

Universidad de La Salle

Ciencia Unisalle

Sistemas de Información, Bibliotecología y
Archivística

Departamento de Estudios de Información

2018

Modelo de auditoría interna en el Hospital Centro Oriente II nivel empresa social del estado. Estudio de caso

Marco Antonio Moreno Pérez
Universidad de La Salle, Bogotá

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion



Part of the [Library and Information Science Commons](#)

Citación recomendada

Moreno Pérez, M. A. (2018). Modelo de auditoría interna en el Hospital Centro Oriente II nivel empresa social del estado. Estudio de caso. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/276

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.

**MODELO DE AUDITORÍA INTERNA EN EL HOSPITAL CENTRO
ORIENTE II NIVEL EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO: ESTUDIO DE
CASO**

MARCO ANTONIO MORENO PÉREZ

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
BOGOTÁ D.C.
2018**

**MODELO DE AUDITORÍA INTERNA EN EL HOSPITAL CENTRO
ORIENTE II NIVEL EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO: ESTUDIO DE
CASO**

MARCO ANTONIO MORENO PÉREZ

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de
Profesional en Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística**

Directora

MARÍA YANNETH ÁLVAREZ ÁLVAREZ

Magister en Docencia

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
BOGOTÁ D.C.
2018**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	9
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
2. JUSTIFICACIÓN	13
3. ANTECEDENTES	15
4. ESTADO DEL ARTE	17
5. OBJETIVOS	23
5.1 Objetivo General	23
5.2 Objetivos Específicos.....	23
6. MARCO TEÓRICO	24
6.1 Auditoría.....	24
6.1.1 Principios de Auditoría.....	26
6.2 Tipos de Auditoría.....	28
6.2.1 Auditoría Interna	28
6.2.2 Auditoría Externa.....	29
6.3 Auditoría de la Información	30
6.4 Gestión Documental.....	35
6.5 Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-IEC 27001. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN. TÉCNICAS DE SEGURIDAD. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFOMACIÓN.	37
6.6 Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 30300. INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN. SISTEMAS DE GESTIÓN PARA REGISTROS. FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO.	43
7. METODOLOGÍA	48
7.1 Diseño Metodológico.....	48

7. 2	Población objeto de la investigación	51
7.2.1	Descripción.....	51
7.2.2	Visión.....	52
7.2.3	Misión	52
7.2.4	Objetivos Estratégicos.....	52
7.2.5	Organigrama	53
7.2.6	Marco Legal para el hospital Centro Oriente II nivel - Normatividad	54
7. 3	Fases de la investigación.....	55
8.	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	61
8.1	Identificación de un mapa de proceso de gestión documental del Hospital.....	61
8.2	Establecimiento de fases para el diseño y elaboración del modelo de auditoría interna, en el proceso de gestión documental.....	96
	Paso 1 La planificación del programa de auditoría.....	97
	Paso 2 Planificación de la auditoría del proceso de gestión documental	97
	Paso 3 Realización de la Auditoría.....	98
	Paso 4 Informe sobre la auditoría.....	99
8. 3	Propuesta del Modelo de Auditoría Interna de Información en el Hospital Centro Oriente II Nivel Empresa Social Del Estado	101
8.3.1	Introducción.....	101
8.3.2	Objetivos de la auditoría.....	102
8.3.3	Alcance de la auditoría propuesta	102
8.3.4	Metodología empleada	102
8.3.5	Diseño de la propuesta.....	104
8.3.6	Técnicas de obtención de datos	107
8.3.7	Check List o Lista de Chequeo.....	107

8.3.8	Resultados	108
8.3.9	Recomendaciones.....	108
8.3.10	Formatos a utilizar	109
CONCLUSIONES		113
BIBLIOGRAFÍA		116
ANEXOS		123

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1	Organigrama Institucional.....	53
Gráfica 2	Fases para el diseño y elaboración del Modelo de Auditoría Interna	59
Gráfica 3	Diseño propuesta Modelo de Auditoría Interna	105
Gráfica 4	Check List o Lista de Chequeo.....	110

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Objetivos de los diferentes tipos de auditorías.....	29
Tabla 2	Mapa de procesos en el programa de gestión documental institucional	61
Tabla 3	Clasificación preguntas del cuestionario	63
Tabla 4	Síntesis Análisis e Interpretación de Resultados	91
Tabla 5	Síntesis Análisis e Interpretación de Resultados de otros procesos.....	92

DEDICATORIA

A mi madre Hilda María Pérez, por haberme apoyado en todo momento, por su colaboración en todo este largo proceso, por su motivación inquebrantable que me ha permitido formarme como un mejor ser humano, por sus valores, pero, sobre todo, por su amor incondicional.

A mi padre Isaías Moreno, por guiarme en el camino hacia la superación, por sus ejemplos de perseverancia que me ha impulsado para alcanzar las metas, por la motivación de salir adelante con respeto y amor.

A mi hermana Carmenza Moreno, por acompañarme a transitar el camino de la vida, por estar conmigo y apoyarme siempre como la familia unida que siempre hemos sido, son una gran bendición de Dios.

A mis amigos Fernando, Alex, Jhon F, Ricardo y José Luis, por apoyarnos mutuamente en nuestra formación profesional, por compartir los buenos y malos momentos y experiencias de vida desde cualquier parte del mundo, bajo nuestro lema: amigos como siempre, amigos para siempre...

Finalmente, a mi Universidad y maestros, aquellos que marcaron cada etapa de nuestro camino universitario, con sus enseñanzas y dedicación y, a cada una de estas personas que le dan sentido y significado a mi vida, por ellas quiero seguir escalando peldaños, para continuar haciendo parte de cada una de sus vidas.

AGRADECIMIENTOS

Ofrezco mis profundos agradecimientos ante todo a Dios, que me dio esta segunda oportunidad de vida y por recibir tantas bendiciones, a mi familia, mi padre, mi madre y mi hermana, en especial a ti madre querida por tu apoyo y amor incondicional.

A la profesora María Janeth Álvarez, mi directora de tesis, que con su profesionalismo, actitud y disposición para guiarme, permitió que este proceso profesional culminara con feliz término y que con su legado se convierte en modelo a seguir.

A todos y cada uno de los profesores, miembros de esta familia denominada Universidad de La Salle del programa de Sistemas de Información y Documentación, que hicieron parte de este proceso integral de formación, por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional con sus conocimientos, aportes a la carrera y a la sociedad.

A todos y cada uno de mis compañeros, por mencionar algunos, a Rocío, a Herly, a Mallerly, a Luis Fernanda, a Carolina, a Jhon, a Sandra, a Nini, a Fredy, a Nelson, entre otros, por su apoyo mutuo que a lo largo de la carrera hicieron parte de este paso académico por la Universidad.

RESUMEN

La auditoría de información es una herramienta de control para la administración, que apoya la supervisión de los procesos de gestión, de riesgos y cumplimiento de las normas establecidas, al igual que se pueden identificar fallas u omisiones en los procedimientos y por ende genera correctivos o soluciones para la mejora continúa de sus procesos.

El trabajo desarrollado evidencia el ejercicio de auditoría en una unidad de información especializada del sector salud específicamente el hospitalario, para tal efecto se diseñó una propuesta de auditoría a la luz de las principales características definidas por la norma ISO 9001, referente para el establecimiento de la calidad. Así mismo, bajo los lineamientos definidos por la NTC ISO 27001 y la NTC ISO 30300, que documentan la importancia de crear mecanismos de control que ayuden de alguna manera a identificar debilidades en los procesos que tienen que ver con el manejo de la información y control en la administración en las organizaciones.

Bajo los aspectos definidos por las normas ISO, la gestión de la información se convierte en un lineamiento básico para el desarrollo y cumplimiento del proceso de gestión documental, que para el estudio de caso se encuentra regulado a partir de lo definido por el Archivo General de la Nación, como ente rector de la política archivística colombiana.

Con referencia a lo expuesto, se ha identificado que el proceso de gestión documental ha establecido requisitos que tiene el propósito de salvaguardar la información y garantizar la seguridad de la información. En consecuencia, las debilidades que se evidencian durante el proceso de auditoría son el impulso que conlleva a la motivación de elaborar un modelo de auditoría de información que sirva como herramienta archivística, que pueda ser empleada en cualquier ámbito empresarial, como mecanismo de control para garantizar la seguridad de la información, que contribuya con una gestión efectiva, eficiente y eficaz de la administración de la información.

PALABRAS CLAVES: Auditoría, Auditoría de información, modelo de auditoría de información

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como objetivo principal la creación de un modelo de auditoría interna para el hospital Centro Oriente II Nivel Empresa Social del Estado, la función del mismo es demostrar el nivel de incidencia en los procesos de gestión documental en la entidad objeto de la investigación, con énfasis en los lineamientos establecidos por las normas NTC ISO 27001 y 30300.

En este orden de ideas, es posible señalar que la normatividad existente para Colombia para el contexto archivístico se ha venido desarrollando a través de los lineamientos señalados por el Archivo General de la Nación y específicamente desde la expedición de la Ley 594 de 2000; norma que regula la política archivística en el contexto colombiano, esta reglamentación a su vez ha permitido definir conceptos relacionados con el tema, entre ellos la gestión documental, sus procesos y subprocesos se han sido conceptualizados como una labor tendiente a la organización de la documentación que producen las organizaciones, con el propósito de conservar adecuadamente la información que se constituye como parte del patrimonio documental del país.

De acuerdo con el resultado de la aplicación del instrumento, su análisis e interpretación, es importante mencionar que aparte de la normatividad básica se tomaron otros elementos legales para referenciar adecuadamente el proceso de gestión documental del archivo del Hospital Centro Oriente II Nivel, que relaciona los ocho pasos básicos señalados por la norma.

En este orden de ideas, se planteó una estructura a partir de la evidencia de una problemática que no solo existe en la entidad objeto de la investigación sino en el área de la salud, razón suficiente para justificar este tipo de trabajo. Desarrollar una auditoría de la información evidencia entre otros aspectos un compromiso por parte de los profesionales que intervienen en el

área archivística hacia el cumplimiento de las perspectivas e instrucciones de los entes reguladores de la política archivística en Colombia.

Una vez aplicado el proceso metodológico, la información obtenida se agrupó en tres partes, de las cuales se registró un análisis de los resultados en: elaboración de documentos (dentro de los cuales se incluyen los procesos de planeación y producción); la utilización y conservación (para los cuales se registran los procesos de Gestión y trámite, organización y transferencia; y la disposición final (donde están inmersos los procesos de Disposición de documentos, preservación a largo plazo y valoración), además de mencionarse la migración de la información y controles de duplicidad de la información.

Con referencia a lo anterior, se estableció una propuesta para un modelo de auditoría de información, que permita obtener adecuados beneficios, actividad que se centró en tres ciclos primordiales: diseño, planeación y ejecución. Actividades que incluyen la elaboración del check list o lista de chequeo como un mecanismo de control para garantizar la seguridad de la información, y que indudablemente va a facilitar la visualización de elementos relevantes de la confidencialidad, integridad y autenticidad de los documentos, así como el tratamiento de la información y cambios normativos.

Por lo anterior, la propuesta elaborada como modelo de auditoría interna de información, se constituye en una herramienta para la administración de las organizaciones, además como mecanismo de control para garantizar la seguridad de la información, que contribuya con una gestión efectiva, eficiente y eficaz de la administración de la información.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante los últimos veinte años, es oportuno referenciar que diferentes entidades han venido trabajando en pro de la organización y estandarización de procesos y procedimientos que conlleven hacia la calidad de sus productos y servicios, es así como en el contexto nacional el Archivo General de la Nación de Colombia, ha regularizado normas y leyes que además de crear la obligación de su cumplimiento determinan un compromiso para la conservación de la información que se encuentra registrada en los archivos, además de establecer procedimientos para la adecuada protección de la información, mientras que en el contexto internacional la Organización Internacional de Normalización-ISO ha desarrollado parámetros y procedimientos para la medición, actividad que se realiza con las auditorías que en cierta forma precisan la seguridad de la información.

La falta de vigilancia y control exhaustivo de la información, que presentan algunas organizaciones en sus procesos, evidencian errores con sus propias actividades, aspectos que obligan hacia el establecimiento de medidas para contrarrestar estas dificultades. En el caso de la gestión documental, ha sido la carencia de mecanismos para llevar a cabo una auditoría interna, que prueban un proceso de malas prácticas, que según expertos ha estado en aumento, razón suficiente para registrar inconvenientes tanto con usuarios internos como externos.

Con referencia a lo anterior, se pueden consultar los mapas de riesgo en el proceso de gestión documental, estudios de riesgos e indicadores y manuales de procesos realizados por diferentes entidades, con el propósito de identificar y tratar los riesgos en todos los niveles de la entidad donde se evidencia una problemática repetitiva.

Adicionalmente, para las entidades del sector público en especial para las entidades del Distrito, en el tema archivístico, le corresponde al Archivo de Bogotá su vigilancia, para lo cual ha dispuesto de una de normas y leyes que obligan a dichas entidades a la organización y conservación de la información, quienes deberán planificar programas que garanticen los procesos de gestión documental y seguridad de la información, herramienta que ayude a controlar y mejorar los procesos.

De otra parte, el desconocimiento de las nuevas herramientas tecnológicas en un mundo cada vez más digital, se suma el mal manejo de la información electrónica que conlleva a procesos erróneos que pueden atentar contra la integridad, confidencialidad, disponibilidad y migración de la información, afectando así su conservación dentro del proceso de gestión documental.

Otro factor que incide es la falta de un adecuado proceso de auditoría interna, como ejercicio anterior a una auditoria para el cumplimiento de normas o procedimientos, es la divulgación y especificación de las normas establecidas como la ISO 19011:2000¹, por consiguiente hace que se incurra en su desconocimiento, el cual no protege la seguridad de la información y va en contra de los intereses de las organizaciones, según la norma ISO 27001² el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos es uno de los objetivos para la aplicación de este estándar.

Es evidente entonces, que, en los procesos establecidos para la organización de la información, no hay una definición clara y precisa de la documentación en gestión o finalizada, especialmente cuando los criterios

¹ ISO TOOLS. ISO 19011: Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestión. [en línea]. Bogotá. [Consultado: 1 de julio de 2018]. Disponible en Internet: Disponible en: <https://www.isotools.org/2016/05/16/iso-19011-directrices-auditoria-sistemas-gestion/>

² ISO TOOLS GESTIÓN. Software ISO Riegos y Seguridad. Sistemas de Gestión de Riesgos y Seguridad. [en línea]. Bogotá. [Consultado: 1 de julio de 2018]. Disponible en: http://www.iso27000.es/download/doc_iso27000_all.pdf

de almacenamiento, tratamiento, recuperación y seguridad de la información, planteados no se cumplen.

Después de las consideraciones anteriores, surge para el tema tratado el siguiente interrogante, ¿Cuál es el nivel de incidencia de la auditoría interna de información, en el proceso de gestión documental en el Hospital Centro Oriente II nivel empresa social del estado, como un mecanismo para el mejoramiento de la administración, control, vigilancia y seguridad de la información, bajo los lineamientos de las normas NTC ISO 27001 y NTC ISO 30300?

2. JUSTIFICACIÓN

La protección de la información debe garantizar la confidencialidad, integridad y autenticidad de todos los datos o documentos en diversos medios o formas, que reciben o producen las organizaciones, dentro de un proceso, que para el caso de la investigación se centra en la gestión documental; puesto que la pérdida o modificación de la información puede causar daños y sanciones u otras consecuencias negativas para la institución.

“La seguridad de la información tiene como fin la protección de la información y de los sistemas de la información del acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada”³, es por ello que las organizaciones deben tomar medidas preventivas físicas y tecnológicas que permitan resguardar, proteger y preservar la información.

Otra razón que determina la función de una auditoría se relacionada con el aspecto de conocer problemas actuales o potenciales que se generan como recomendaciones, una vez finaliza el proceso de auditoría, donde el auditor

³ ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN [En línea: PDF]. AEC. Madrid [Consultado: 1 de julio de 2018]. Disponible en Internet: <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/seguridad-de-la-informacion>

identifica una dificultad que conlleva a la determinación de causas o efectos para luego proponer recomendaciones⁴.

Diversos tipos de auditoría se desarrollan en las instituciones dependiendo de la variedad de información que se administre, es así como la auditoría interna es una de las actividades con mayor reconocimiento en los procesos de revisión de actividades o de información, razón por la cual las organizaciones la utilizan como mecanismo previo a una auditoría mayor o de mayor transcendencia.

Con referencia a lo anterior, la motivación para elaborar un modelo de auditoría interna bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 27001 y NTC ISO 30300, es disponer de una fuente de información en el contexto legal que conlleve a optimizar los procesos de seguridad de la información en el marco de un sistema de gestión documental, que vigile, controle y preserve la información y que logre estandarizar parámetros generales de alta calidad y mejoramiento continuo.

Se busca de alguna manera, que el modelo de auditoría interna en el proceso de gestión documental sea una herramienta archivística, que pueda ser empleada en el ámbito del objeto del estado, para que se implanten medidas de prevención y protección que respondan a los lineamientos de seguridad de la información.

La auditoría interna puede llegar a ser parte fundamental de toda organización, es por ello que, con la supervisión pretende mejorar los procesos de control, gestión de riesgos y cumplimiento de las normas establecidas, que, para el caso, en el proceso de Gestión Documental, dará un enfoque apropiado y especializado bajo determinados estándares regularizados.

⁴ UNIVERSIDAD EAFIT. La auditoría y la argumentación. [en línea]. En: Boletín 3. [Consultado: 1 de julio de 2018]. Disponible en Internet: <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/boletines/auditoria-control/b1.pdf>

3. ANTECEDENTES

Como antecedentes de trabajos de investigación para el tema de auditoría de información se revisaron únicamente documentos en el contexto de pregrado, para tal efecto se relacionan a continuación.

Es evidente que existen muy pocos trabajos elaborados para el tema de la auditoría en unidades de información, es así como en la Universidad de La Salle, solo se encuentran los documentos de Acosta y Galindo. Mientras que en el rastreo llevado a cabo para el tema de auditoría es una cuestión bastante utilizada en el medio financiero, contable y administrativo.

En primera instancia el trabajo desarrollado por Lyda Acosta⁵, diseñó una propuesta de auditoría de información para entidades del sector distrital, documento que evidencia como el proceso de auditoría es fundamental para entender otros métodos archivísticos relacionados por ejemplo con la valoración y el control de la información hacia el cumplimiento de parámetros definidos por la gestión documental. Así mismo, la propuesta de metodología deja claramente evidenciado que pese a la no existencia de un modelo es una opción con múltiples beneficios para ejercer la función de la gestión documental en las unidades de información.

Otro proceso investigativo sobre el tema en la Universidad de La Salle, fue el elaborado por Galindo Ubaque⁶, donde se desarrolló una guía de auditoría de información aplicando la ISO 30301 a un sistema de gestión documental, evidenciando aspectos afines entre la gestión documental y la gestión de calidad, donde en una primera parte del trabajo propuesto se toma como

⁵ ACOSTA ROMERO, Lyda Viviana. Lineamientos para auditoría de información: estudio de caso para archivos de entidades del sector Distrital [en línea]. Trabajo de Investigación. Bogotá: Universidad de La Salle. Programa de Sistemas de Información y Documentación, 2017. 96 p. [Consultado: 15 de julio de 2018]. Disponible en Internet: Repositorio Institucional Sophos Universidad de La Salle http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/21511/33102223_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

⁶ GALINDO UBAQUE, Olivia Nayive. Guía de auditoría aplicando la ISO 30301 al sistema de gestión de documentos: caso Cooperativa del Sector de la Economía Solidaria de Bogotá. [en línea]. Trabajo de investigación. Bogotá: Universidad de La Salle. Programa de Sistemas de Información y Documentación. 2013. 152 p. [Consultado: 15 de julio de 2018]. Disponible en Internet: Repositorio Institucional Sophos Universidad de La Salle <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/18058/T33.13%20G156g.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

guía la norma ISO 19011, en una segunda sección se trabaja con los elementos de la norma ISO 30301 para finalizar con los procesos y controles señalados por la norma ISO 30301 y la parte normativa archivística en el país.

Mientras que en el trabajo elaborado por Naranjo Sánchez en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en Ecuador se analiza la trascendencia de la auditoría como ejercicio que contribuye con la eficacia y eficiencia hacia el cumplimiento de objetivos, políticas, planes que desarrollan las entidades para el fortalecimiento de problemas y deficiencias en la administración que obliga a las instituciones a mantener sus niveles de satisfacción de los clientes y por tanto la salvaguarda de la economía⁷.

Desde la administración es posible ubicar el trabajo titulado Asesoría y apoyo para la implementación del sistema interno en certificación ISO 30301 para la empresa Palmas de Cesar, en el cual tomando como guía el enfoque administrativo y organizacional de la entidad objeto del estudio, se realiza un diagnóstico para los procesos de gestión documental, con el único propósito de preparar al área para una auditoría. Obteniendo como resultado una comparación a partir de lo definido con la ISO 30301. El documento evidencia un concepto técnico y administrativo sobre los hallazgos encontrados que luego permitieran la implementación de un mejoramiento de la gestión documental⁸.

De igual forma en la Propuesta de un modelo para la gestión documental basado en la norma NTC ISO 30300, se evidencia que la problemática de las pequeñas empresas se relaciona con los inconvenientes de sus

⁷ NARANJO SÁNCHEZ, María José. Auditoría Administrativa a la Jefatura de Recursos Humanos de la Empresa Eléctrica Riobamba S. A. año 2010. [en línea]. Trabajo para obtención del título Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. Riobamba. Ecuador. Escuela Superior Politécnica del Chimborazo. Facultad de Administración de Empresas. 2011, 195 p. [Consultado. 15 de julio de 2018]. Disponible en Internet: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1800/1/80T00130.pdf>

⁸ ASCANIO GHEISA, Juliana. Asesoría y apoyo para la implementación del sistema interno en certificación ISO 30301 para la empresa Palmas de César. [en línea]. Trabajo de Investigación. Bogotá: Universidad Francisco de Paula Santander. Ocaña. Facultad de Ciencias Administrativas Económicas. 2015. 95 p. [Consultado: 18 de agosto de 2018]. Disponible en Internet: <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/949/1/28008.pdf>

productos por la inadecuada aplicación de las normas de gestión documental, para lo cual el trabajo identifica los procesos y propone un sistema de información para almacenar y clasificar los documentos a partir de los parámetros establecidos, con los cuales se presenta una solución software que permita el establecimiento de buenas prácticas diseñadas a partir de lo definido por la ISO 30300. Como ejemplo del proceso se utiliza la conformación de las Tablas de Retención Documental para una entidad pyme, siendo importante señalar que el trabajo combina el contenido de la ingeniería con las instrucciones archivísticas.⁹

4. ESTADO DEL ARTE

Un estado del arte corresponde a la construcción de escritos que se han venido elaborando sobre la auditoria de información, tema que no es muy conocido, sin embargo, en el contexto archivístico y especialmente para la gestión documental ha sido desarrollado con buen énfasis en España.

La auditoría de información como herramienta de evaluación

Diferentes autores han señalado que la auditoria corresponde a un sistema de evaluación, para el cual se emite un juicio de valoración, correspondiendo a un proceso en el cual se acumula información cuantificable tomando como guía criterios establecidos¹⁰.

⁹ MESU ABONIA, Francy Lorena; CUERVO PEDRAZA, Walter Javier. Propuesta de un modelo para la gestión documental basado en la norma ISO 30300. [en línea]. Trabajo de investigación. Bogotá: Universidad Francisco José de Caldas. Ingeniería en Telemática. 2017, 118 p. [Consultado: 18 de agosto de 2018]. Disponible en Internet: http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/7122/1/PROYECTO_PROPUESTA_MODELO_DOCUMENTAL_FINAL_V4.pdf

¹⁰ SOLANO RODRIGUEZ, Omar Javier. La auditoría de Sistemas de Información como elemento de control. En: Cuadernos de Administración. Revista de Administración y Negocios. Universidad del Valle. 2004, no. 31, p. 123.

De otra parte, Gutiérrez¹¹ describe a la auditoría como parte del mejoramiento de los procesos y actividades relacionados con la gestión documental, ha requerido la aplicación de otras metodologías administrativas que le permiten revisar y evaluar la necesidad de información.

Por lo cual, “en el campo de la gestión de documentos, información y conocimiento, una herramienta utilizada como mecanismo de evaluación, seguimiento y mejora continua es la auditoría de información, que permite identificar puntos de mejora, fortalezas y debilidades con los cuales se define una serie de estrategias, planes de acción y programas de mejoramiento, al ser analizadas”¹².

Resulta oportuno, precisar que la gestión documental, según la Ley 594 de 2000 como: “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”¹³.

Con referencia a lo anterior, en el campo de “la gestión de documentos se puede definir la auditoría de información como un examen sistemático, planeado, organizado que determina si las actividades y los resultados relacionados con la gestión de documentos cumple con las disposiciones establecidas (métodos, procedimientos, etc.), y si éstas se aplican de forma efectiva para alcanzar los objetivos planteados, no sólo por la unidad responsable de la gestión documental, sino por la organización”¹⁴.

En efecto, la auditoría de información es utilizada para identificar información crítica del negocio, el conocimiento generado y los expertos, a todos los niveles, con que la organización cuenta o necesita para desarrollar su

¹¹ GUTIERREZ GARZÓN, Liliana. La auditoría de información como herramienta de evaluación y mejoramiento de la gestión de documentos. En: Biblios: Revista Electrónica de Bibliotecología, Archivología y Museología. Jul-Dic 2003, no. 16, p. 16. [Consultado: 13 de febrero de 2017]. Disponible en Internet: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=759375>

¹² *Ibíd.*

¹³ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 594 de 2000 (14, julio de 2000). Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá, no. 44084. [Consultado: 13 de febrero de 2017]. Disponible en Internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4275>

¹⁴ GUTIERREZ GARZON, Op. Cit., p. 17.

negocio. Por su intermedio se identifica la información que la organización posee y genera, así como el uso que hace de ella, proveyendo herramientas que permitan identificar cuáles son los requerimientos o necesidades que tiene la organización y la información que los satisface, quienes la producen, los expertos en el tema, su ubicación física o electrónica, disponibilidad a través de herramientas tecnológicas¹⁵

En este mismo sentido, la mejora continua en los procesos de gestión documental, ha conllevado a la aplicación de herramientas tecnológicas y la inclusión de otras áreas como control interno y la auditoría, que le permite a la organización establecer las necesidades y la información física o electrónica, en cuanto al tratamiento de almacenamiento, recuperación y seguridad de la información. Al igual que la implementación de normas y leyes que obligan a las entidades a conservar los archivos y proteger la información.

Cuadro de Mando Integral (CMI) como una herramienta en la auditoría de gestión

El modelo de auditoría realizado en la investigación realizada por Pérez García en 2007¹⁶ resalta los cambios tecnológicos, socioculturales, políticos, legales y la necesidad de mantenerse en el mercado, lo que impulsa a las empresas a concretar e implementar nuevas formas de control de su gestión.

Son las organizaciones las que utilizan como práctica sana la auditoría y como una herramienta necesaria para obtener y evaluar de manera objetiva o sistemática, las diversas operaciones y controles de una organización, que además les permita el determinar o seguir políticas, procedimientos y normas existentes, utilizando para ello los recursos eficientemente, que les

¹⁵ Ibíd., p. 16.

¹⁶ PÉREZ GARCÍA, Ysis Y. Cuadro de Mando Integral como una herramienta en la auditoría de gestión. Trabajo de investigación. Especialista en Contaduría. Maracaibo. Universidad del Zulia. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Maracaibo, 2007. p. 19 [Consultado: 16 junio de 2017]. Disponible en Internet: http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/P879.pdf

permitan alcanzar los objetivos preestablecidos, por lo cual, la auditoría proporciona recomendaciones para subsanar las fallas y/o para mejorar los procesos existentes¹⁷.

La auditoría de gestión efectivamente identifica si el “proceso de cada área o departamento está cumpliendo con los planes establecidos, así como, si existen debilidades de operación y posibles fuentes de desperdicio; pero al ser un control post-mortem no evalúa factores de actuación de manera oportuna de modo que le permita a la organización tomar decisiones rápidas y asertivas, para mantenerse alineadas a las estrategias y prevenir en lugar de corregir, cualquier distorsión presentada en las operaciones de la empresa que afecten los planes establecidos para el alcance de la misión y visión de ésta”¹⁸.

En efecto, la auditoría de gestión determina si la realización de sus procesos está cumpliendo con los planes establecidos, así como identificar sus fortalezas y debilidades, de manera que los resultados obtenidos le permitan a la organización tomar decisiones oportunas y planear estrategias para corregir y prevenir cualquier debilidad que no le permita cumplir sus objetivos.

Por consiguiente, esta investigación aporta una nueva forma de efectuar una auditoría de Gestión incorporando un modelo como el Cuadro de Mando Integral (CMI)¹⁹, que al ser una herramienta de estrategia que “engloba todos los procesos generadores de valor en la organización, permita a través de un cambio en la forma de pensar de hacer auditoria, mejorar los resultados de obtención de información y por ende tener una opinión con más seguridad sobre los resultados de la organización”.

El cuadro de mando integral es una herramienta de gestión que permite obtener una visión de los objetivos en resultados. El CMI²⁰ pretende

¹⁷ Ibid., p. 19.

¹⁸ Ibid., p. 16.

¹⁹ Ibid., p. 22.

²⁰ Ibid., p. 33.

desarrollar mediciones para la búsqueda del equilibrio de habilidades, procesos y requisitos de clientes donde lo que se busca es el cumplimiento de la visión. El CMI convierte la estrategia y la misión de una organización en un conjunto de medidas que permitan facilitar la estructura necesaria para la implementación de un sistema de gestión y de la medición estratégica.

En este propósito, el Cuadro de Mando Integral, como propuesta de investigación, puede ser manejado como una herramienta que complementa los procesos pasados y futuros de la organización, además se refleja como valor agregado durante la aplicación de una auditoría. Es por ello, que un Cuadro de Mando Integral, es perfectamente una herramienta de evaluación de gestión, y por lo tanto se puede integrar al proceso de auditoría.

Para el caso del tema de investigación, se asocia con la propuesta del modelo de Auditoría Interna dentro del sistema de gestión documental, ahora bien, en el contexto colombiano se mantendría una evaluación adecuada, pertinente y oportuna de los procesos de gestión documental y seguridad de la información bajo los lineamientos de las normas ISO.

Política de gestión documental, cero papel

Resulta oportuno, para el tema de investigación, resaltar la importancia que adquiere la gestión documental en el soporte digital, en un mundo cada vez más electrónico que va moviendo de acuerdo con la aparición de nuevas tecnologías de la información, como lo ha sido el internet, la sociedad del conocimiento, elementos que conllevan al surgimiento de nuevos interrogantes acerca de la preservación de la información y la seguridad de la información.

Por tanto, el impacto que han generado los cambios de la revolución de la información, han hecho pensar en una cultura de formación frente al mundo digital, para garantizar esta información para las nuevas generaciones a través de actividades propias y oportunas de preservación utilizando para

ello instrucciones pertinentes para la seguridad de la información. Por lo cual, los futuros profesionales de Sistemas de Información serán los responsables del tema de preservación y seguridad de la información, de la mano con las nuevas tecnologías y con la interdisciplinariedad de las áreas del conocimiento, servirán como garantes de los procedimientos.

En este mismo sentido, resulta relevante para la investigación que la cultura de cero papel supone planear los sistemas administrativos, tecnológicos y de gestión documental, utilizando para ello políticas adecuadas con la utilización de estándares apropiados, en un marco normativo para la gestión de documentos electrónicos, donde además se diseñen modelos coherentes y acordes con las necesidades tanto de ciudadanos como de las mismas, entidades²¹.

Es de vital importancia la gestión de documentos electrónicos, el impulso a las políticas del gobierno electrónico, la necesidad de preservar en el largo plazo para garantizar la memoria corporativa, resulta eficaz cuando este es transversal a toda la organización cuando se gestiona a pesar de la utilización de cualquier tipo de soporte²².

Uno de los mayores retos de un sistema de gestión de documentos electrónicos, corresponde a la verificación de los procesos organizacionales para reducir y verificar aquellos que son innecesarios, convirtiéndolos en una garantía del funcionamiento mismo del sistema y de la administración de los documentos, por lo cual la evaluación es una necesidad para verificar funciones, procesos, procedimientos de los sistemas²³.

Un análisis de los procesos y su diseño, es una condición previa para garantizar el adecuado funcionamiento, porque además permite administrar

²¹ ZAPATA CÁRDENAS, Carlos Alberto. Gestión documental & gobierno electrónico: problemas, retos y oportunidades para los profesionales de información. Bogotá: Archivo General de la Nación, 2015. [Consultado: 10 de julio de 2018]. Disponible en Internet: http://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Conulte/Recursos/Publicaciones/GestionDocumentalYGobiernoElectronico.pdf

²² Ibid., p. 60

²³ Ibid., p. 67

los documentos tanto en soporte análogo como electrónico durante todo su ciclo de vida, permitiendo que la información siempre esté disponible²⁴.

Es evidente entonces, que el crecimiento de información exige y plantea nuevos retos, por lo cual los profesionales de la información deberán trabajar hacia el trabajo colaborativo entre las diferentes disciplinas asociadas al contexto organizacional.

5. OBJETIVOS

5.1 Objetivo General

Elaborar un modelo de Auditoría Interna de información, que permita medir el nivel de incidencia en los procesos de gestión documental, aplicado al Hospital Centro Oriente II Nivel Empresa Social del Estado, con énfasis en los lineamientos establecidos en las normas ISO 27001 y 30300.

5.2 Objetivos Específicos

- Identificar el mapa de procesos de gestión documental del Hospital Centro Oriente II Nivel Empresa Social del Estado, como elemento de partida para la construcción de métodos de calidad.
- Establecer las fases para el diseño y elaboración del modelo de auditoría interna, en el proceso de gestión documental.
- Proponer el modelo de auditoría interna de información, en el archivo de la entidad seleccionada.

²⁴ Ibid., p. 7

6. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo del marco teórico, se han tomado los contextos principales relacionados con la auditoría, sus divisiones y características. Siendo importante señalar que para la realización de una buena auditoría la ISO ha determinado que la norma ISO 19011, es una guía fundamental para llevar un adecuado procedimiento, razón por la cual parte de la estructura archivística del documento, se utilizará este como guía para la revisión de la literatura relacionada con el tema objeto de la investigación.

En ese mismo sentido, se señalarán los conceptos de auditoría, principios de auditoría mencionados en la norma ISO/FDIS 19011:2000 y gestión de un programa de auditoría, como elementos fundamentales que permitirá evaluar los procesos de controles internos en cuanto a la gestión documental, al igual que obtener información sobre la cual una organización pueda tomar las respectivas medidas de control.

6.1 Auditoría

Etimológicamente el concepto de auditoría deriva del latín *audiere*, que significa *oír y escuchar*, por lo cual el auditor puede ser *oidor*, *oyente* o *alguien que escucha* para el caso de la investigación el auditor corresponde al profesional que escucha, interpreta, revisa, analiza e informa los resultados²⁵. Esta es una de las razones por la cual la auditoría se ha tratado como un examen crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de personas para opinar sobre la razonabilidad de la información registrada en un proceso.

²⁵ DIARIO DE LA EXCELENCIA. Los orígenes de la auditoría de calidad. [en línea]. Blog. Julio 2018. [Consultado: 15 de julio de 2018]. Disponible en Internet: <http://blog.pxsglobal.com/2016/05/26/los-origenes-de-la-auditoria-de-calidad/>

El término auditoría se asocia generalmente con proceso, misión, función, balance, diagnóstico, razón por la cual se establece como sinónimo de controlar, verificar e inspeccionar, el vocablo hace referencia al contexto de estados financieros, contables, administrativos entre otros, el auditar se refiere a un examen o comprobación de información²⁶.

El concepto de auditoría tiene varios significados, según el contexto se refiere a verificar que la información financiera, administrativa y operacional que genera una entidad es confiable veraz y oportuna²⁷, en otras palabras es revisar que las operaciones o procesos se realizaron de la forma que fueron planteadas de acuerdo con las políticas y lineamientos señalados, es decir, es la forma de evaluación en la administración de las organizaciones para aprovechar al máximo sus recursos.

Es por ello que, inicialmente la auditoria se estableció para verificar el análisis y control de los registros contables como forma de confrontar si eran exactos; con el tiempo el campo de acción de la auditoría se ha modificado dando a lugar variadas auditorías, lo que representa la aplicabilidad del término a otros campos de las organizaciones.

Por otra parte, se puede entender la auditoría como “un proceso debidamente sistematizado que examina evidencias y hallazgos relacionados con actividades de muy distinto género e informa sobre sus resultados”²⁸. Es una forma de control que tienen las organizaciones de realizar una evaluación dirigida por especialistas para proteger los intereses financieros y administrativos de las entidades.

²⁶ SOY I AUMATELL, Cristina. Auditoría de la información: Identificar y explotar a la información en las organizaciones. Barcelona: Editorial UOC, 2013, p. 20.

²⁷ SANTILLANA GONZÁLEZ, Juan Ramón. Fundamentos de Auditoria. México: Thomson Editores, 2004, p. 15

²⁸ AMADOR SOTOMAYOR, Alfonso. Auditoría Administrativa: Proceso y aplicación. México: McGraw-Hill Interamericana, 2008, p. 7.

En efecto, la auditoría como disciplina constituye un proceso sistematizado que examina, analiza, revisa e informa sobre los procesos de una entidad, para el logro de sus objetivos por medio de una metodología para mitigar los riesgos, en concordancia a políticas y lineamientos establecidos para la validación de la información de forma veraz, confiable y oportuna.

En este mismo contexto, para el caso colombiano la auditoría se aborda y relaciona con el concepto de auditoría interna, definida en las normas ISO de gestión de calidad, para entidades públicas la norma NTCGP 1000:2004 y para entidades privadas la norma ISO 9001.

La auditoría se puede delimitar como un “un examen crítico y sistemático de todo o parte de una organización, realizado de acuerdo con el ordenamiento vigente, con el objetivo de verificar la eficiencia de la gestión administrativa en el cumplimiento de los fines que le son propios y en la obtención de metas programadas”²⁹.

6.1.1 Principios de Auditoría

La auditoría debe estar provista de principios para que sea considerada como una herramienta eficaz y fiable, con el apoyo de políticas y lineamientos para controles de gestión; generando información relevante para que una organización mejore su desempeño. Dichos controles se definen a partir de lo señalado por los principios que rigen como requisito y que se encuentran inmersos en las conclusiones y recomendaciones de los especialistas, con ello adquieren relevancia y credibilidad y les permite trabajar de forma independiente en situaciones similares para obtener opiniones afines.

²⁹ DIOS ARIAS, Raiza Ana de; RAPOSO VILLAVICENCIO, Rita María y GARCÍA GARCÍA, Ognara. Auditoria de información en el Archivo Histórico de Camagüey.2008 [Preprint] p. 3. [Consultado: 1 de julio de 2018]. Disponible en Internet: <http://eprints.rclis.org/11229/>

Diferentes entes dedicados a este proceso, se han especificado los principios o controles a partir de las siguientes premisas.

Confidencialidad, referido a la confianza de la información, en concordancia con la protección, integridad y disponibilidad de datos y recursos, que, en el medio de la gestión de la información, forma parte de uno de los tres pilares básicos y fundamentales de seguridad de la información,³⁰ además de las actividades de prevención de divulgación de datos no autorizados, donde la principal característica es la discreción en el uso y la protección de la información.

Integridad, relacionada con el trabajo desarrollado por parte del auditor y que tiene que ver con la responsabilidad, la honestidad y la imparcialidad, además de considerarse por parte de la entidad que hace entrega de la información en forma exacta, completa y coherente, término que tiene relación con la seguridad de la información³¹. Además, refiere a los especialistas de la auditoría, con el tratamiento de la información y la imparcialidad en todos los procesos.

Enfoque hacia la evidencia. Una auditoría debe ser verificable porque se convierte en la muestra de la actividad desarrollada, además de mostrar tiempos, documentos e información³².

Ética, coherente y más allá del cumplimiento de la parte normativa o de códigos

³⁰ SGSI. Los tres pilares de la seguridad de la información: confidencialidad, integridad y disponibilidad. Blog especializado en Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. [Consultado: 5 de julio de 2018]. Disponible en Internet: <https://www.pmg-ssi.com/2018/02/confidencialidad-integridad-y-disponibilidad/>

³¹ GELBSTEIN, Ed. La integridad de los datos: el aspecto más relegado de la seguridad de la información. En: Isaca Journal. [online] 2011, no. 6, 1 p. [Consultado: 15 de febrero de 2017]. Disponible en Internet: <https://www.isaca.org/Journal/Documents/11v6-Data-Integrity-Information-Security-Poor-Relation-spanish.pdf>

³² SPG. Consulting Group. [en línea]. Los 6 principios de una auditoría. (2016). [Consultado: 22 de mayo de 2016]. Disponible en Internet: <https://spcgroup.com.mx/principios-de-una-auditoria/>

6.2 Tipos de Auditoría

Para mayor percepción del concepto de auditoría a continuación se mencionan los tipos de auditoría.

6.2.1 Auditoría Interna

El concepto de auditoría interna, es muy conocido en el contexto de la calidad, es un “órgano al servicio de la dirección, independiente de la organización, cuya misión es evaluar las distintas áreas o actividades funcionales de la empresa, para informar sobre su funcionamiento y promover, mediante recomendaciones, las mejoras oportunas para la protección del patrimonio y la optimización de los recursos disponibles”³³

La norma NTCGP 1000:2004, especifica una serie de requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, aplicable a la rama ejecutiva de Colombia, del sector público y otras entidades prestadoras de servicios. Esta norma señala a la auditoría interna como un “proceso sistémico, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna”³⁴. Concepto que coincide con los lineamientos de autores internacionales dentro del concepto de auditoría en correlación a políticas nacionales.

La auditoría interna es realizada generalmente por personal que depende del negocio revisando aspectos que interesen particularmente a la administración, para examinar y juzgar en cuanto a normas de trabajo, control de calidad de los bienes y servicios que produzca.

³³ SÁNCHEZ FERNÁNDEZ DE VALDERRAMA, José Luis; ALVARADO RIQUELME, María. Teoría y práctica de la auditoría I. Concepto y metodología. Madrid: Pirámide, 2014, p.48.

³⁴ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP1000:2009). Primera actualización. Bogotá: Icontec, 2011, p. 30

6.2.2 Auditoría Externa

La realizan profesionales que no dependen de la empresa, su actividad fundamental consiste en expresar una opinión imparcial acerca de los procesos de la organización. El objetivo de su labor es la emisión de un dictamen, dado su carácter profesional está sujeto a normas éticas dictadas por agrupaciones gremiales.

Ahora que se ha consolidado la auditoría en las organizaciones, con el transcurso del tiempo se ha incrementado la realización de auditorías especializadas, lo cual hace que se de origen a otros tipos de auditoría que atiende a disposiciones institucionales, las cuales son resumidas en la siguiente tabla según el autor³⁵:

Tabla 1 Objetivos de los diferentes tipos de auditorías

Auditoría	Objetivo y normatividad
Financiera	Examen y revisión de los estados financieros con base en los lineamientos de la sociedad de contadores públicos
Fiscal	Verificación del cumplimiento de obligaciones tributarias de acuerdo con la normatividad de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, así como de las tesorerías estatales y municipales.
Operacional	Revisar el desarrollo y eficiencia en la realización de operaciones y procesos con base en los lineamientos de la sociedad de contadores públicos.
Administrativa	Evaluar la administración general: su proceso, cumplimiento y promoción. Su normatividad general está delimitada por el conocimiento de esta disciplina.
Informática	Revisa y evalúa actividades de tipo funcional, así como el hardware y software, de acuerdo a los lineamientos de la Asociación de Auditores en Informática.
Integral	Evalúa la eficacia y eficiencia, así como la toma de decisiones, su repercusión y resultados.

³⁵ AMADOR SOTOMAYOR, Op. cit., 16 p.

Ambiental	Evalúa y examina los procesos e impactos industriales en el medio ambiente y recursos materiales, con base en los lineamientos de normatividad oficial de autoridad.
Calidad	Evalúa tanto la calidad del producto o servicio como la del proceso, de acuerdo con la normatividad establecida por esta disciplina.
Social	Evalúa en forma fiel la actitud y comportamiento social del negocio, con base en las normas de ética y sociales.
Gubernamental	Examina operaciones de diferente naturaleza en entidades y dependencias del sector público, con base en preceptos de índole constitucional.

6.3 Auditoría de la Información

El término de auditoría de información, “fue utilizado por primera vez por Robert Taylor en 1982”³⁶. De igual forma, Taylor hace énfasis en la importancia de entender el propósito de la organización, su historia, el lugar que ocupa en la industria y su posición en el mercado, con el fin de conocer todo acerca de sus clientes y el público que la rodea, para evolucionar en las estrategias y la cultura organizacional en cuanto a la información. Al mismo tiempo, concluye que la auditoría debe convertirse en un análisis en pro de los beneficios y costos de cada proceso.

Es importante señalar que algunas premisas son esenciales para la definición de la auditoría de información, a partir del uso de la información como recurso activo de la organización que debe ser gestionada, además de tener inmersos los objetivos, la misión y las estrategias que desarrolle la entidad dentro del proceso³⁷.

³⁶ VEGA GARCÍA, Madelayne L. Las auditorías de información en las organizaciones. En: Revista Ciencias de la Información. La Habana. mayo-diciembre, 2006. Vol. 37 no. 2-3, p. 6. (Consultado: 17 de julio de 2018). Disponible en Internet: <http://www.redalyc.org/pdf/1814/181418190001.pdf>

³⁷ Ibid., p. 6.

Sin embargo, son pocos los autores que han incursionado en su delimitación, pero la mayoría de ellos parten de algunas premisas básicas, como por ejemplo entender que la información es un activo más de la organización, que la información tiene que ser tratada y que la gestión de la información va estrechamente relacionada con los objetivos, misión y visión de las organizaciones.

En este mismo sentido, como lo menciona Cristina Soy en su libro Auditoría de Información³⁸, la auditoría de información posee una serie de aspectos, como son: un proceso para determinar el valor de la información, la utilidad de los sistemas de información, efectividad de las transacciones en torno a la información, proceso en alineación con los objetivos y misión de la organización.

Uno de los objetivos de la auditoría de información es “conocer la utilización que se hace de la información, las barreras que se le impone y el establecimiento de procesos de mejora”³⁹

Desde otro contexto, es posible afirmar que no existe consenso en cuanto a la definición de Auditoría de Información, que realmente consiste en un examen y un ejercicio de evaluación periódica de los recursos informativos de una organización. Para lo cual, esta se refiere una serie de pasos o procedimientos para llevar a cabo su ejecución.

En la opinión de Vega García, la “auditoría de información no es solo un inventario de los recursos de información con los que cuenta una institución, sino también una herramienta a partir de la cual se ha de construir el sistema de gestión de información de las organizaciones”⁴⁰.

³⁸ SOY AUMATELL, Cristina. Auditoría de Información. Análisis de la información generada en la empresa. Barcelona: Editorial UOC, 2003, p. 32.

³⁹ DIOS ARIAS; RAIZA; RAPOSO VILLAVICENCIO. Op cit., p. 4.

⁴⁰ VEGA GARCÍA, Op cit., p. 6-7

Así mismo, se puede definir la auditoría de información como una modalidad de la auditoría operativa o interna, por lo tanto la propuesta que más se acerca a dicha afirmación corresponde a “un examen sistemático del uso, de los recursos y los flujos de información, verificando con las personas y los documentos existentes, con el propósito de establecer la medida en que éstos están contribuyendo a los objetivos organizativos”⁴¹.

En opinión de Cristina Soy el término de auditoría de información se puede definir a partir de lo señalado por la Information Resources Management Network (IRM) y el grupo de trabajo británico de la Association for Information Management (Aslib) y del Knowledge and Information Resources Management Network (Kimnet), cuando se instituye como un examen metódico y ordenado, de los recursos, los ciclos de información, verificando para ello documentos y las personas que los originan o administran y donde indudablemente el objetivo está en la medición de los objetivos organizacionales

De igual forma, existen varias connotaciones de la auditoría de la información, se puede referir a métodos para entender cómo se utiliza la información o puede también a un diagnóstico⁴², en términos sencillos, la auditoría de la información es un proceso que evalúa todas las funciones y procesos de la empresa relacionadas con la información.

Diferentes usos y condiciones se han venido desarrollando, por ejemplo en el Reino Unido la auditoría corresponden a la gestión y al análisis sistemático del uso de los recursos de la información en la búsqueda de su contribución a los objetivos gerenciales⁴³. Aspectos que contribuyeron al surgimiento y desarrollo de la auditoría, como aspecto para la valorización de sus recursos de información unido a los reportes de contabilidad y

⁴¹ SOY AUMATELL, Cristina. La Auditoría de la Información, componente clave de la gestión estratégica de la información. En: El Profesional de la Información. Julio-agosto, 2003. Vol. 12 No. 4, 263 p. (Consultado: 17 de julio de 2018). Disponible en Internet: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2003/julio/2.pdf>

⁴² VEGA GARCÍA, Op cit., p. 6-7

⁴³ SOY AUMATELL, Op ci., p. 32

manejo monetario. Un buen impulso de este aspecto se desarrolló entre 1993 y 1995 con la reorganización del Sistema Nacional de Educación en Australia⁴⁴ a partir de un ejercicio de auditorías.

Por consiguiente, la auditoría interna es una práctica de control interno destinado a revisar los procesos con el fin de informar, realizar recomendaciones y proponer mejoras orientadas a proteger los intereses de la organización optimizando los recursos, como elemento común de las auditorías. Por lo tanto, la auditoría de información es una revisión al uso de la información tratada dentro de la organización.

En efecto, las organizaciones están sujetas a controles internos que garantizan el uso óptimo de los recursos, de acuerdo con la gestión correcta mediante estrategias organizacionales; es por ello que la auditoría de información resulta valiosa pues con ella se evalúa la eficacia y eficiencia del sistema de información existente, al igual que permite determinar las necesidades de los clientes, la institución y el uso de la información.

Por otra parte, de acuerdo con la terminología contable, la auditoría se refiere al patrimonio informacional, con los cuales se determinen fuentes de información disponible para la organización, donde en opinión de Morgat y trabajado por Aumatel se distinguen el patrimonio de la información, la información como contexto vital y las debilidades como carencias de la información a partir de la utilización de fuentes⁴⁵.

Sumado a ello, la auditoría de información proporciona bases para entender cómo se utiliza la información, examina los recursos, genera recomendaciones de carácter preventivo y correctivo, adicional que, establece los costes y el valor de la información, teniendo en cuenta que

⁴⁴ MARTINEZ DIAZ, María.; ARMENTEROS VERA, Ileana. Orígenes y clasificación de la auditoría de la información. En: Revista Médica, septiembre-octubre, 2006. Vol.14 no.5, (Consultado: 17 de julio de 2018). Disponible en Internet: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000500017

⁴⁵ SOY AUMATELL. Op cit., p. 33.

esta se instaure como un activo de la organización que debe ser planificado, medido y evaluado.

En este orden de ideas se puede citar, la auditoría de la información como: “un proceso que permite detectar, controlar y evaluar la información que existe en una organización así como los flujos de información que en ésta discurren, el uso que se hace de ella y su adecuación a las necesidades de su personal y a los objetivos de la organización”⁴⁶. Permitiendo identificar la duplicidad, ausencias e inconsistencias porque en opinión de las autoras Serrano González y Zapata Llunch, la auditoría de información permite realizar un diagnóstico del uso y de la importancia de la información

Por tal motivo, la auditoría de información otorga a las organizaciones la posibilidad de conocer cómo se trabaja en relación a la información, su uso y la importancia, a partir de lo cual se pueden otorgar evaluaciones al costo, beneficio y al mismo desarrollo de estrategias para la incorporación de herramientas de cualquier tipo hacia el mejoramiento de la institución.

Aspecto último que se incorpora en la auditoría de información como el inventario de recursos de información, que en opinión de Tramullas la auditoría de información debe ser una iniciativa de la propia organización que se debe relacionar con la puesta en marcha, procesos estratégicos, así como el compromiso del estudio y la mejora, además como punto esencial la ubicación de los resultados en un informe detallado que señale el estado de la gestión de la información y las posibles acciones para la obtención de mejores resultados⁴⁷.

⁴⁶ SERRANO GONZALEZ, Susana, ZAPATA LLUNCH, Mónica. Auditoría de la información, punto de partida de la gestión del conocimiento. En: El Profesional de la Información. Julio-agosto, 2003. Vol. 12 no. 4. 294 p. (Consultado: 17 de julio de 2018). Disponible en Internet: <http://www.elprofesionalde lainformacion.com/contenidos/2003/julio/5.pdf>

⁴⁷ TRAMULLAS, Jesús. El inventario de recursos de información como herramienta de la auditoría de información. En: El profesional de la información. Julio-agosto, 2003. Vol. 12, no. 4, 258 p. (Consultado: 17 de julio de 2018). Disponible en Internet: <http://www.elprofesionalde lainformacion.com/contenidos/2003/julio/1.pdf>

6.4 Gestión Documental

La gestión documental ha adquirido una importancia a partir de la implementación de la Ley 594 de 2000 y posteriormente con todas las actividades y lineamientos señalados por el Archivo General de la Nación. El término ha sido definido por teóricos existiendo una coincidencia, por ejemplo, Russo lo define como “Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción. Organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos”⁴⁸, se evidencia que este proceso es integral que determina un control adecuado tanto para la producción, como para la recuperación de la información, se evidencia además un proceso de documentales, identificación y categorización de los documentos.

La misma autora señala que la gestión documental se relaciona con la gestión de la información, la gestión del conocimiento, la gestión de archivos y con la gestión de la calidad, donde evidentemente se evidencia un proceso sistemático que permite un adecuado manejo de la información tanto lo recibido como de lo producido por una organización y tiene un enfoque hacia las personas, los proveedores, los clientes, y los funcionarios de la misma entidad⁴⁹.

Continuando con lo señalado por Russo, la autora indica la necesidad de la implementación de un sistema de gestión documental, tomando en cuenta para ello una serie de pasos y fases para los cuales se necesita una auditoría o revisión de puntos fuertes o débiles que permitan su implantación adecuadamente, para tal efecto sugiere una revisión de la documentación, identificando su estado, sus formatos y complejidad, requerimiento indispensable, la revisión de los soportes tanto en medio papel como en medio electrónico, sin descuidar el modelo del negocio organizacional, el

⁴⁸ RUSSO, Patricia. Gestión documental en las organizaciones. Barcelona: Editorial UOC, 2009, p. 10.

⁴⁹ Ibid., p. 15.

ciclo de vida de la documentación y los productos que generan información,⁵⁰ características que gestionan, controlan y recuperan la documentación.

Desde otro contexto Russo al señalar la implantación de un sistema de gestión documental también sugiere una metodología de evaluación tomadas a partir de lo señalado por las normas ISO, donde se evidencia la utilidad de la entrevista con una batería de preguntas para la identificación de los diferentes procesos de la gestión documental, además de la utilización de la observación directa y la aplicación de cuestionarios que se convierten en herramientas de análisis de una auditoría de información⁵¹ que se establecieron desde una fase de análisis, una de diseño y una de implementación.

Esto representa la necesidad de una implantación de la gestión documental como un proceso de acción coherente y en el tiempo, que evidencian una serie de operaciones hacia la adecuación de un sistema de gestión documental en el maco de procesos y procedimientos de las administraciones.

En Colombia este aspecto se ha venido desarrollando a partir de los lineamientos señalados por la Ley 594 de 2000, y la normatividad creada sucesivamente para garantizar procedimientos que comprueben la actuación de las organizaciones y aseguren la memoria de las instituciones.

⁵⁰ Ibid., p. 18-20

⁵¹ Ibid., p. 30-31

6.5 Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-IEC 27001. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN. TÉCNICAS DE SEGURIDAD. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Esta norma (NTC ISO 27001) está certificada por ICONTEC, que es el organismo nacional de normalización, según el decreto 2269 de 1993⁵² en primera actualización, y que posteriormente fue ratificada por el Consejo Directivo de 2013-12-11, para el caso particular del Hospital, se ha tomado como referencia algunas consideraciones señaladas en dicha norma, estas instrucciones tienen como objetivo el suministrar requisitos para la creación, implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión de la seguridad de la información.

Es importante señalar que la seguridad de la información se debe considerar como parte fundamental dentro de los procesos, sistemas de información y controles de toda organización, de acuerdo a sus necesidades y cumplir con los requisitos de preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

En este mismo sentido, como lo menciona la norma en su objeto y campo de aplicación “especifica los requisitos para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la seguridad de la información dentro del contexto de la organización”⁵³.

De este modo, es la organización quien debe determinar los procesos internos y externos, las áreas correspondientes, establecer una política adecuada, definir los requisitos legales y reglamentarios, que sean aptos para poder cumplir su propósito y obtener así, los resultados efectivos de su sistema de gestión de la información.

⁵² COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Decreto 2269 de 1993. (16, noviembre d2016). Por medio del cual se organiza el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología. Diario Oficial. Bogotá, no. 411100. [Consultado: 13 de febrero de 2018]. Disponible en Internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=32037>

⁵³ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-IEC 27001. Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Sistemas de gestión de la seguridad de la información. Primera actualización. Bogotá: Icontec, 2013, p. 1

Así mismo, la norma menciona que la parte directiva debe generar compromiso, asegurando que se establezcan lineamientos de la seguridad de la información, se unifiquen requisitos en los procesos, se dispongan recursos necesarios, seleccionando personal idóneo que contribuya a la eficacia de su sistema de gestión de información y se tracen objetivos acordes a la dirección estratégica de la organización.

De igual forma, la norma señala consideraciones al planificar el sistema de gestión de información, es decir, la organización debe tener en cuenta al determinar los riesgos y oportunidades, prevenir o reducir resultados indeseados, valorar las consecuencias, implementar acciones de mejora continua en los procesos e identificar herramientas que le permitan evaluar la eficacia en su sistema de gestión de la información.

En efecto, el control de la información toma importancia cuando se menciona que la creación y actualización de la información, debe asegurarse apropiadamente con la identificación y descripción, el formato y sus medios de soporte, proporcionando que se encuentre disponible, generando lineamientos de distribución, acceso, recuperación, almacenamiento y preservación.

De la misma manera, la organización debe llevar a cabo valoraciones de riesgos, estrategias de medición que le permita evaluar los procesos de seguridad de la información, realizando seguimientos y controles, señalando cuándo se deben llevar a cabo, quién y cómo se deben analizar y valorar los resultados.

La norma sugiere que la organización debe llevar a cabo auditorías internas en determinados períodos, que proporcione información de acuerdo a los requisitos debe “planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las

responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes”⁵⁴

Es por ello que, la dirección de la organización debe incluir consideraciones de su sistema de gestión de la seguridad de la información, que le permitan ejercer mejora y eficacia continua, valorando acciones correctivas, seguimiento y control de resultados, retroalimentando a las áreas responsables y tomar acciones que ameriten eliminar inconformidades.

La norma NTC ISO 27001, es aplicable a los sistemas de gestión, de tal manera que cualquier tipo de organización (privada o pública), para ello la norma especifica los requisitos de creación, implementación, funcionamiento, supervisión, revisión, mantenimiento y mejora de un Sistema de Gestión de Seguridad de la información. De esta forma la familia de normas 27000 se encuentra dividida en una primera parte (27000) corresponde al vocabulario y definiciones, y la 27001 se establece como la norma estándar certificable⁵⁵

Por consiguiente, para la elaboración de la propuesta del presente trabajo se toman algunos lineamientos de la norma, como: objeto y campo de aplicación, conocimiento de la organización, sistema de gestión de la seguridad de la información, liderazgo y compromiso, planificación, valoración de riesgos, auditoría interna y mejora continua.

En este orden de ideas el *objeto y campo de aplicación* señalado por la norma “especifica los requisitos para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la seguridad de la información dentro del contexto de la organización. La Norma incluye también los requisitos para la valoración y el tratamiento de riesgos de seguridad de la información, adaptados a las necesidades de la organización. Los requisitos establecidos en esta Norma son genéricos y

⁵⁴ Ibid., p. 10.

⁵⁵ ALEXANDER, A. Diseño de un Sistema de Gestión de Seguridad de Información. Óptica ISO 27001:2005. Bogotá: Alfaomega, 2007, p. 21.

están previstos para ser aplicables a todas las organizaciones, independientemente de su tipo, tamaño o naturaleza. Cuando una organización declara conformidad con esta Norma, no es aceptable excluir cualquiera de los requisitos especificados de los numerales 4 al 10”⁵⁶.

Para el conocimiento de la *organización y contexto*, la norma recomienda el determinar qué cuestiones o aspectos internos y externos deberían estar involucrados en el propósito de la misma que permita alcanzar los resultados previstos para el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información⁵⁷. En esta misma parte la norma señala la obligación de la entidad para determinar las partes interesadas adecuadas para el Sistema de Gestión de la Información así como de los requisitos⁵⁸.

En cuanto a la *política de seguridad de la información*, se convierte en documento esencial que va reflejar los objetivos de la organización, para lo cual se protegen los datos frente a cualquier riesgo que “afecte la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información registrada en los documentos, así como de los sistemas implicados en su tratamiento, dentro de una organización. Así pues, estos tres términos constituyen la base sobre la que se cimienta todo el edificio de la seguridad de la información:

- Confidencialidad: la información no se pone a disposición ni se revela a individuos, entidades o procesos no autorizados.
- Integridad: mantenimiento de la exactitud y completitud de la información y sus métodos de proceso.

⁵⁶ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-IEC 27001. Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Sistemas de gestión de la seguridad de la Información. Primera actualización. Bogotá: Icontec, 2013, p. 1.

⁵⁷ ISO TOOLS EXCELENCE. ISO 27001. Contexto de la organización. [en línea]. Blog especializado en Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. 2018. [Consultado: 20 de agosto de 2018]. Disponible en Internet: <https://www.pmg-ssi.com/2014/07/iso-270012013-contexto-de-la-organizacion/>

⁵⁸ Ibid., p. 1.

- Disponibilidad: acceso y utilización de la información y los sistemas de tratamiento de la misma por parte de los individuos, entidades o procesos autorizados cuando lo requieran⁵⁹.

En este mismo aspecto, la norma define los *objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información*, como concepto equivalente desde el inglés (Information Security Management System), la información se entiende como todo aquel “conjunto de datos organizados en poder de una entidad que posean valor para la misma, independientemente de la forma en que se guarde o transmita (escrita, en imágenes, oral, impresa en papel, almacenada electrónicamente, proyectada, enviada por correo, fax o e-mail, transmitida en conversaciones, etc.), de su origen (de la propia organización o de fuentes externas) o de la fecha de elaboración”⁶⁰.

Un adecuado Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, incluye como documentos básicos de:

“Manual de seguridad: por analogía con el manual de calidad, aunque el término se usa también en otros ámbitos. Sería el documento que inspira y dirige todo el sistema, el que expone y determina las intenciones, alcance, objetivos, responsabilidades, políticas y directrices principales, etc., del SGSI.

Procedimientos: documentos en el nivel operativo, que aseguran que se realicen de forma eficaz la planificación, operación y control de los procesos de seguridad de la información.

Instrucciones, checklists y formularios: documentos que describen cómo se realizan las tareas y las actividades específicas relacionadas con la seguridad de la información.

⁵⁹ ISO. ISO 27000. [en línea]. Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información. [Consultado: 18 de agosto de 2018]. Disponible en Internet: http://www.iso27000.es/download/doc_sgsi_all.pdf

⁶⁰ Ibid, p.3.

Registros: documentos que proporcionan una evidencia objetiva del cumplimiento de los requisitos del SGSI; están asociados a documentos de los otros tres niveles como output que demuestra que se ha cumplido lo indicado en los mismos ⁶¹.

Y en cuanto al *control de la documentación*, esta deberá establecer, documental, implantar y mantener un procedimiento que defina las acciones necesarias frente a:

- “Aprobar documentos apropiados antes de su emisión. • Revisar y actualizar documentos cuando sea necesario y renovar su validez.
- Garantizar que los cambios y el estado actual de revisión de los documentos están identificados.
- Garantizar que las versiones relevantes de documentos vigentes están disponibles en los lugares de empleo.
- Garantizar que los documentos se mantienen legibles y fácilmente identificables.
- Garantizar que los documentos permanecen disponibles para aquellas personas que los necesiten y que son transmitidos, almacenados y finalmente destruidos acorde con los procedimientos aplicables según su clasificación.
- Garantizar que los documentos procedentes del exterior están identificados.
- Garantizar que la distribución de documentos está controlada.
- Prevenir la utilización de documentos obsoletos.

⁶¹ Ibid, p. 5.

- Aplicar la identificación apropiada a documentos que son retenidos con algún propósito”⁶².

Desde otro punto de vista la norma incluye como aspecto fundamental la *identificación adecuada de los diferentes roles y responsabilidades*, como tarea esencial para desarrollar los procesos, donde la dirección de la organización se compromete con el establecimiento, implementación, operación, monitorización, revisión, mantenimiento y mejora del SGSI, a través de actividades como: el establecimiento de una política de seguridad de la información., el aseguramiento de objetivos y planes del SGSI, la definición de roles y responsabilidades de seguridad de la información, la comunicación a toda la organización de la importancia de lograr los objetivos de seguridad de la información y de cumplir con la política de seguridad, como sus responsabilidades legales y la necesidad de mejora continua, así como de la asignación de recursos para definir criterios frente a los riesgos y a lo señalado por las auditorías interna⁶³.

6.6 Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 30300. INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN. SISTEMAS DE GESTIÓN PARA REGISTROS. FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO.

Esta norma está diseñada para brindar herramientas a las organizaciones de cualquier tipo a implementar, operar y mejorar un sistema de gestión de registros (SGR), con el fin de establecer políticas, objetivos, responsabilidades, procesos y lineamientos de evaluación y medición sobre los registros, independientemente de su propósito.

Resulta oportuno, señalar que “todas las organizaciones, independientemente de su tamaño o de su naturaleza, generan información

⁶² Ibid, p.6.

⁶³ Ibid, p. 11-12

de sus procesos de trabajo. Como un tipo de información, los registros son parte del capital intelectual, y por tanto son activos de una organización”⁶⁴.

En este orden de ideas, la norma menciona que el propósito de implementar un SGR es crear y controlar los registros como evidencia de las actividades de los procesos, de forma segura y confiable, con el fin de prestar servicios eficientemente, proteger los intereses de la organización, apoyar la toma de decisiones del negocio, asegurar la rendición de cuentas y mantener la memoria corporativa.

En este mismo sentido, cada organización debe implementar un SGR con sus objetivos y su política de registros, con personas responsables y con conocimiento de las actividades, asegurando que dichos registros sean confiables, auténticos, íntegros, utilizables y que estén protegidos de cualquier alteración.

La norma sugiere que la organización debe llevar a cabo controles adecuados para prevenir el riesgo de acceso, destrucción, alteración o retiro de registros, al igual que el seguimiento y mejora continua del desempeño integral como parte de los procesos de mantenimiento del SGR, que aseguren la rendición de cuentas y el buen gobierno.

Es por ello que, la dirección de la organización debe incluir consideraciones de su sistema de gestión de registros SGR, que le permitan ejercer mejora continua en su desempeño, asegurando que sus procesos sean transparentes, generando información confiable, como evidencia de sus actividades, la cual pone a disposición de quien la necesite, para la satisfacción del cliente y la calidad de sus productos.

En consecuencia, para la elaboración de la propuesta del presente trabajo se toman algunos lineamientos de la norma, como: objeto y campo de

⁶⁴ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 30300. Información y documentación. Sistemas de gestión para registros. Fundamentos y vocabulario. Primera actualización. Bogotá: Icontec, 2013, p. 4

aplicación, contexto de la organización y necesidad de un Sistema de Gestión de Registro.

La norma NTC ISO 30300 está, definida para ser aplicada en cualquier tipo de entidad tomando, *su objeto y campo de aplicación* se incluye con los siguientes lineamientos:

“establecer, implementar, mantener y mejorar un SGR como apoyo para su organización;

b) asegurar la conformidad con su política de gestión de registros;

c) demostrar la conformidad con esta norma mediante:

1) la realización de una autoevaluación y una autodeclaración, o

2) la confirmación de su autodeclaración por una parte externa a la organización, o

3) la certificación de su SGR por una parte externa”⁶⁵.

De otra parte, la norma para el *contexto de la organización*, señala corresponden a requisitos de su negocio, que incluyen:

“a) el tamaño y complejidad de la organización u organizaciones, o los procesos que requieren controles de los registros;

b) el nivel de riesgo del negocio relacionado con tener controles inadecuados de los registros;

c) la motivación para la mejora interna, con el fin de satisfacer la demanda potencial futura de las partes interesadas;

d) las demandas o expectativas específicas de las partes interesadas.

⁶⁵ Ibid, p. 3.

Las normas sobre SGR elaboradas por el ISO/TC 46/SC 11 pueden ser utilizadas:

- 1) para uno o más procesos específicos del negocio dentro de una organización;
- 2) en toda la organización, abarcando todos los procesos del negocio;
- 3) para varias organizaciones con procesos de negocio compartidos, como, por ejemplo, en un sector específico, con socios comerciales o mediante una sociedad en colaboración”⁶⁶.

La norma establece como *necesidad de un Sistema de Gestión de Registros* (SGR) a partir de la gestión sistemática de información, acerca de las actividades de la organización, ya que estos registros apoyan las decisiones del negocio, y las actividades posteriores, que faciliten la rendición de cuentas de las partes involucradas presentes y futuras⁶⁷.

De otra parte, el objetivo de la implementación de un SGR se refiere a crear y controlar los registros, de tal forma que la organización pueda prestar un servicio eficiente con relación a dictámenes del orden legislativo, operativo, técnico entre otros, donde las actividades propias para la continuidad del negocio son fundamentales para la existencia de la misma organización, es fundamental para la continuidad de la organización frente a un caso de riesgo o desastre, así como el diseño de protecciones asociados a s riesgos. También se incluyen los intereses propios de la organización, los derechos de los empleados y clientes en el presente y futuro⁶⁸.

Frente al *establecimiento de los sistemas de registros*, la actividad está enfocada en las características de los sistemas confiables, seguros, conformes, amplios y sistemáticos. Donde la confiabilidad hace relación a la captura, organización, protección de la información para asegurar la

⁶⁶ Ibid., p. 4

⁶⁷ Ibid, p.4.

⁶⁸ Ibid, p. 5

recuperación, uso, y disposición. Mientras que las instrucciones para hacer de los sistemas registros seguros, se enfocan en la implementación de controles adecuados para prevenir riesgos asociados con alteración, destrucción, acceso y retiro de los mismos. Características que derivan en registros conformes donde el entorno regulatorio de la organización es esencial y básico para dar cumplimiento con este aspecto, porque aseguran la rendición de cuentas, el buen gobierno y la gestión del riesgo.

De otra parte, al señalar registros amplios, se refieren a la gestión derivada de los rangos de la propia actividad de la organización, para facilitar la eficacia y eficiencia de la misma, lo que conlleva a procesos de creación y gestión de registros diseñados en forma sistemática de acuerdo con lo señalado por políticas, responsabilidad y metodologías diseñadas⁶⁹.

⁶⁹ Ibid., p. 6

7. METODOLOGÍA

La metodología de investigación se instituye como un proceso que determina formas, maneras y estrategias para llevar a cabo el desarrollo de la propuesta establecida.

7.1 Diseño Metodológico

El diseño corresponde a un conjunto de elementos que facilitan el proceso investigativo que permite la recolección de la información y el análisis de la misma a partir de la estructuración de variables que contribuyan con la obtención de una respuesta a la pregunta de investigación como ruta del proceso propuesto.

Enfoque cualitativo

El presente trabajo se estableció con un enfoque de investigación cualitativa debido a que este tipo de investigación, se centra en el por qué y en el cómo de las decisiones y acciones, presenta un análisis más orientado a las características o situaciones del objeto de estudio⁷⁰.

Una de las características del enfoque cualitativo se relaciona básicamente con la descripción de una situación, y el entendimiento e interpretación a partir de la utilización de los instrumentos utilizados durante el proceso investigativo, por lo cual se estudia una realidad en su contexto natural⁷¹.

⁷⁰ HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos; BATIPSTA LUCIO, María del Pilar. Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill, México, 2007, 16-17 p.

⁷¹ VEGA-MALAGÓN, Genaro, et al. Paradigmas en la investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo. En: European Scienfic Journal. Mayo 2014. Vol. 10, no. 15.

El enfoque tiene que ver con el tipo de información recogido durante el proceso de la investigación, en opinión de Guardián-Fernández señala que esta orientación se constituye a partir de las descripciones detalladas de una situación específica en un primer momento, mientras que en otro aspecto se hacen las versiones de lo comentado por los informantes y en un último proceso es la representación de los documentos e información⁷².

Tipo descriptivo

Para el caso del modelo de auditoría interna se determinó como tipo de investigación el descriptivo, porque es a través de esta pauta que se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos o cualquier otro tipo de fenómeno.

La parte descriptiva, busca una especificación de propiedad y características del perfil de la población objeto de la investigación⁷³. Así mismo en opinión de Hernández Sampieri este tipo de estudio pretende medir o recoger información para ubicar variables que permiten una diferenciación

Método estudio de caso

Como método de trabajo se seleccionó el estudio de caso que sistematiza una o varias experiencias o procesos de un estudio, con los cuales se puede entender este. El estudio de caso es un método de investigación cualitativo, que utiliza múltiples fuentes de evidencia al explorar un único objeto de estudio. La preparación del método incluye una serie de pasos a partir del diseño, recopilación, análisis de la información, para luego elaborar el

⁷² GUARDIÁN-FERNÁNDEZ, Alicia. El paradigma cualitativo en la Investigación Socio-Educativa. San José: Coordinación Educativa y Cultural Centroamérica, Agencia Española de Cooperación Internacional. P. 226-227. [en línea]. (Consultado: 1 de julio de 2018). Disponible en Internet: <https://web.ua.es/en/ice/documentos/recursos/materiales/el-paradigma-cualitativo-en-la-investigacion-socio-educativa.pdf>

⁷³ HERNÁNDEZ SAMPIERIE, Op cit., p. 81.

informe, donde finalmente se sugiere la publicación del producto de la investigación⁷⁴.

Técnica

En opinión de Hernández Sampieri, el cuestionario es la técnica de investigación utilizada para la recolección de datos, que consiste en el manejo de preguntas abiertas o cerradas que posteriormente se convierten en una alternativa relacionada con la cantidad de personas que participan en el ejercicio. En este sentido, el cuestionario deberá elaborarse con claridad tomando como guía el problema de investigación a partir de las preguntas que cubrirán la explicación, para ello se toma en cuenta las preguntas, la cuestión de investigación, el número de preguntas y la disposición de las mismas⁷⁵.

Para el proceso de recolección de la información se realizó un cuestionario con preguntas cerradas, para obtener información precisa que evidencie el proceso de gestión documental y la carencia de mecanismos de auditoría interna. Es por ello que, se seleccionó esta técnica porque es la más adecuada para este tipo de investigación.

Instrumento

El instrumento se estableció a partir de la elaboración del guion del cuestionario (Ver Anexo 1) con preguntas estructuradas en tres partes que se relacionan con la creación del documento, su utilización y gestión y su disposición final. La principal razón de organizar el cuestionario de esta

⁷⁴ BID. Sector de Conocimiento y Aprendizaje. Pautas para la elaboración de Estudios de Caso. Marzo 2011. [en línea]. (Consultado en 1 de julio de 2018). Disponible en Internet. <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/6434/Pautas%20para%20la%20elaboraci%C3%B3n%20de%20Estudios%20de%20Caso.pdf>

⁷⁵ HERNANDEZ SAMPIERI, Op cit., p. 324.

manera es por la relación que tienen los documentos en el proceso de gestión documental.

Para el tratamiento de la información obtenida, se aplicaron procesos de clasificación y ordenación, mediante tablas dinámicas, teniendo en cuenta que son preguntas cerradas y que facilitará la interpretación de los datos, mediante hojas de cálculo en Excel del paquete de office.

Con referencia a lo anterior, en el proceso de recolección de información se elaboró un cuestionario estructurado, con respuestas según la escala de Lickert, para evidenciar el grado de conocimiento o desconocimiento del proceso de gestión documental del Hospital Centro Oriente II.

En consecuencia, el instrumento consta de 33 preguntas estructuradas que se relacionan con los ocho pasos del proceso de gestión documental, de la normatividad e referencia, cada tres (3) preguntas evidencia un proceso. De esta manera, se sigue el orden de intervención de la información para este tipo de entidades públicas

7. 2 Población objeto de la investigación

7.2.1 Descripción

El hospital Centro Oriente II nivel hace parte de las empresas sociales del Estado, adscritas a la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, D. C y que por medio del acuerdo 641 de 2016 del Concejo de Bogotá⁷⁶ reorganizó las entidades del sector salud, conformando la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.

⁷⁶ ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Régimen Legal de Bogotá D.C. Acuerdo 641 de 2016 Concejo de Bogotá D.C. Distrital [en línea]. [Consultado: 22 de julio de 2018]. Disponible en Internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=65686>

7.2.2 Visión

La organización tiene como visión: “En el año 2020 seremos referentes del modelo de atención integral en salud con altos estándares de calidad, reflejados en la satisfacción de nuestros usuarios y sus familias, reconocidos por la gestión clínica, docente y de investigación”⁷⁷.

7.2.3 Misión

“Somos la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente ESE, que brinda atención integral en salud, con altos estándares de calidad, a través de un equipo humano idóneo que promueve la generación del conocimiento por medio de la investigación y la docencia, para mejorar las condiciones de salud de nuestra población, respetando su diversidad y entorno”⁷⁸.

7.2.4 Objetivos Estratégicos

La Subred Centro Oriente, tiene 4 objetivos estratégicos⁷⁹:

Usuarios

Desarrollar el modelo integral de atención que garantice la prestación de servicios de salud accesibles, oportunos, seguros y humanizados enfocados en el mejoramiento de las condiciones de salud y hábitos de vida de los usuarios, su familia y el entorno.

Aprendizaje y Crecimiento

Fortalecer el crecimiento personal y las competencias laborales de los colaboradores generando un clima organizacional que permita el cumplimiento de la misión institucional.

⁷⁷ SECRETARIA DE SALUD. Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. [en línea]. [Consultado: 22 de julio de 2018]. Disponible en Internet: <http://subredcentrooriente.gov.co/?q=transparencia/organizacion#mision>

⁷⁸ Ibid. [en línea]. [Consultado: 22 de julio de 2018].

⁷⁹ Ibid. [en línea]. [Consultado: 22 de julio de 2018].

Interna

Generar una cultura de mejoramiento continuo y autocontrol garantizando el cumplimiento del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de manera efectiva con un enfoque de excelencia clínica, investigación y docencia.

Financiera

Gestionar los recursos financieros de forma transparente y eficiente en búsqueda del equilibrio y sostenibilidad financiera.

7.2.5 Organigrama

Gráfica 1 Organigrama Institucional



Fuente: <http://www.subredcentrooriente.gov.co/?q=transparencia/organizacion>

7.2.6 Marco Legal para el hospital Centro Oriente II nivel - Normatividad⁸⁰

Resolución 305 de 2008 Por la cual se expiden políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones respecto a la planeación, seguridad, democratización, calidad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de Datos Espaciales y Software Libre.

Resolución 664 de 2017 Por medio de la cual se establece la técnica normativa para la elaboración y trámite de proyectos de actos administrativos y conceptos jurídicos en la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.

Resolución 269 de 2018 Liberación Saldos Por la cual se autoriza la liberación de saldos presupuestales comprometidos y no ejecutados de Contratos de Prestación de Servicios y Adquisición de Bienes y Servicios de vigencias anteriores.

Acuerdo 22 de 2016 Por el cual se aprueba y adopta la plataforma estratégica de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.

Acuerdo 641 de 2016 Por el cual se efectúa la reorganización del Sector Salud de Bogotá, Distrito Capital, se modifica el Acuerdo 257 de 2006 y se expiden otras disposiciones

Acuerdo 279 de 2007 Por el cual se dictan los lineamientos para la Política de Promoción y Uso del Software libre en el Sector Central, el Sector Descentralizado y el Sector de las Localidades del Distrito Capital.

⁸⁰ Ibid. [en línea]. [Consultado: 22 de julio de 2018].

7.3 Fases de la investigación

Las etapas de investigación se estructuran como actividades a partir de lo definido desde los objetivos específicos, se tiene en cuenta también el método de investigación.

Fase 1. Identificación del mapa de proceso de la gestión documental del Hospital Centro Oriente II Nivel

Para llevar a cabo esta identificación se ubicó la información del Hospital definida para el mapa de procesos, la cual corresponde a una “figura geométrica integrada, representando el símbolo universal de la atención médica como es la cruz”⁸¹, figura que integra los procesos institucionales, unidos en torno a una única visión y misión. Así mismo, cada figura recoge información relacionada, el rectángulo central corresponde a los procesos misionales. Mientras que para los procesos estos se encuentran dibujados de manera inclinada hacia adelante cuyo significado denota proyección, avance y progreso. En cuanto a los colores, simbolizan salud, firmeza, solidez y templanza tanto de los servicios que ofrecen los colaboradores de la red como de los usuarios que hacen uso de ella⁸².

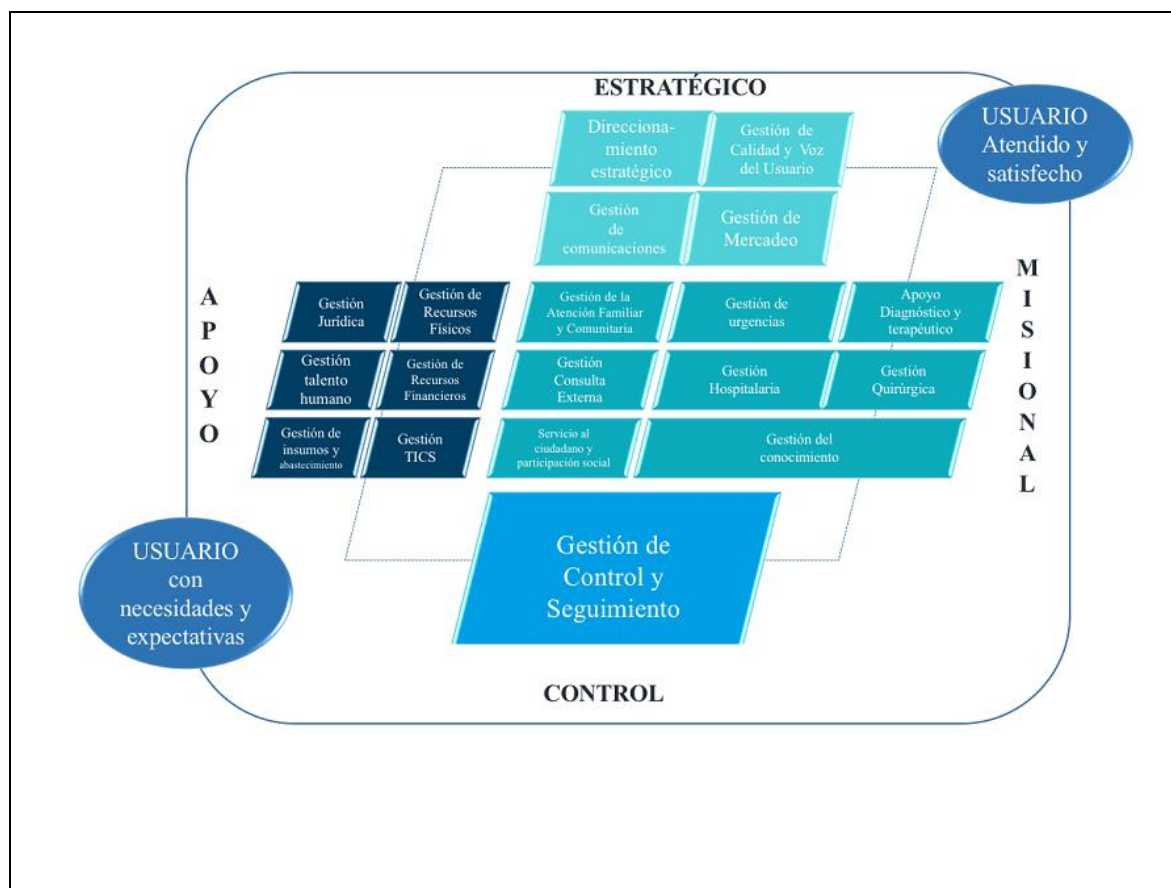
En este mismo aspecto la línea azul une procesos estratégicos con los misionales y a su vez con los de apoyo y de control, que están alineados con la Subred Centro Oriente y la Red Distrital de Salud de Bogotá, D. C. Desde otro punto de vista, es necesario señalar que la Secretaría Distrital de Salud, delimitó a cuatro subredes el acceso de los servicios de salud para los ciudadanos de Bogotá, integrándose una red que fusiono los hospitales

⁸¹ Op cit., SECRETARIA DE SALUD. Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S. E.

⁸² Op cit. SECRETARIA DE SALUD. Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E. S. E.

públicos en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, Sur Occidente, Norte y Centro Oriente⁸³.

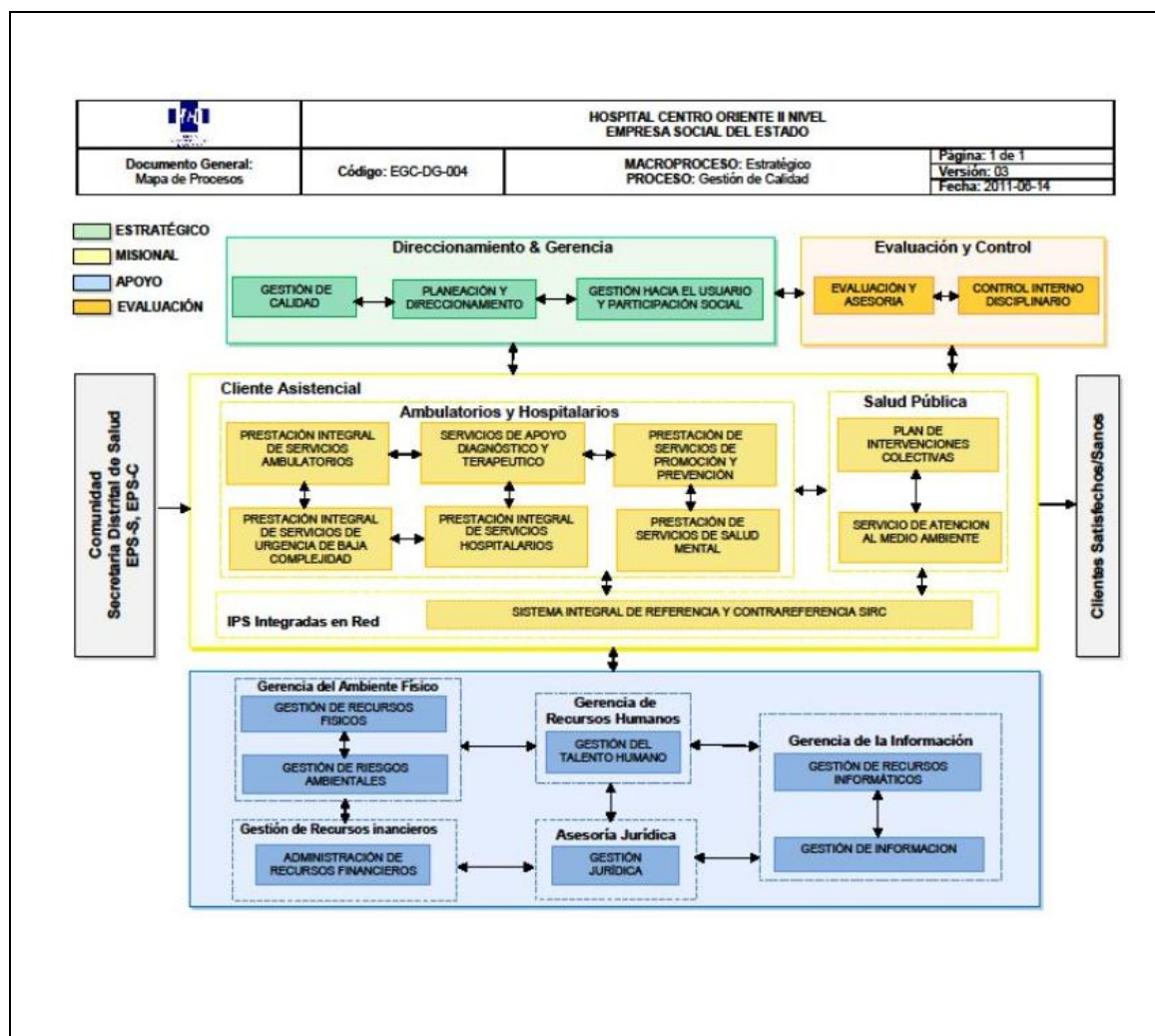
Actividad que permitió la unificación de procesos, actividades y otros como es el caso de las historias clínicas y de la asignación de citas en una sola plataforma.



Fuente: <http://www.subredcentrooriente.gov.co/?q=content/mapa-procesos>

Este mapa de procesos a su vez despliega un macroproceso y proceso de calidad, definidos en las líneas desde lo estratégico, misional, apoyo y de evaluación

⁸³ Op cit. SECRETARIA DE SALUD. Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E. S. E.



Fuente: <http://www.subredcentrooriente.gov.co/?q=content/mapa-procesos>

Es importante señalar que los procesos de la gestión documental están definidos desde los lineamientos dado por el Archivo de Bogotá, la Secretaría general de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Subdirección de Gestión Documental donde se da cumplimiento con los principios archivísticos, las normas y leyes emitidas que regulan la materia archivística para cada una de las etapas del ciclo de vida de los documentos acorde con los procesos y las estrategias de formulación e implementación por cada

proceso de la gestión documental, acordes la Ley 594 de 2000 y el Decreto Reglamentario 1080 de 2015. Es así como, se define el proceso de la gestión documental:

1. Planeación:
2. Producción documental.
3. Gestión y trámite documental.
4. Organización documental.
5. Transferencia documental.
6. Disposición de documentos.
7. Preservación a largo plazo.
8. Valoración documental⁸⁴.

Es importante indicar que la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, elaboro un documento guía para la Gestión Documental, donde se incluye una metodología para el sistema integrado de gestión — SIG la cual se aplica a través de lineamientos, formatos, guías, manuales, instructivos entre otros documentos de apoyo.

Tomando esta información se aplicaron actividades básicas para determinar la información necesaria, a partir de lo cual se formaron las siguientes actividades

Actividad de exploración: se desarrollarán procesos de indagación e investigación que se relacionen con la misión de la organización y demás información institucional, adicional la identificación de los procesos, procedimientos y actividades, así como la normatividad referente al archivo y su gestión de los documentos.

⁸⁴ SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C. Subdirección de Gestión Documental [en línea]. Programa de Gestión Documental PGD. Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá, 2015. Disponible en Internet: http://archivobogota.secretariageneral.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/pgd1.pdf

Actividad de Diseño y aplicación de instrumentos: diseño y construcción de la herramienta seleccionada para la recolección de información, de acuerdo con formatos pre-establecidos. Los cuales se definieron en el Anexo No. 1

Actividad de Análisis e interpretación de la información: revisión de datos del instrumento aplicado, utilizando hojas de cálculo y gráficas que reflejan situaciones particulares o posibles inconsistencias de la entidad objeto de estudio, que a su vez permitan la elaboración de un modelo de auditoría interna para el sistema de gestión documental.

Fase 2. Establecimiento de fases para el diseño y elaboración del modelo de auditoría interna en el proceso de gestión documental.

Para esta fase se determinaron tres (3) pasos básicos para el diseño y elaboración del modelo de auditoría:

Gráfica 2 Fases para el diseño y elaboración del Modelo de Auditoría Interna



Fuente: Elaboración propia

Planeación de la Auditoría

Consiste en determinar los procesos y la periodicidad sobre los cuales se llevarán a cabo las auditorías, estableciendo los recursos y el tiempo para

realizar las tareas y cumplir con expectativas de la dirección, teniendo en cuenta como insumos las observaciones de los procesos, controles internos y las observaciones de la organización.

La programación de la auditoría debe ser aprobada por la dirección y publicada para que las personas responsables tengan la disposición de recibir la auditoría.

Ejecución de la Auditoría

En este paso, se prepara y se ejecuta la auditoría, se inicia presentando la metodología o programación, indicando los tiempos y recursos empleados, se recoge y analiza la información, identificando los hallazgos, debilidades y fortalezas, así mismo las oportunidades de mejora, mediante el informe de auditoría.

Monitoreo y Seguimiento de la Auditoría

En este paso, se realiza el monitoreo y seguimiento de los procesos correctivos, preventivos o de mejora, es importante que el monitoreo se realice de forma permanente, validando el seguimiento de los avances que garanticen el cumplimiento de los objetivos.

Fase 3. Propuesta del modelo de auditoría interna de información para la entidad objeto de la investigación

Tomando como guía los resultados de los pasos anteriores, se elabora la propuesta del Modelo de Auditoría interna, teniendo en cuenta los lineamientos de las normas ISO 9001, 19011 entre otras. El modelo se desarrolla como ejercicio independiente y especial para la entidad objeto del estudio

8. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El análisis de la información es un procedimiento que tiene como objetivo la obtención de ideas o elementos relevantes obtenidos a partir de la aplicación del instrumento de recolección de información.

8.1 Identificación de un mapa de proceso de gestión documental del Hospital

Para dar cumplimiento al objetivo específico no. 1, correspondiente a la identificación del mapa de procesos de gestión documental del Hospital Centro Oriente II Nivel Empresa Social del Estado, como elemento de partida para la construcción de métodos de calidad, se aplicó un cuestionario de preguntas cerradas (Ver anexo No. 1), a partir del análisis de la información obtenida en cuanto a la identificación de los procesos de gestión documental, documento que fue analizado según las respuestas determinadas por los funcionarios que participaron en el proceso y que se presenta en la Tabla 2. .

Tabla 2 Mapa de procesos en el programa de gestión documental institucional

Proceso de Gestión Documental	Norma	Descripción
Producción Documental	Existe y aplica el marco normativo la Ley 43 de 1913. Sobre el uso de tinta indeleble para documentos oficiales. Ley 527 de 1996. Artículo 7. Sobre mensaje de datos y firmas digitales	La calidad del papel debe ser de gramaje o grosor de 75 a 90 gramos libre de ácido, con impresión de tinta estable, cumpliendo con los estándares del Archivo General de la Nación, archivo de Bogotá y todas las disposiciones establecidas al respecto. Deben crearse diseños de formato y demás documentación, de acuerdo a funciones de la entidad y por dependencias.
Normalización de la producción documental	Cumplir con el Artículo 11 Acuerdo AGN. N° 60 de 2001 que la producción documental debe hacerse en original y máximo 2 copias.	-Identificación de las dependencias productoras -Definir tipologías documentales, de acuerdo con los formatos normalizados en los manuales de procesos registrados en las tablas de retención documental.

		-No utilizar micro punta o esfero de tinta húmeda, por ser soluble en agua y se produce inestabilidad de la tinta en el papel.
Recepción de documentos	Administración de documentos que son remitidos por una persona o institución, establecido por el Acuerdo 60 de 2001 AGN.	la Unidad de correspondencia, definida como Unidad administrativa encargada de gestionar de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones, como complemento del Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos (SIGA.), lo anterior está establecido en los procedimientos de la Unidad de correspondencia
Trámite de documentos	Artículo 23 de la Constitución Nacional. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta. La ley 58 de 1982 reglamenta trámite de peticiones, el Decreto 01 de 1984. Código Contencioso Administrativo. Derecho de petición Decreto 2150 de 1995 y demás normas establecidas respecto al asunto.	Es el normal curso de la documentación desde su producción o recepción hasta que se dé el trámite del asunto.
Organización de los documentos	Establecido en el Artículo 17 de la Ley 594, procedimiento interno transferencia documental aprobado con resolución 205 de Septiembre 6 de 2010, Acuerdo 38 de 2002 AGN. Sobre la responsabilidad del servidor público frente a los documentos, numeral 5 Artículo 34 de la Ley 734 de 2002, demás normas establecidas al respecto.	Conjunto de acciones orientadas a la clasificación, ordenación y descripción de los documentos de una institución
Consulta de documentos	Artículos 20, 27, 74, 112, desarrollados en la Ley 594 de 2000. Concretamente el Artículo 74 de la Constitución. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la Ley. Manual Interno de Archivos aprobado mediante resolución interna 205 de 2010. Acceso y consulta de documentos	Acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contiene.
Conservación documental	Artículo 5 de la Ley 594 de 2000, en lo relacionado al sistema nacional de archivos.	Es el conjunto de medidas preventivas o correctivas, implementadas para garantizar a la integridad física y funcional de los documentos, sin que se altere su estructura y su contenido.
Disposición final de los documentos	Artículos 63, 70, 71. Desarrollados en la ley 594 de 2000 y demás disposiciones establecidas por el Archivo General de la Nación y el Archivo de Bogotá.	Selección de los documentos en cualquier etapa del ciclo vital de los documentos, con el objeto de la conservación temporal, permanente, o su eliminación, de acuerdo a lo dispuesto en la Tabla de Retención documental y/o Tablas de valoración.

Fuente: <http://www.subredcentrooriente.gov.co/?q=transparencia/organizacion>

En esta parte del análisis las preguntas del cuestionario se agruparon por procesos señalados por la gestión documental según lo determinado por el Decreto 1080 de 2015⁸⁵.

Tabla 3 Clasificación preguntas del cuestionario

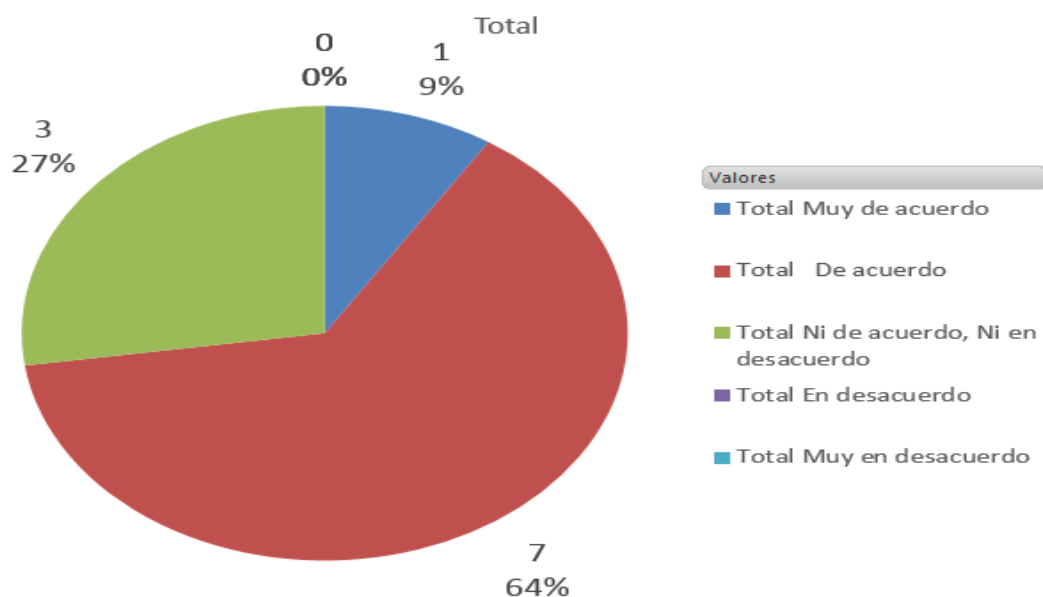
Proceso de gestión documental	Pregunta No.
Planeación	1, 2 y 3
Producción	4, 5 y 6
Gestión y trámite	7, 8 y 9
Organización	10, 11 y 12
Transferencia	13, 14 y 15
Disposición de documentos	16, 17 y 18
Preservación a largo plazo	19, 20 y 21
Valoración	22, 23, 24

Fuente: elaboración propia

Proceso de gestión documental	Pregunta No.
Planeación	1, 2 y 3

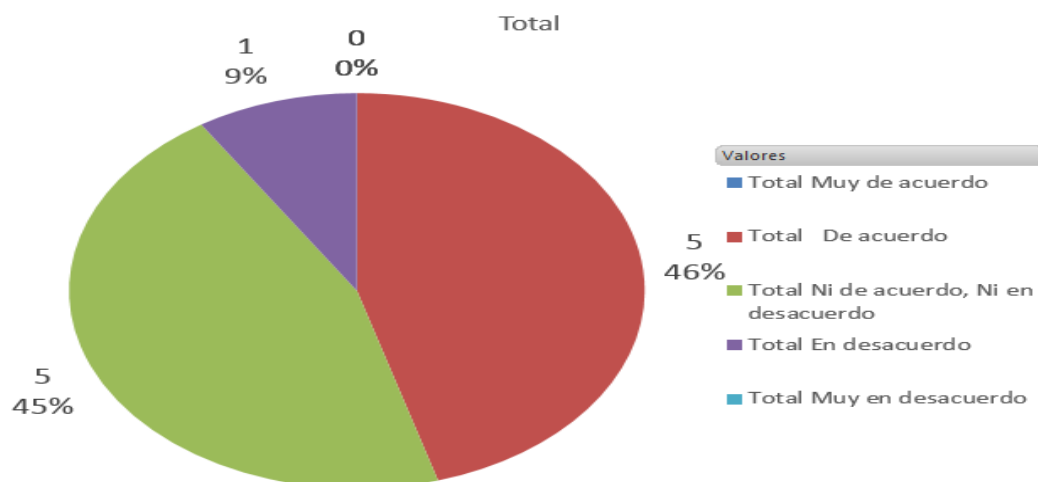
Gráfico No. 1. Pregunta 1. ¿El archivo del hospital Centro Oriente II nivel cuenta con instructivos para la elaboración de nuevos documentos que genera la entidad?

⁸⁵ COLOMBIA. MINISTERIO DE CULTURA. Decreto 1080 de 2015 (26, mayo de 2015). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector Cultura. Diario Oficial. Bogotá No. 49523. [Consultado: 17 de junio de 2018]. Disponible en Internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62515>



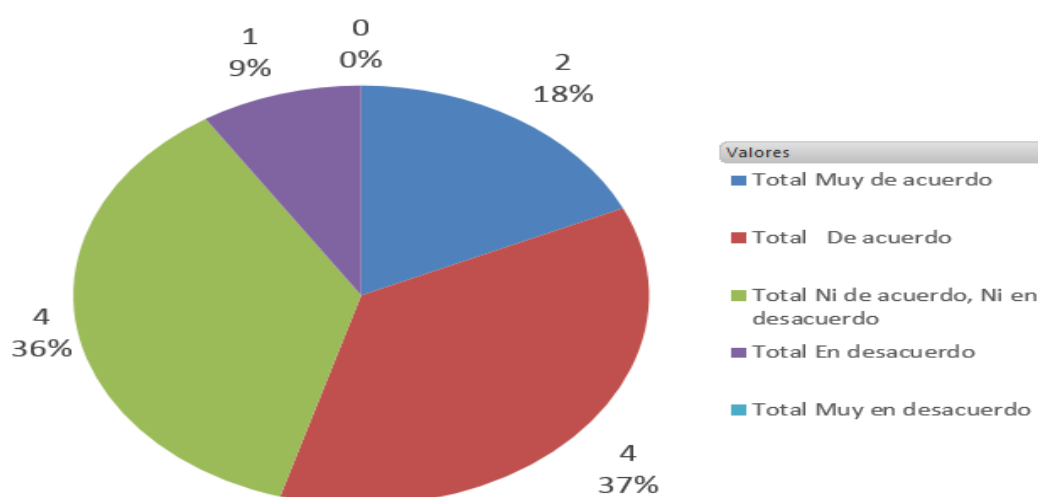
Esta pregunta evidencia que el 64% señaló estar de acuerdo, con la existencia de instructivos para la elaboración de nuevos documentos, mientras que un 9% está muy de acuerdo y un 27% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se percibe que existe un conocimiento por parte de los funcionarios del Hospital de un instructivo para la elaboración de nuevos documentos que genera la entidad, que además representa una indicación precisa sobre la administración documental y, como punto fundamental del proceso de la gestión documental.

Gráfico No. 2. Pregunta 2. ¿El hospital cuenta con formas diseñadas y unificadas que se emplean para la elaboración de documentos de archivo?



En relación con la segunda pregunta, el 46% señaló estar de acuerdo, el 45% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 9% en desacuerdo. Se observa que existe un conocimiento de las formas diseñadas para la elaboración de documentos de archivo, pero habría que trabajar en la capacitación o socialización de las formas diseñadas y unificadas que emplea el hospital para la elaboración de sus documentos de archivo.

Gráfico No. 3. Pregunta 3. ¿Tiene conocimiento si la organización cuenta con manuales de archivo?

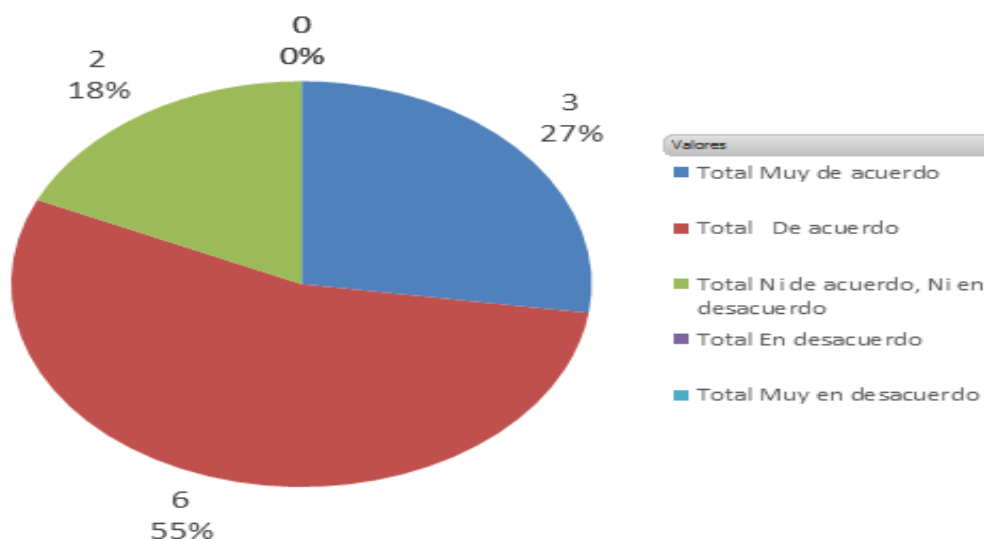


Para esta pregunta se evidencia que el 37% señaló estar de acuerdo en los manuales de archivo, un 18% muy de acuerdo, un 36% ni en acuerdo ni en desacuerdo y 9% en desacuerdo. Se observa que existe un conocimiento por parte de los funcionarios del hospital en la existencia de manuales de archivo, por lo cual se requiere expresar la necesidad de capacitar y socializar a los empleados sobre el uso y manejo de los manuales de archivo, en aras de desplazar la percepción hacia la aceptación o conocimiento.

Como resultado de este ítem de preguntas que corresponden al proceso de planeación que evidencia un conocimiento adecuado por parte de los funcionarios del Hospital, sin embargo para este proceso que da inicio al proceso de la gestión documental es necesario desarrollar una capacitación permanente para garantizar el cumplimiento de la norma.

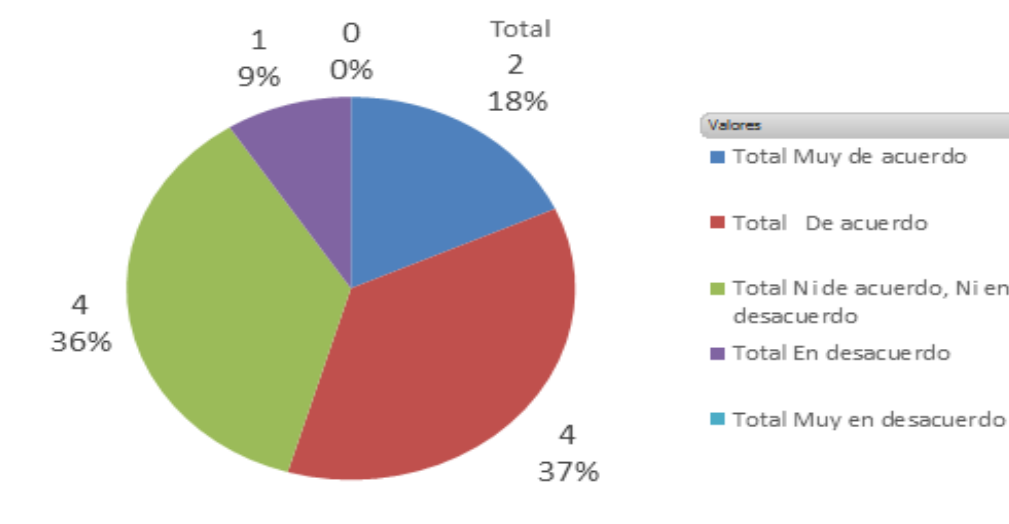
Proceso de gestión documental	Pregunta No.
Producción	4, 5 y 6

Gráfico No. 4 pregunta 4. ¿El hospital cuenta con un proceso de radicación y registro de la correspondencia?



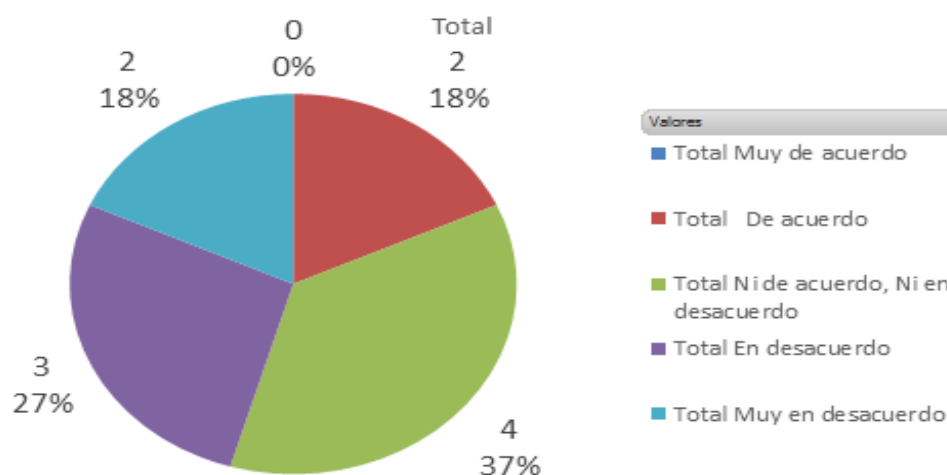
En relación con la cuarta pregunta, el 55% indicó estar de acuerdo, el 27% muy de acuerdo y un 18% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se observa que los funcionarios del hospital conocen de los procesos de radicación y registro de correspondencia, Se observa que existe un conocimiento por parte de los funcionarios del hospital en la existencia de radicación y correspondencia de archivo, por lo cual se requiere expresar la necesidad de capacitar y socializar a los empleados sobre dicho proceso, para lograr desplazar la percepción hacia la aceptación o conocimiento.

Gráfico No. 5 pregunta 5. ¿Tiene claridad de las áreas o personas que están autorizadas para el trámite y gestión de los documentos de archivo?



La quinta pregunta evidencia que el 55% de los participantes respondieron entre las alternativas de acuerdo y muy de acuerdo y un 45% señalaron estar en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se aprecia que existe un conocimiento de las áreas y las personas autorizadas para el trámite y gestión de los documentos, pero se tendría que hacer claridad porque el desconocimiento por parte de algunos funcionarios, se convierte en uno de los principales inconvenientes para el proceso de gestión documental.

Gráfico No. 6 pregunta 6. ¿El Hospital cuenta con procedimientos definidos para la creación de información en soporte electrónico?

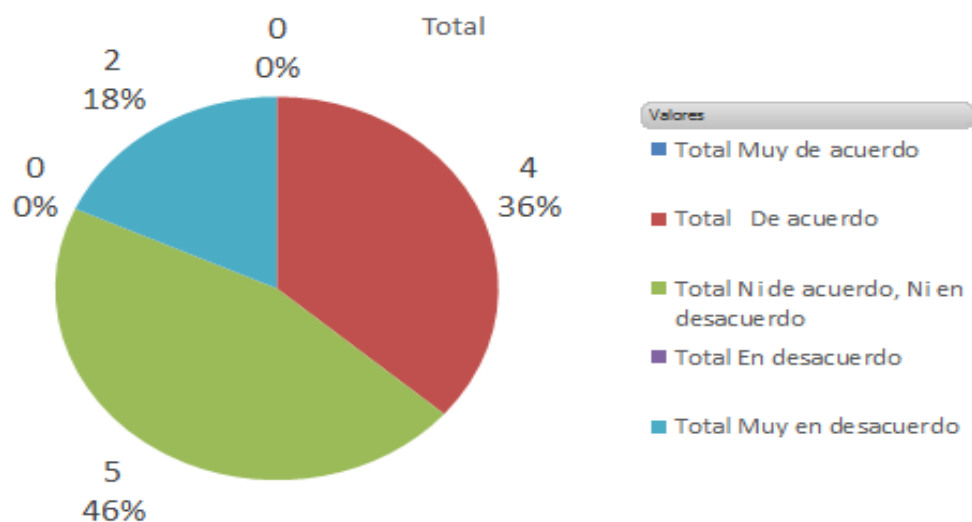


En relación con esta pregunta, el 37% señaló estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en la creación de información en soporte electrónico; frente al 27% que indicaron estar en desacuerdo; el 18% muy en desacuerdo y el 18% de acuerdo. Se percibe que pocos funcionarios conocen el procedimiento para la creación de información en soporte electrónico, por lo cual se tendría que realizar capacitaciones porque dicho desconocimiento se convierte en uno de los principales problemas para el proceso de información en soporte electrónico.

Como resultado de este ítem de preguntas que corresponden al proceso de producción que evidencia un conocimiento conveniente por parte de los funcionarios del Hospital, sin embargo, para este proceso encaminado al estudio de los documentos dentro del proceso de gestión documental es necesario desarrollar una capacitación permanente para el estudio de los documentos en la forma de producción e ingreso, para que garantizar su cumplimiento.

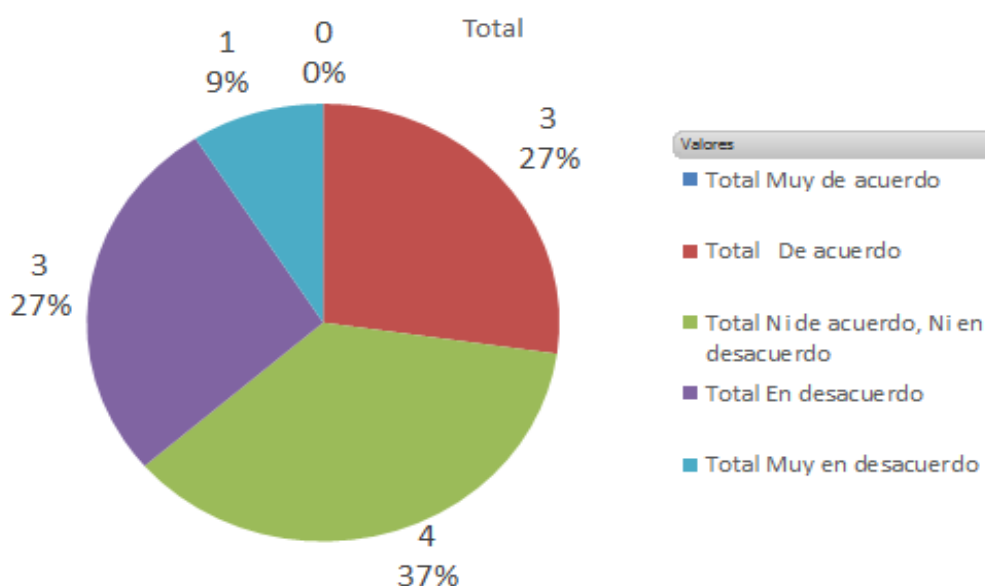
Proceso de gestión documental	Pregunta No.
Gestión y trámite	7, 8 y 9

Gráfico No. 7 pregunta 7. El Hospital cuenta con procesos de descripción aplicados para los documentos de archivo?



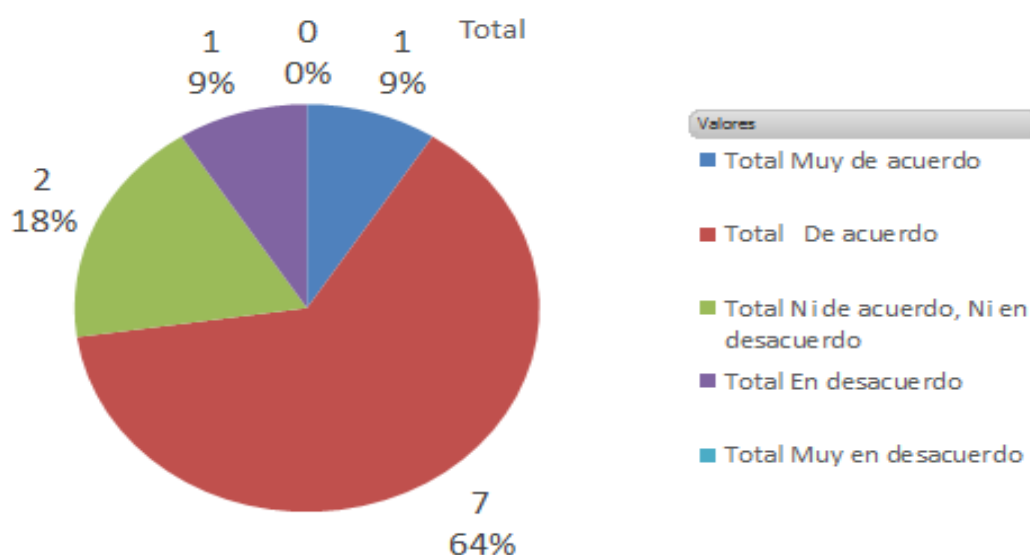
Esta pregunta evidencia que el 46% de las respuestas señalaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la descripción de los documentos; frente al 36% indicaron estar de acuerdo y el 18% muy en desacuerdo. Se observa que existe un conocimiento en el proceso de descripción de los documentos, pero se debe hacer claridad, puesto que su desconocimiento se convierte en uno de los principales inconvenientes en el proceso de gestión documental, por lo que habría que trabajar en la capacitación de dicho procedimiento.

Gráfico No. 8 pregunta 8. El Hospital cuenta con procesos de recuperación y consulta de los documentos de archivo?



En relación con esta pregunta, el 37% expresó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en la recuperación y consulta de los documentos; el 27% en desacuerdo; el 27% de acuerdo y el 9% muy de acuerdo. Se aprecia que algunos funcionarios del hospital conocen el proceso de recuperación y consulta de los documentos, pero un mayor número de funcionarios lo desconoce, por lo cual este aspecto se convierte en uno de los principales inconvenientes para la recuperación y consulta de la información.

Gráfico No. 9 pregunta 9. ¿El Hospital cuenta con instrucciones o lineamientos específicos para el proceso de préstamos de los documentos?

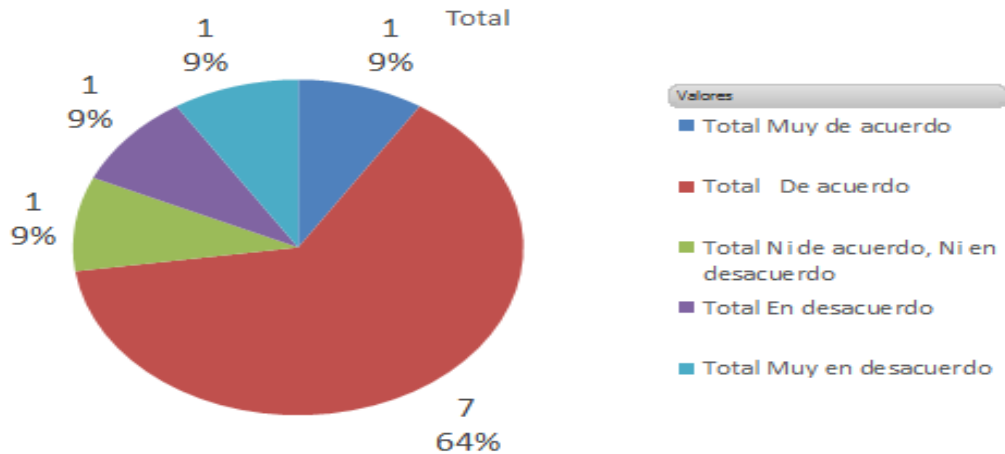


Esta pregunta evidencia que el 64% de las respuestas respondió estar de acuerdo en el préstamo de documentos; el 18% ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 9% en desacuerdo y 9% muy de acuerdo. Se percibe que existe un conocimiento por parte de los funcionarios del Hospital del préstamo de los documentos, que además representa una indicación precisa sobre dicho proceso documental.

Como resultado de este ítem de preguntas que corresponden al proceso de Gestión y Trámite, se evidencia un conocimiento discreto por parte de los funcionarios del Hospital, sin embargo, para este proceso primordial en la gestión documental es necesario desarrollar una capacitación periódica que contribuya a realizar acciones necesarias para el registro de los documentos y así mejorar el procedimiento.

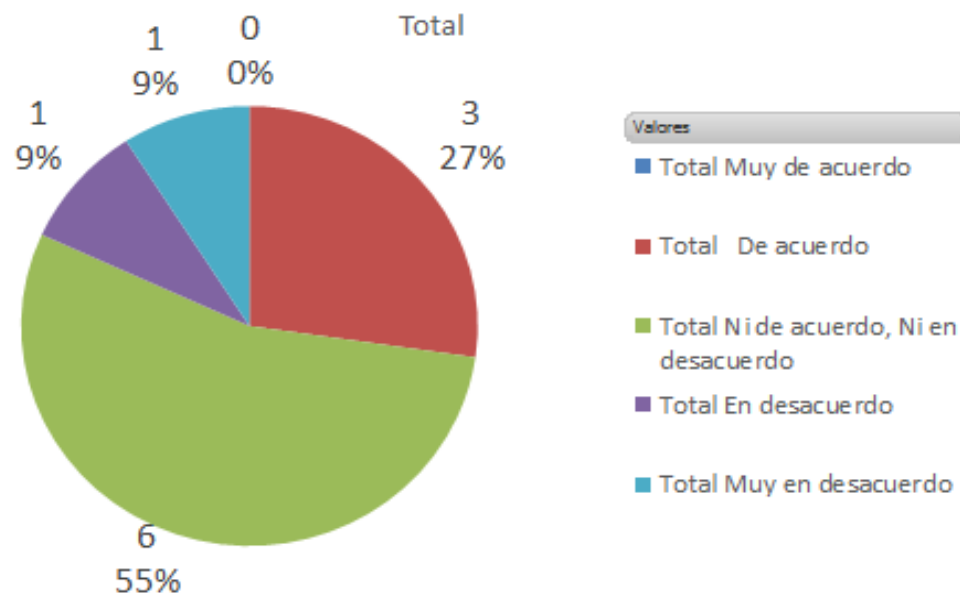
Proceso de gestión documental	Pregunta No.
Organización	10, 11 y 12

Gráfico No. 10 pregunta 10. ¿Sabe si el hospital cuenta con instrucciones claras para la ordenación de los documentos de archivos?



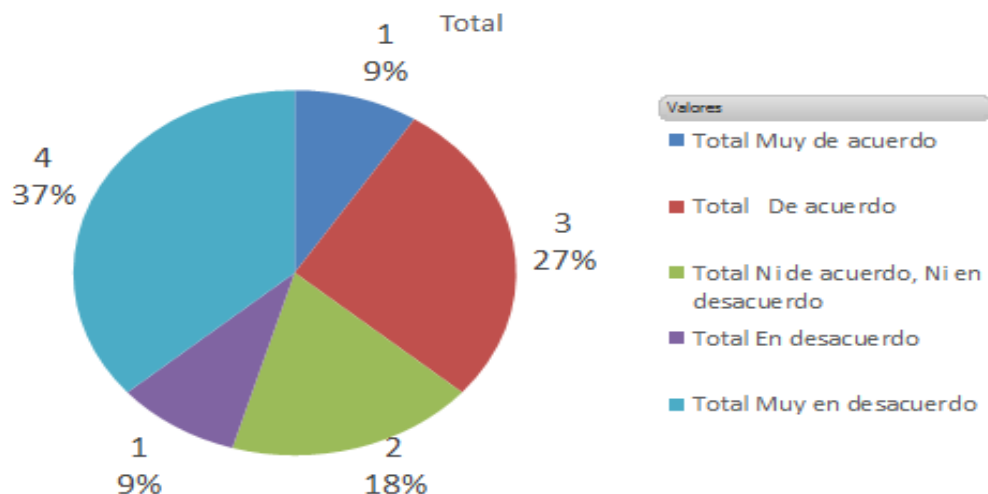
En relación con esta pregunta el 64% de las respuestas indicó estar de acuerdo con la ordenación de los documentos; el 9% ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 9% en desacuerdo; el 9% muy de acuerdo y el 9% muy en desacuerdo. Se observa un conocimiento de los funcionarios del hospital en la ordenación de los documentos, pero se percibe que se debe reforzar las instrucciones en dicho procedimiento.

Gráfico No. 11 pregunta 11. Sabe si el Hospital cuenta con lineamientos específicos para el tratamiento de la información reservada?



En esta pregunta el 55% de las respuestas expresó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la información reservada; el 27% de acuerdo; el 9% muy en desacuerdo; el 9% en desacuerdo y el 9% muy en desacuerdo. Se evidencia poco conocimiento en los funcionarios del hospital para el tratamiento de la información reservada, por lo cual este aspecto se convierte en uno de los principales inconvenientes, por lo que habría que trabajar en la capacitación al personal de archivo.

Gráfico No. 12 pregunta 12. Tiene conocimiento si se realizan procedimientos de clasificación para los archivos en formatos diferentes al físico?

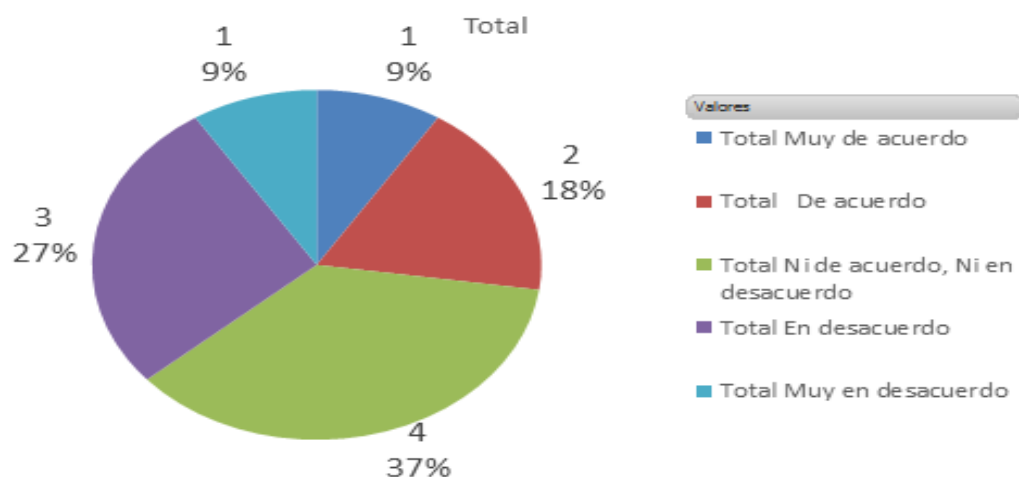


En relación con esta pregunta el 37% de las respuestas señaló estar muy en desacuerdo con la clasificación del archivo; el 27% de acuerdo; el 18% ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 9% en desacuerdo y el 9% muy de acuerdo. Se observa desconocimiento de los funcionarios del hospital en el proceso de clasificación del archivo, por lo cual este aspecto se convierte en uno de los principales inconvenientes para el proceso de clasificación en formatos diferentes al físico.

Como resultado de este ítem de preguntas que corresponden al proceso de Organización, se evidencia un conocimiento inexacto por parte de los funcionarios del Hospital, sin embargo, para este proceso primordial en la gestión documental es necesario desarrollar lineamientos específicos y capacitación periódica para describir adecuadamente los documentos y que fortalezca al cumplimiento de la norma.

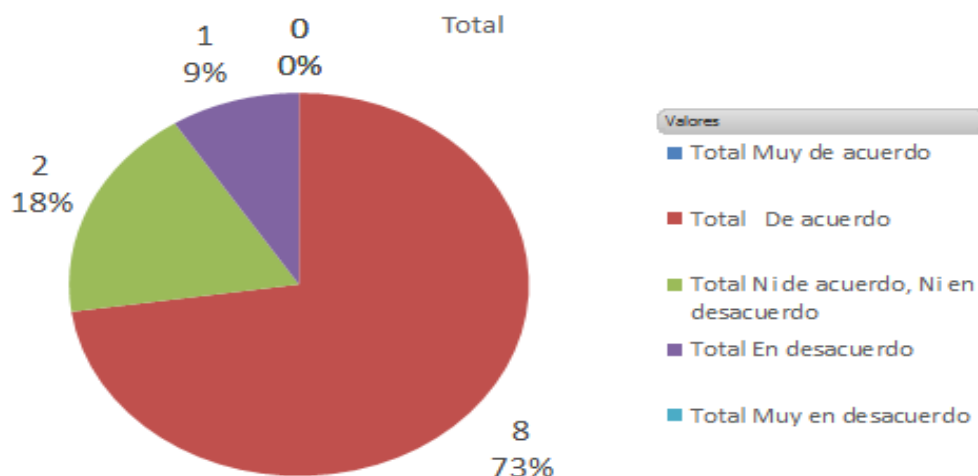
Proceso de gestión documental	Pregunta No.
Transferencia	13, 14 y 15

Gráfico No. 13 pregunta 13. Tiene conocimiento si existen manuales o instrucciones para el proceso de transferencia de los documentos?



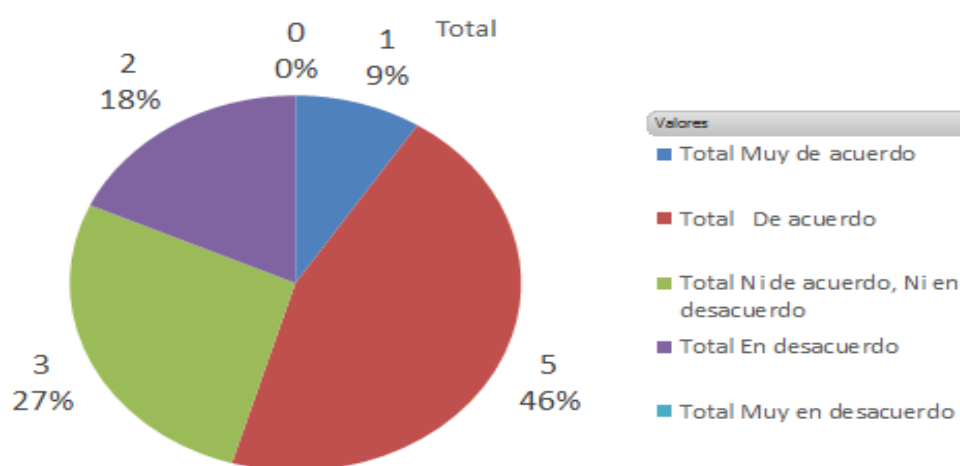
En esta pregunta el 37% de las respuestas señaló estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la existencia de manuales de transferencia; el 27% en desacuerdo; el 18% de acuerdo; el 9% muy en desacuerdo y el 9% muy de acuerdo. Se observa que existe un desconocimiento por parte de los funcionarios del hospital en la elaboración de manuales de transferencia, por lo cual este aspecto se convierte en uno de los principales inconvenientes en dicho proceso, por ende, habría que trabajar en lineamientos específicos o capacitación de los mismos.

Gráfico No. 14 pregunta 14. Sabe si el Hospital realiza procesos de transferencia documental?



En relación con la pregunta, el 73% de las respuestas indicó estar de acuerdo con la transferencia de documentos, frente al 18% que señaló ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 9% en desacuerdo. Se evidencia que existen procesos de transferencia documental y que hay que hacer claridad en aras de desplazar la percepción minoritaria de los funcionarios del hospital, hacia la aceptación o conocimiento.

Gráfico No. 15 pregunta 15. ¿El Hospital cuenta con procesos de validación de formatos de generación para la transferencia de archivos?

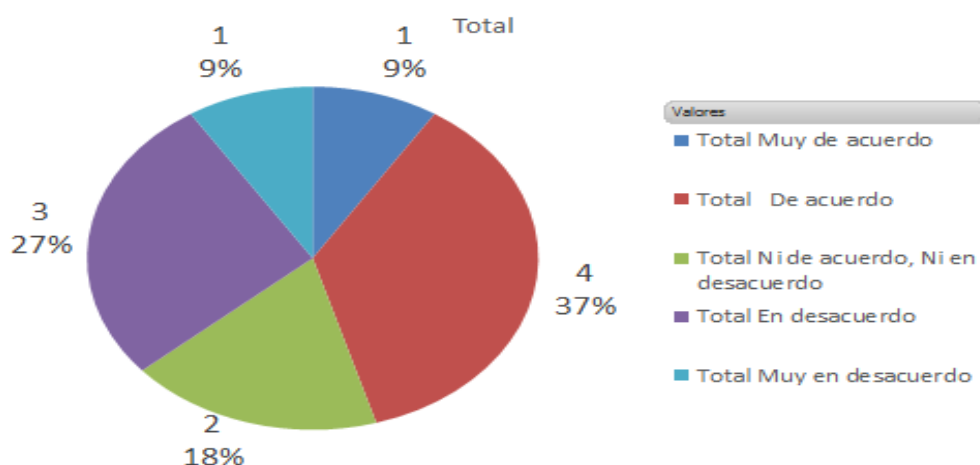


Esta pregunta evidencia que el 46% de las respuestas señaló estar de acuerdo con la validación de formatos para la transferencia; el 27% ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 18% en desacuerdo y el 9% muy de acuerdo. Se percibe que existe un conocimiento por parte de los funcionarios del Hospital en la validación de formatos para la transferencia, que además representa una indicación precisa sobre la administración documental, pero hay que hacer claridad en aspectos relacionados al proceso.

Como resultado de este ítem de preguntas que corresponden al proceso de Transferencia, se evidencia un conocimiento adecuado por parte de los funcionarios del Hospital, sin embargo, para este conjunto de operaciones adoptadas por la organización, es necesario desarrollar una capacitación permanente para transferir los documentos durante las fases del archivo y así garantizar el cumplimiento de la norma.

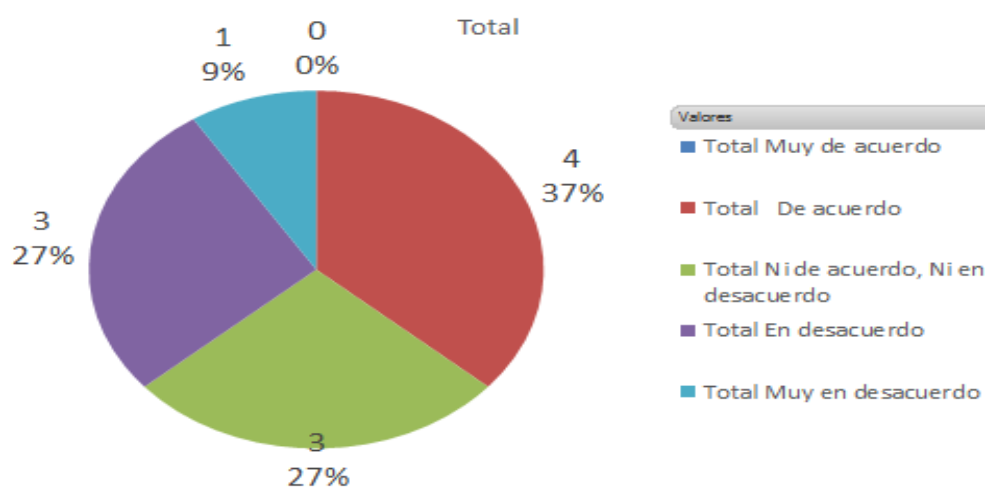
Proceso de gestión documental	Pregunta No.
Disposición de documentos	16, 17 y 18

Gráfico No. 16 pregunta 16. ¿El Hospital cuenta con procedimientos para la eliminación de los documentos?



Esta pregunta evidencia que el 37% de las respuestas expresó estar de acuerdo con el procedimiento de eliminación de documentos; el 27% en desacuerdo; 18% ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 9% muy de acuerdo y el 9% muy en desacuerdo. Se observa que existe un desconocimiento por parte de los funcionarios del hospital en el procedimiento de eliminación de los documentos, por lo cual este aspecto se convierte en uno de los principales inconvenientes en dicho proceso, por ende, habría que trabajar en lienamientos específicos o capacitación de los mismos.

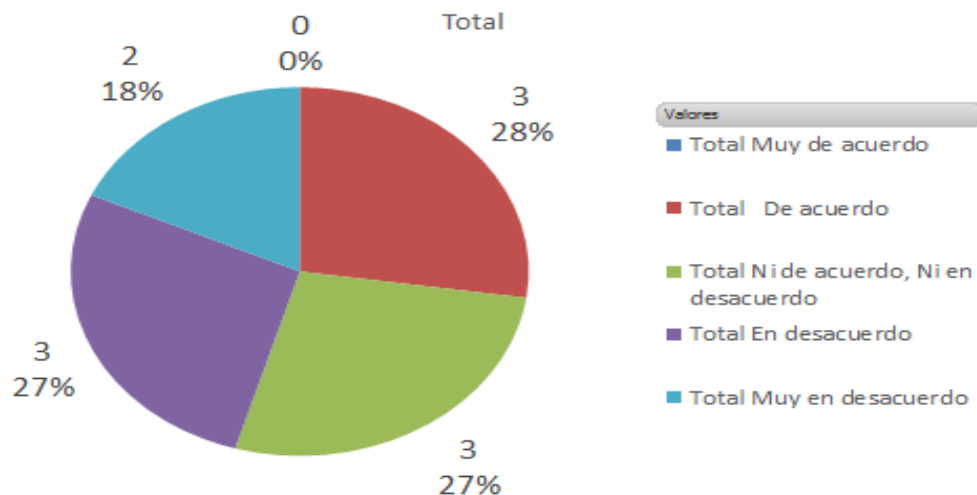
Gráfico No. 17 pregunta 17. El Hospital tiene procesos o instructivos claros para la elaboración de las Tablas de Retención Documental-TRD?



En relación con esta pregunta el 37% de las respuestas indicó estar de acuerdo con los instructivos para la elaboración de TRD, mientras que el 27% ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 27% en desacuerdo y el 9% muy en desacuerdo. Se percibe que existe un conocimiento por parte de los funcionarios del Hospital en la elaboración de TRD, que además representa una indicación precisa en la selección de los documentos y como punto

primordial del proceso de la gestión documental, pero se tendría que trabajar en la capacitación y validación del proceso.

Gráfico No. 18 pregunta 18. ¿El Hospital tiene procesos o instructivos claros para la elaboración de Tablas de Valoración Documental TVD?



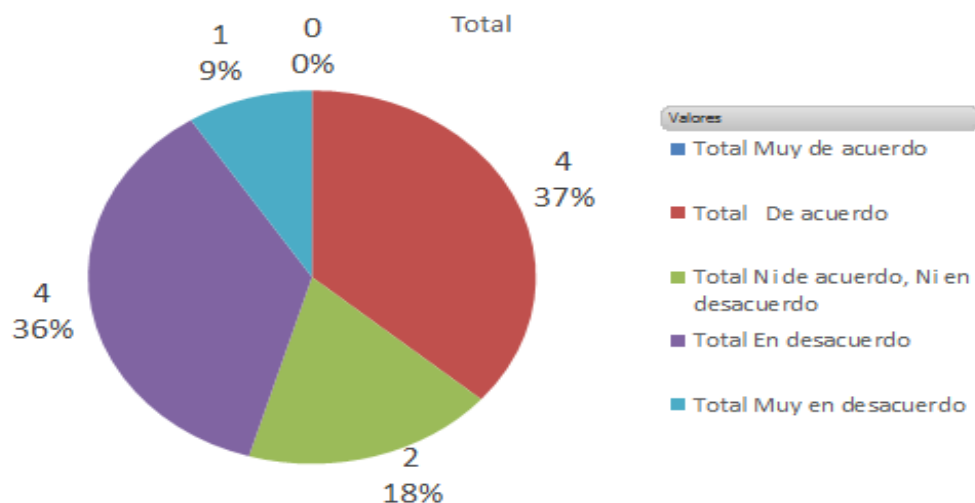
En esta pregunta se evidencia que el 28% de las respuestas señaló estar de acuerdo con los instructivos para la elaboración de TVD, mientras que el 27% ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 27% en desacuerdo y el 18% muy en desacuerdo. Se percibe que existe un conocimiento por parte de los funcionarios del Hospital en la elaboración de TVD, que además representa una indicación precisa en la selección de los documentos y como punto primordial del proceso de la gestión documental, pero se tendría que trabajar en la capacitación y validación del proceso.

Como resultado de este ítem de preguntas que corresponden al proceso de Disposición de documentos, se evidencia un conocimiento adecuado por parte de los funcionarios del Hospital, sin embargo para la selección de los documentos en cualquier etapa del archivo, es necesario desarrollar una capacitación permanente y elaborar lineamientos específicos que

contribuyan a mejorar el procedimiento, para garantizar el cumplimiento de la norma.

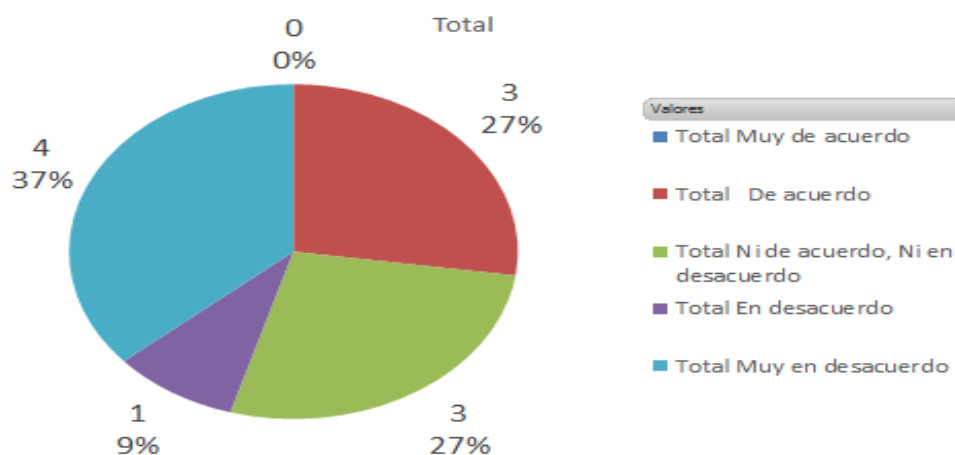
Proceso de gestión documental	Pregunta No.
Preservación a largo plazo	19, 20 y 21

Gráfico No. 19 pregunta 19. ¿Sabe si el Hospital cuenta con procesos de almacenamiento para la preservación de los documentos?



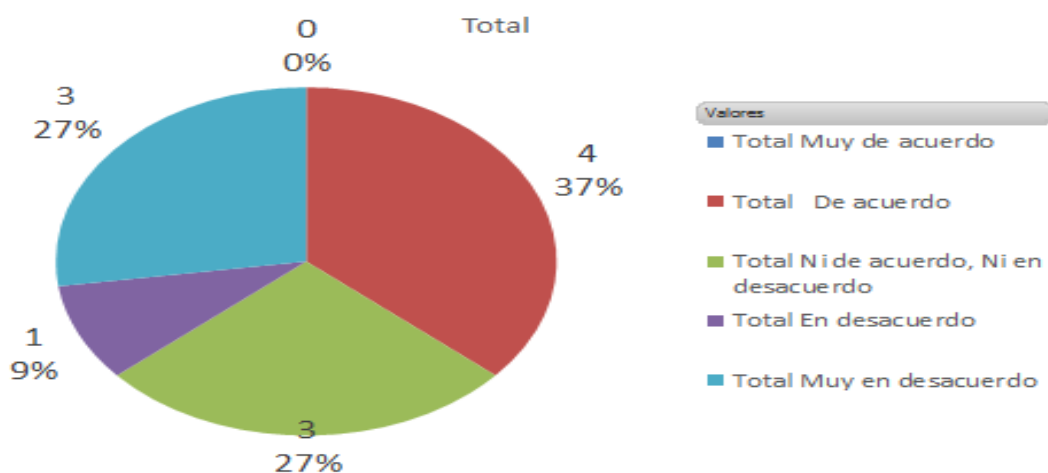
En esta pregunta se evidencia que el 37% de las respuestas señaló estar de acuerdo con el proceso de almacenamiento para la preservación de documentos, frente al 36% en desacuerdo; 18% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 9% muy en desacuerdo. Se percibe que existe un conocimiento por parte de los funcionarios del Hospital en el almacenamiento para la preservación de los documentos, que además representa una indicación precisa sobre la administración documental, pero hay que hacer claridad en aspectos relacionados al proceso.

Gráfico No. 20 pregunta 20. El Hospital cuenta con procedimientos para la migración de información?



En relación con esta pregunta el 37% de las respuestas respondió estar muy en desacuerdo con el proceso de migración de la información, frente al 27% que señaló estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 27% de acuerdo y el 9% en desacuerdo. Se observa que existe un desconocimiento por parte de los funcionarios del hospital en el proceso de migración de la información, por lo cual este aspecto se convierte en uno de los principales inconvenientes en dicho proceso, por ende, habría que trabajar en lienamientos específicos o capacitación de los mismos.

Gráfico No. 21 pregunta 21. ¿El Hospital cuenta con procedimientos para garantizar la preservación de los documentos electrónicos?

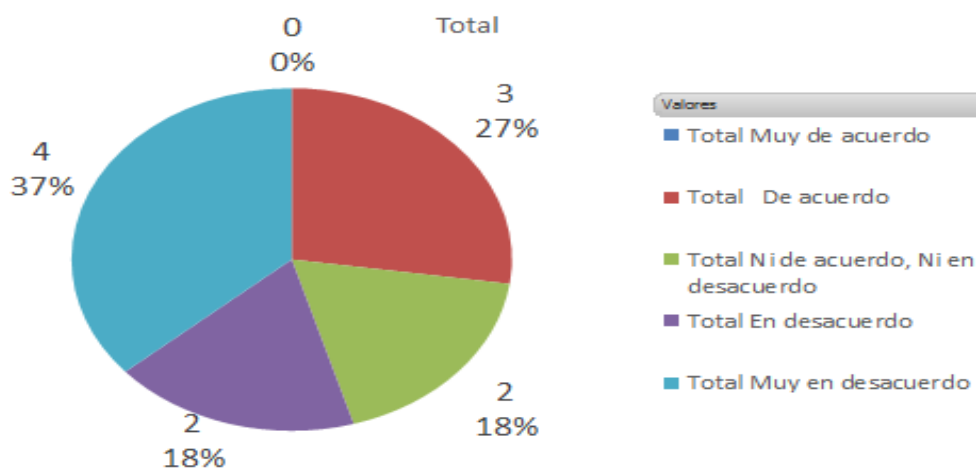


En esta pregunta se evidencia que el 37% de las respuestas señaló estar de acuerdo con los procedimientos para la preservación de los documentos electrónicos, mientras que 27% que señaló estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9% en desacuerdo y el 27% muy en desacuerdo. Se percibe que existe un conocimiento por parte de los funcionarios del Hospital en la preservación de los documentos, que además representa una indicación precisa sobre la administración documental, pero hay que hacer claridad para mejorar la calidad del proceso.

Como resultado de este ítem de preguntas que corresponden al proceso de Preservación a largo plazo, se evidencia un conocimiento adecuado por parte de los funcionarios del Hospital, sin embargo, para el conjunto de acciones aplicados a los documentos para garantizar su preservación, es necesario desarrollar una capacitación periódica y elaborar lineamientos específicos que contribuyan a mejorar el procedimiento y cumplimiento de la norma.

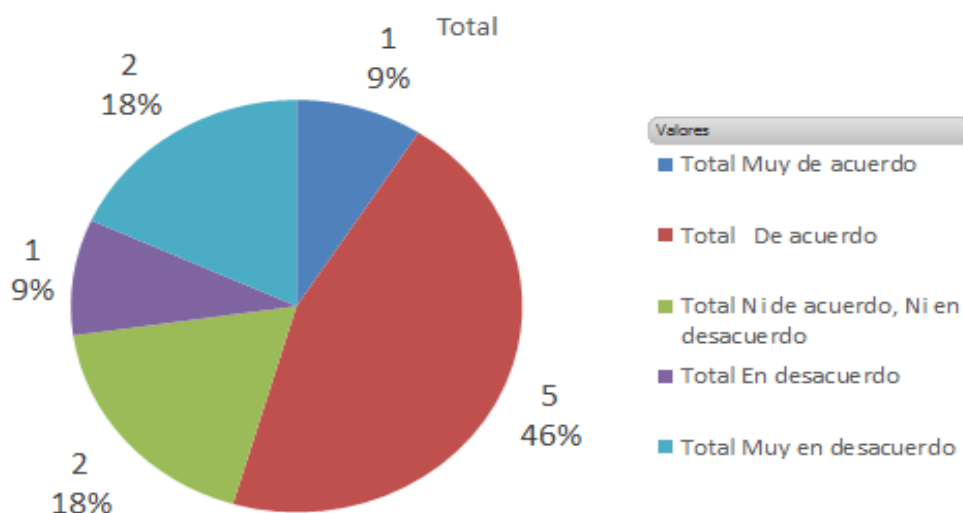
Proceso de gestión documental	Pregunta No.
Valoración	22, 23, 24

Gráfico No. 22 pregunta 22. ¿La organización cuenta con procesos y controles para la duplicidad de los documentos?



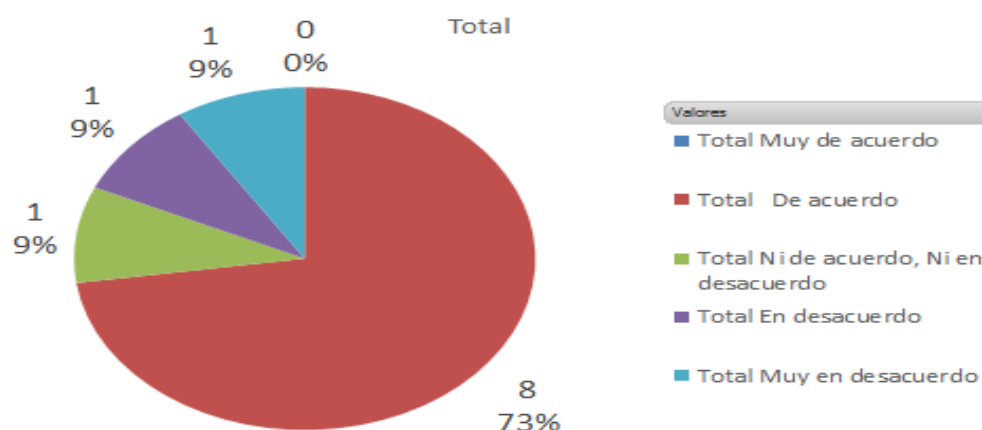
En relación con esta pregunta se aprecia que el 37% de la respuestas indicó estar muy en desacuerdo con los controles para la duplicidad de documentos; frente al 27% de acuerdo, mientras que el 18% que señaló estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18% en desacuerdo. Se percibe que existe un conocimiento por parte de los funcionarios del Hospital en el los controles para la duplicidad de los documentos, que además representa una indicación precisa sobre la planificación documental, pero hay que hacer claridad en aspectos relacionados al proceso.

Gráfico No. 23 pregunta 23. Tiene conocimiento si la organización cuenta con procesos claros para la elaboración de inventarios documentales?



En esta pregunta se evidencia que el 46% de las respuestas ubicó entre las alternativas de acuerdo en la elaboración de inventarios; frente a un 18% que señalaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 18% muy en desacuerdo; el 9% en desacuerdo y un 9% en muy de acuerdo. Se percibe que existe un conocimiento por parte de los funcionarios del Hospital de un instructivo para la elaboración de inventarios documentales, que además representa una indicación precisa sobre la valoración documental y como punto fundamental de su preservación en el tiempo.

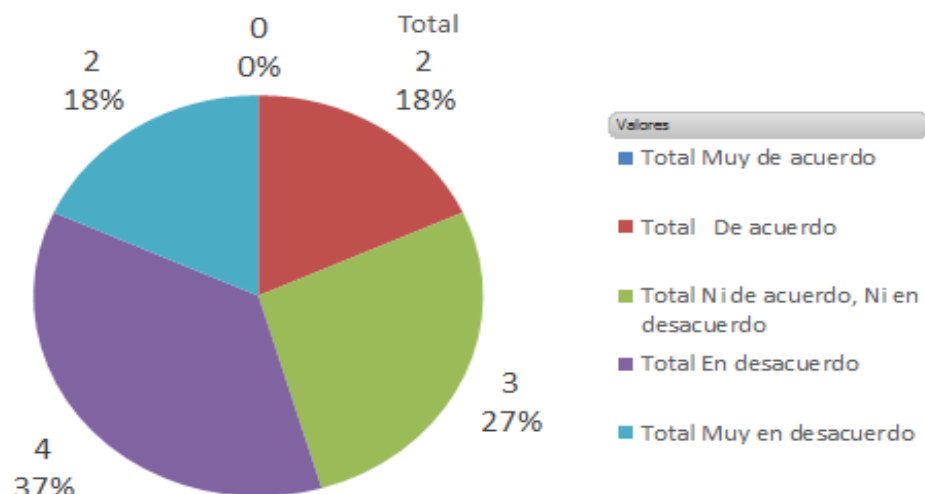
Gráfico No. 24 pregunta 24. Se identifica claramente al permanencia de los documentos en el archivo de gestión, archivo central y archivo histórico?



En relación con esta pregunta se evidencia que el 73% de las respuestas señaló estar de acuerdo en la permanencia de los documentos en el archivo, frente al 9% que corresponde muy en desacuerdo, el 9% en desacuerdo y un 9% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se observa que existe un conocimiento por parte de los funcionarios del Hospital en la permanencia de los documentos en el archivo, que además representa una indicación precisa sobre la valoración documental y como punto primordial de su permanencia en las diferentes fases del archivo.

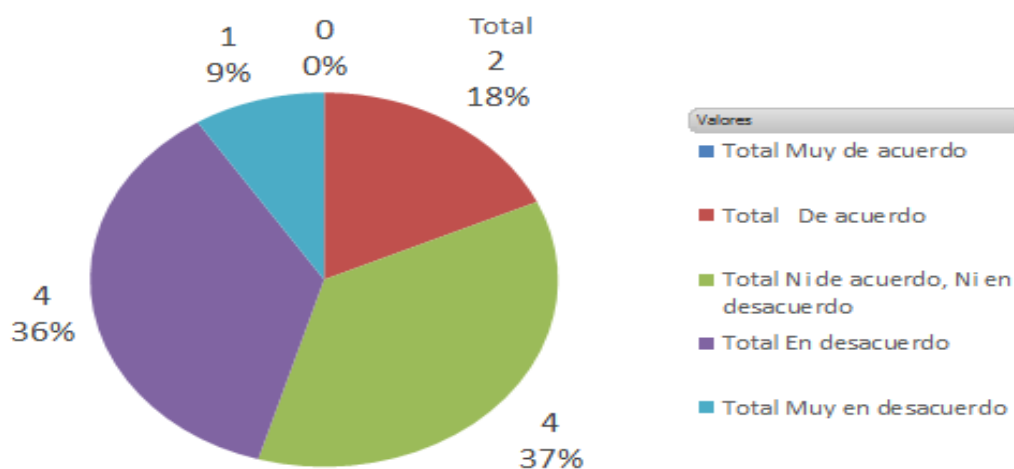
Proceso de gestión documental	Pregunta No.
Otros procesos	25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32 y 33

Gráfico No. 25 pregunta 25. ¿El Hospital cuenta con instalaciones físicas especialmente diseñadas para el almacenamiento de archivos?



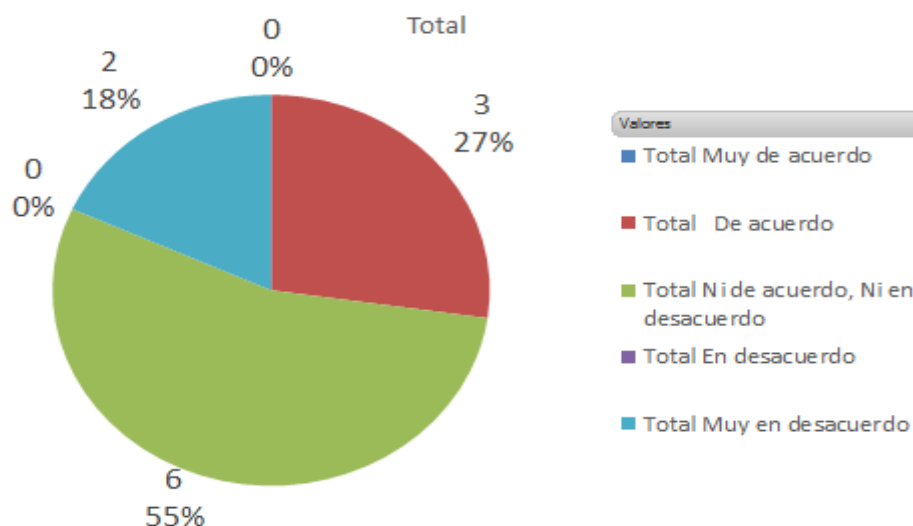
En esta pregunta se evidencia que el 37% de las respuestas indicó estar en desacuerdo con las instalaciones físicas para el almacenamiento del archivo; el 27% que señaló estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 18% señaló estar de acuerdo, mientras que el 18% muy en desacuerdo. Se evidencia que existen instalaciones físicas para el almacenamiento de archivos y que hay que hacer claridad en aras de desplazar la percepción minoritaria de los funcionarios del hospital, hacia la aceptación o conocimiento.

Gráfico No. 26 pregunta 26. ¿Cree que el hospital cuenta con equipos y herramientas necesarios para el manejo de los documentos de archivo?



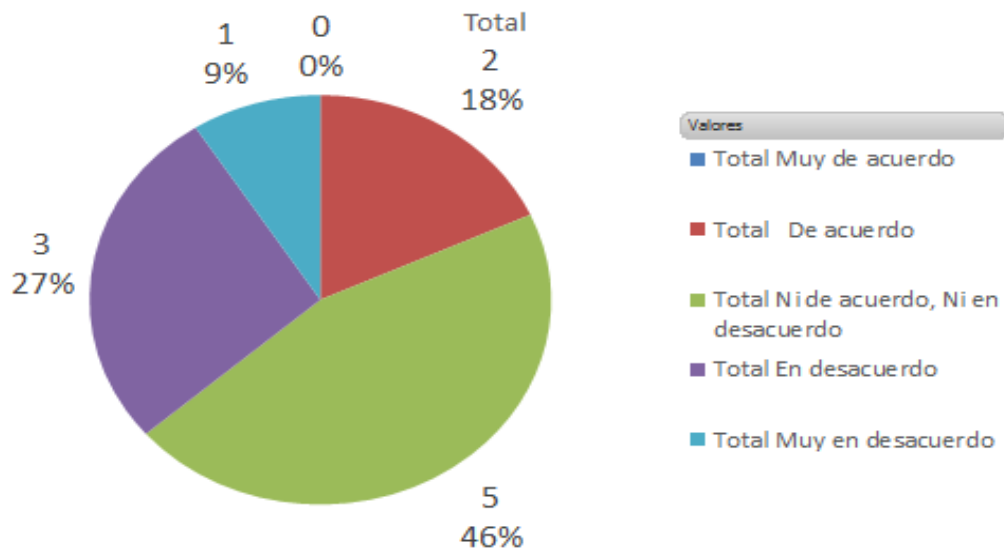
En relación con la pregunta se evidencia que el 37% de las respuestas señaló estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con las herramientas para el manejo de los documentos; el 36% en desacuerdo; el 18% de acuerdo, mientras que el 9% muy en desacuerdo. Se evidencia que existen herramientas para el manejo de los documentos de archivo y que se debe hacer claridad en aras de desplazar la percepción minoritaria de los funcionarios del hospital, hacia la aceptación o conocimiento.

Gráfico No. 27 pregunta 27. ¿Tiene conocimiento que la norma NTC ISO 27001 está enfocada para que las organizaciones implementen procesos de seguridad de la información por medio de las Tecnologías de Información?



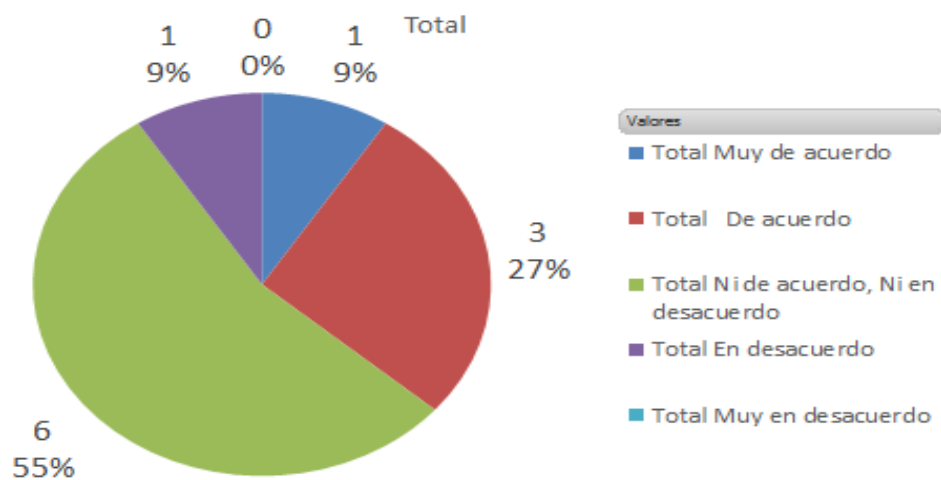
En esta pregunta se evidencia que el 55% de las respuestas señalaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en el conocimiento de la Norma; frente a un 27% que indicó estar de acuerdo y el 18% muy en desacuerdo, por lo cual se observa un desconocimiento considerable en la existencia de la norma 27001 de seguridad de la información, por ende, se requiere expresar la necesidad de difundir de forma metódica los lineamientos de la norma.

Gráfico No. 28 pregunta 28. ¿Tiene conocimiento si el hospital cuenta con un plan de continuidad del negocio, para el proceso de gestión documental?



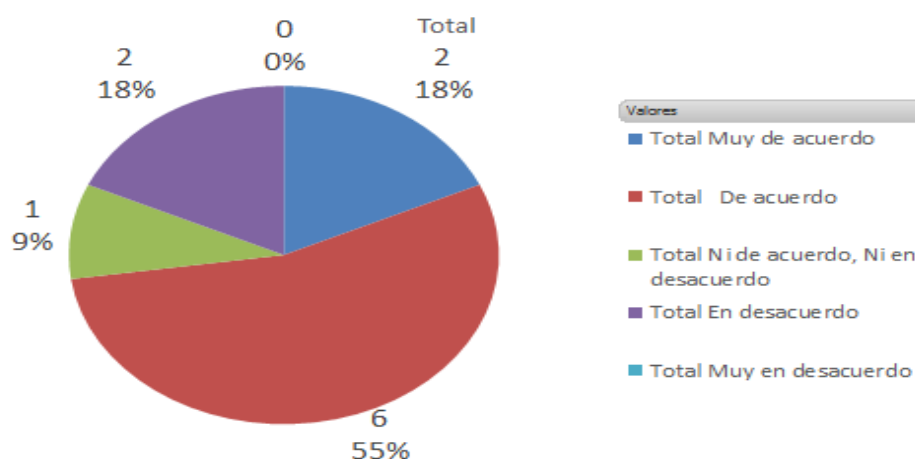
En relación con esta pregunta se evidencia que el 46% de las respuestas indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el plan de continuidad del negocio; el 27% en desacuerdo; el 18% de acuerdo, mientras que, el 9% muy en desacuerdo. Se aprecia que la mayor percepción de los funcionarios del hospital revela un nexo crítico frente a la pregunta, que debe atenderse con especial atención, por cuanto se debe trabajar en la difusión del plan y su procedimiento.

Gráfico No. 29 pregunta 29. ¿Conoce los riesgos asociados de integridad, confidencialidad y disponibilidad en la seguridad de la información?



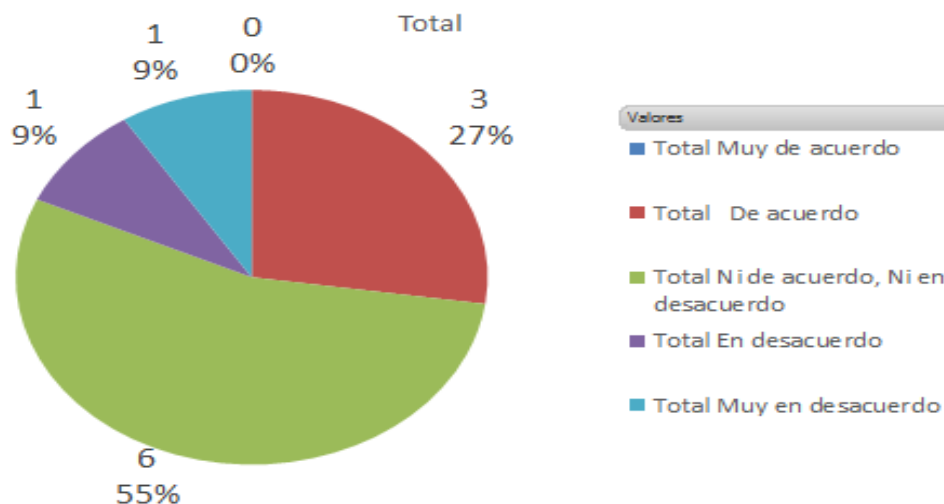
En esta pregunta se evidencia que el 55% de las respuestas señaló estar ni de acuerdo ni en desacuerdo de los riesgos asociados a la integridad y confidencialidad de los documentos; frente a un 27% que indicó estar de acuerdo; un 9% en desacuerdo y un 9% muy de acuerdo. Se evidencia que la mayor percepción de los funcionarios del hospital revela un desconocimiento crítico de los riesgos asociados a la integridad y confidencialidad de los documentos, por lo que habría que trabajar en la capacitación de dichos procesos y hacer claridad en aras de desplazar la percepción hacia la aceptación o conocimiento.

Gráfico No. 30 pregunta 30. Se realiza capacitación a los funcionarios que manejan el archivo, sobre cambios y actualizaciones del proceso de archivo?



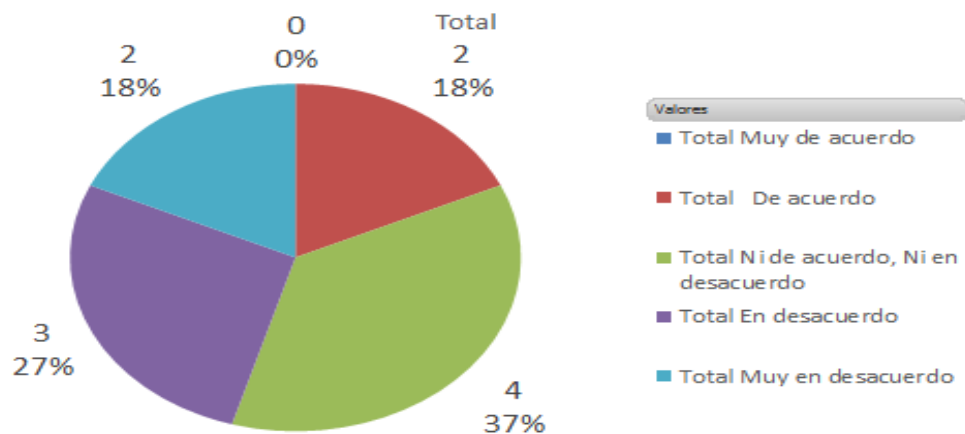
En relación con la pregunta se evidencia que el 55% de las respuestas respondió estar de acuerdo en la capacitación de los funcionarios, frente al 18% en desacuerdo; el 18% muy de acuerdo y un 9% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se aprecia que existe capacitación de los empleados del archivo, pero hay que reforzar dichas instrucciones a todas áreas implicadas, con lo que se requiere expresar la necesidad de difundir de forma metódica el conocimiento de los procesos a todos los funcionarios.

Gráfico No. 31 pregunta 31. Tiene conocimiento que la norma NTC ISO 30300 menciona lineamientos acerca del proceso de organización de la información para el proceso de gestión documental?



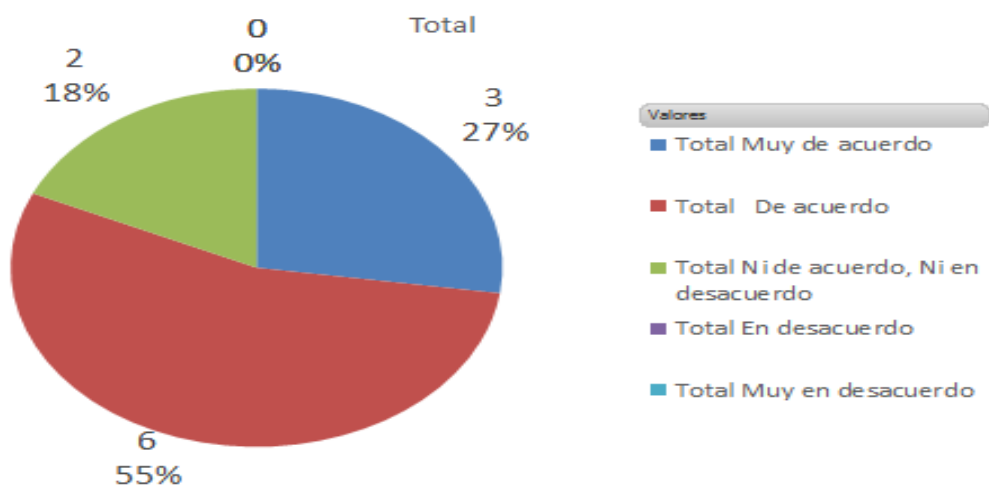
En esta pregunta se evidencia que el 55% de las respuestas señaló estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el conocimiento de la Norma; frente a un 27% que indicaron estar de acuerdo; un 9% muy en desacuerdo y el 9% en desacuerdo. Se aprecia un desconocimiento considerable en la existencia de la norma 30300 para el proceso de organización de la información en el proceso de gestión documental, se requiere expresar la necesidad de difundir de forma metódica los lineamientos de la norma, por lo que habría que trabajar en capacitación al personal de archivo.

Gráfico No. 32 pregunta 32. Tiene conocimiento si el hospital Centro Oriente cuenta con procesos de gestión documental para el documento electrónico?



En relación con esta pregunta se evidencia que el 37% de las respuestas indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en los procesos del documento electrónico; frente al 27% que indicaron estar en desacuerdo; el 18% muy en desacuerdo y el 18% de acuerdo. Se aprecia que la mayor percepción de los funcionarios del hospital revela un nexo crítico frente a los procesos del documento electrónico, que debe atenderse con especial atención, por cuanto se tendría que trabajar en la capacitación de dichos procesos y hacer claridad en aras de desplazar la percepción hacia la aceptación o conocimiento

Gráfico No. 33 pregunta 33. El líder o responsable del archivo es un profesional en archivística o Sistemas de Información y Documentación?



En esta pregunta se evidencia que el 55% de las respuestas expresó estar de acuerdo en identificar que el líder del archivo es un profesional; frente al 27% indicó estar muy de acuerdo y un 18% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se aprecia que existe conocimiento de un profesional responsable del archivo del Hospital Centro Oriente II Nivel, que además representa una indicación precisa sobre los procesos del archivo y como punto esencial del proceso de la gestión documental.

A partir de esta división se logró determinar las fortalezas y debilidades de cada uno de los procesos, que además evidencia el cumplimiento de la normatividad vigente para el proceso de gestión documental. Para luego realizar una recapitulación de la información que permitió un análisis y una interpretación, la cual se define en la Tabla No. 4.

Tabla 4 Síntesis Análisis e Interpretación de Resultados

Proceso de Gestión Documental	Norma	Fortalezas	Debilidades	Sugerencias
Planeación	Decreto 1080 de 2015. Artículo 2.8.2.5.9. Procesos de la gestión documental.	Evidencia de conocimiento sobre el proceso		Estandarizar el proceso de capacitación para la socialización del proceso de planeación para los nuevos funcionarios
Producción	Decreto 1080 de 2015. Artículo 2.8.2.5.9. Procesos de la gestión documental.	Evidencia de conocimiento sobre el proceso		Se hace necesario establecer una socialización del proceso para estar permanentemente aclarando dudas especialmente con el contexto de documento electrónico
Gestión y Trámite	Decreto 1080 de 2015. Artículo 2.8.2.5.9. Procesos de la gestión documental.	Evidencia de conocimiento sobre el proceso		Es necesario diseñar un proceso de capacitación en la descripción y claridad para la recuperación y consulta de documentos
Organización	Decreto 1080 de 2015. Artículo 2.8.2.5.9. Procesos de la gestión documental.	Evidencia de conocimiento del proceso	Existen algunos problemas relacionados con procesos específicos determinados por el proceso	Estandarización del proceso y subprocesos que hacen parte de la organización, con relación a la clasificación, descripción y ordenación documental, así como un trabajo para la información con carácter de reserva
Transferencia	Decreto 1080 de 2015. Artículo 2.8.2.5.9. Procesos de	Evidencia de conocimiento del	Dudas con respecto a lineamientos	Necesidad de fortalecer el conocimiento y aplicación de las transferencias

	la gestión documental.	proceso	entre la transferencia primaria y secundaria	
Disposición de documentos	Decreto 1080 de 2015. Artículo 2.8.2.5.9. Procesos de la gestión documental.	Evidencia de conocimiento del proceso	Dudas con el significado del proceso y su relación con la conservación	Capacitación e instrucción para la elaboración y aplicación de las TRD y TVD.
Preservación a largo plazo	Decreto 1080 de 2015. Artículo 2.8.2.5.9. Procesos de la gestión documental.		Desconocimiento del significado e importancia del proceso	Necesidad de capacitación sobre el alcance, significado del proceso y su registro en el largo plazo
Valoración	Decreto 1080 de 2015. Artículo 2.8.2.5.9. Procesos de la gestión documental.		Desconocimiento de la transversalidad del proceso	Se identifica la permanencia de los documentos en el archivo, pero hay que hacer claridad en el control de duplicidad de documentos en aras de desplazar la percepción minoritaria hacia la aceptación o conocimiento

Fuente: elaboración propia

Adicionalmente, se logró determinar fortalezas y debilidades para otros procesos que pertenecen al contexto de la gestión documental, los cuales son descritos a continuación:

Tabla 5 Síntesis Análisis e Interpretación de Resultados de otros procesos

Proceso de Gestión Documental	Norma	Fortalezas	Debilidades	Sugerencias
Instalaciones para el almacenamiento de archivo	Acuerdo 049 de 2000 Conservación de documento señalado por el Reglamento General de Archivos. Condiciones de ex oficios, locales y áreas dedicadas para archivos	Evidencia de conocimiento del tema de almacenamiento	Se presentan dificultades para el almacenamiento de archivo histórico	Es necesario reforzar este aspecto, desarrollando para tal capacitación para el cumplimiento de las condiciones de los documentos y del edificio para el almacenamiento del archivo. Es necesario revisar el tema de sitios alternos para el almacenamiento de archivo
Equipos y herramientas para el manejo de documentos de archivo	Manual de administración de archivo Existencia de un manual para la	Evidencia en el conocimiento del manual	Dificultades para algunos temas específicos	Es necesario revisar este aspecto, a través de capacitaciones reforzar el conocimiento, fortaleciendo el aspecto con revisiones y verificaciones permanentes

	organización de los documentos de archivo			
Aplicación de la Norma NTC ISO 27001	<p>Norma NTC ISO 27001 enfocada a los procesos de Seguridad Tecnologías de la Información</p> <p>Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Sistemas de gestión de la seguridad de la información. Requisitos</p>		Es evidente el desconocimiento de los lineamientos señalados por la norma	<p>Es necesario fortalecer el conocimiento y cumplimiento de la norma para el contexto de las tecnologías aplicadas en la entidad.</p> <p>Indispensable que el área de archivo trabaje en forma conjunta con el área de Sistemas y Tecnología</p>
Plan de continuidad del negocio	<p>Norma establecida por Gobierno en Línea</p> <p>Norma NTC 5722. Continuidad del negocio requisitos</p>		Se evidencia un desconocimiento para estos aspectos y relacionados con planificación	<p>Es indispensable la conformación y cumplimiento de este lineamiento, así como la capacitación para el personal, tomando las previsiones del caso tanto para los documentos como para los funcionarios.</p> <p>Se sugiere el revisar las normas respectivas para asegurar que los documentos van a estar incluidos en este proceso de gestión con sus objetivos y con la elaboración de la política.</p>
Riesgos asociados a la integridad, confidencialidad, disponibilidad en la seguridad de la información	<p>Decreto 1080 de 2015, Artículo 2.8.2.7.1.</p> <p>Adecuada gestión de los documentos electrónicos. Responsabilidad de las entidades públicas para el cumplimiento de los elementos de: autenticidad, integridad, inalterabilidad, fiabilidad, disponibilidad y conservación</p> <p>Garantizar el valor de los documentos electrónicos, como evidencia durante el ciclo de vida</p>		Se evidencia un desconocimiento del contexto documento electrónico y las instrucciones relacionadas con el tema	<p>Indispensable el dar cumplimiento al tema señalado por el Decreto y a lineamientos del AGN.</p> <p>Establecer una capacitación para que funcionarios conozcan el contexto, el alcance y los objetivos.</p> <p>El área de archivo deberá dar cumplimiento para este ítem.</p> <p>Indispensable crear una política para el adecuado manejo de los documentos en soporte electrónico.</p>
				Necesidad de establecer con el área de Gestión Humana un plan general de capacitación para el tema de documentos y

Capacitación funcionarios tema procesos archivísticos	Actividad conjunta con el área de Gestión Humana	Se realizan capacitaciones	Se evidencian inconvenientes con la continuidad del proceso	<p>archivos de la entidad, a fin de asegurar procesos, procedimientos y evitar pérdida de la información.</p> <p>Se sugiere reforzar el conocimiento para los funcionarios del área del Archivo.</p> <p>Realización de capacitaciones internas y externas a través de los organismos rectores de la política archivística, Archivo de Bogotá y Archivo General de la Nación.</p> <p>Se sugiere la participación de los funcionarios de archivo en jornadas especiales.</p>
Conocimiento en la norma NTC ISO 30300	<p>Norma NTC ISO 30300. Icontec.</p> <p>Información y documentación. Sistemas de gestión para registros. Fundamentos y vocabulario</p>		<p>Desconocimiento de esta norma ISO.</p> <p>Norma creada para la implementación y mantenimiento de un sistema de gestión de documentos en soporte electrónico</p>	<p>Se sugiere la revisión y verificación de las características y beneficios que la norma ofrece para los archivos en soporte análogo y electrónico.</p>
Procesos de gestión documental electrónicos	<p>Lineamiento del Gobierno en Línea.</p> <p>Guía de implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA</p>		<p>Desconocimiento de características específicas y puntuales para el tema.</p> <p>Este documento es guía presentada por el AGN en 2017.</p>	<p>Se sugiere revisión de este parámetro entre el área de Archivo y el área de Tecnologías.</p> <p>Indispensable la capacitación para ambientar en el tema a los funcionarios de la entidad.</p>
Responsabilidad del archivo Profesional en el área de Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística	<p>Ley 594 de 2000</p> <p>Decreto 1080 de 2015</p> <p>Ley del Archivista Ley 1409 de 2010</p>	Se conocen los parámetros		<p>Necesidad de cumplir con lo señalado, tanto en el tema de responsabilidad de la administración de archivos e información, como de la titulación del profesional del archivo.</p>

Fuente: elaboración propia

Dentro del análisis de la información es posible comentar que para la parte correspondiente al proceso de la gestión documental se evidencia un cumplimiento de lo señalado por la Ley 594 de 200, así como del Decreto

1080 de 2015, información registrada en las actividades que desarrolla el Hospital. Así mismo, la Alcaldía Mayor de Bogotá estableció como elemento de reforzamiento al contexto archivístico nacional el Decreto 651 de 2015, con el cual se aclara la función archivística en el Distrito Capital, además de señalar el Sistema Integrado de Gestión Distrital.

Pero parte, con respecto a la NTC ISO 27001 se evidencia un desconocimiento, lo que conlleva a la urgencia por parte de la entidad de apoyar a través de varias actividades esta debilidad, en cuanto al mismo cumplimiento de la norma y a instrucciones determinadas por el ente rector de la política archivística tanto colombiano como para la ciudad de Bogotá.

En cuanto a la NTC ISO 30300 es indudable que esta norma se está trabajando fuertemente en el contexto archivístico, sin embargo, es necesario señalar que su aplicación es voluntaria, se sugiere como uno de los mecanismos con los cuales se evidencia que las actividades de gestión documental dentro de los archivos cumplen parámetros establecidos por la calidad, desde otro punto de vista se constituye en apoyos para mejorar procesos y procedimientos que contribuyan con la archivística distrital y particularmente en el sector salud.

8.2 Establecimiento de fases para el diseño y elaboración del modelo de auditoría interna, en el proceso de gestión documental

Para el cumplimiento del objetivo específico no. 2 y relacionado con la elaboración del diseño y elaboración del modelo de auditoría interna, se tomaron como guía los lineamientos señalados por las normas NTC ISO 9001: 2015, NTC ISO 19011.

Es así como, la auditoría interna es definida por la NTC ISO 9001:2015, en el numeral 9.2.1 “la organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión calidad:

- a) es conforme con: los requisitos propios de la organización y los requisitos de esta norma internacional
- b) se implementa y mantiene eficazmente”⁸⁶

De otra parte, la NTC ISO 19011 establece que una “organización necesita llevar a cabo auditorías que contribuyan a la determinación de la eficacia de un sistema de gestión”⁸⁷

Se busca de alguna manera, que el modelo de auditoría interna en el proceso de gestión documental sea una herramienta vista desde la archivística, que pueda ser empleada en el ámbito laboral del Hospital Centro Oriente II Nivel, para que se implanten medidas de prevención y protección que respondan a los lineamientos de seguridad de la información.

⁸⁶ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. NTC ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos. Bogotá: Icontec, 2015, p. 20.

⁸⁷ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. NTC ISO 19011. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. Bogotá: Icontec, 2012, p. 5.

Tomando como guía estos aspectos y a partir de la experiencia de la auditoría de información señalada en el documento, se trabajaron fases para el diseño y elaboración de un modelo de auditoría interna para el Hospital.

Paso 1 La planificación del programa de auditoría

En esta etapa el modelo propuesto de auditoría de información permite el monitoreo y seguimiento de todos y cada uno de los pasos de la gestión documental del hospital Centro Oriente II nivel, que se llevan a cabo, con el fin de evitar el incumplimiento de la normatividad vigente y los requisitos para salvaguardar la información y garantizar la seguridad de la información.

Así mismo, el modelo se ejecutará en un periodo anual, en todas las áreas encargadas de llevar el proceso de archivo del hospital, el equipo consta de un auditor guía, el profesional de Sistemas de Información, auxiliares de archivo y un ingeniero de sistemas; dicho equipo interdisciplinar se propone con el fin de optimizar los controles sobre la seguridad de la información y satisfacer los requerimientos específicos del proceso.

Es importante señalar que este “proceso es sistemático y estructurado”, lo cual determina el diseñar un camino para establecer el proceso de auditoría, adicionalmente incluyendo otros componentes como la verificación de la visión, misión, objetivos metas, estrategias, procesos, procedimientos y políticas que orienten las acciones para la gestión de una organización⁸⁸”

Paso 2 Planificación de la auditoría del proceso de gestión documental

En esta etapa, el auditor guía establece los procedimientos necesarios que se deben llevar a cabo para la auditoría, es decir, reúne a todo el equipo

⁸⁸ FRANKLIN, Enrique Benjamín. Auditoría Administrativa. Evaluación y diagnóstico empresarial. 3 ed. México: Pearson, p.79.

participante, con el fin de conocerse y plantear la metodología, validar las herramientas que se van a utilizar, decidir si se toman en cuenta insumos adicionales, como lista de verificación, recorrido por las áreas de archivo, entrevistas con los funcionarios, las observaciones de los procesos y los controles internos.

Para llevar a cabo este proceso, se recomienda especializar y dividir el trabajo para agrupar y asignar funciones, que permitan y contribuyan con el logro de los objetivos de la auditoría, para ello el diseño de instrumentos es esencial, para lo cual es necesario revisar la estructura orgánica de la entidad, dividir y distribuir las funciones, es decir, la delegación de autoridad y responsabilidad de los participantes⁸⁹.

Esta etapa además utiliza elementos específicos como fuentes de información tanto internas como externas (sistemas de información, redes de información).

Paso 3 Realización de la Auditoría

La auditoría de información se desarrolla en orden sucesivo de la siguiente manera: reunión de iniciación, recolección, registro y análisis de información, identificando los hallazgos, debilidades y fortalezas, conclusiones y por último, la reunión de cierre.

La ejecución de la auditoría, incluye actividades como la reunión de apertura que tiene como objeto delimitar y plantear las metodologías y procedimientos a realizar durante el proceso de auditoría, es conveniente en todo momento esta revisando con el grupo auditor la evaluación del cumplimiento del cronograma de ejecución de la misma.

⁸⁹ Ibid., p. 80

Así mismo es conveniente por parte del grupo auditor el adoptar una actitud interrogante frente al trabajo que se hace, el para qué, quién lo hace, como se hace, cuando se hace, respuestas que obtendrán respuestas claras y precisas para la explicación de una situación.⁹⁰

El equipo auditor recopila toda la información de los procesos, utilizando las fuentes necesarias, como entrevistas con el profesional en Sistemas de Información y funcionarios del archivo del hospital, recorrido por las áreas involucradas, así como la revisión documental aplicables a cada uno de los procesos.

Este procedimiento deberá proveer la clasificación e interpretación de los hechos así como el diagnóstico de los problemas a evaluar, para ello deberá definirse como mínimo los siguientes aspectos: conocer el hecho que se analiza, describirlo, descomponer aspectos y detalles y revisar críticamente las respuestas o la evaluación de la información entregada en los documentos soporte.

Paso 4 Informe sobre la auditoría

En esta etapa, el equipo auditor elabora y presenta un informe final sobre la auditoría de información, donde se describirán de forma objetiva los hallazgos, las debilidades y fortalezas, observaciones del proceso y las oportunidades de mejora, mediante el informe de auditoría.

A esto se le suma, que el informe de auditoría debe hacer claridad sobre las oportunidades de mejora en orden de importancia y hacer énfasis en las recomendaciones de cómo optimizar dichas oportunidades y si es posible proponer un plan de acción a corto y mediano plazo.

⁹⁰ Ibid., p. 93

El informe se establece como” instrumento de consignación de los resultados de al auditoría, identificando claramente el área, el programa, proceso y otros auditados, así como el objeto de al revisión, la duración, el alcance, recursos y métodos empleados”⁹¹

Para tal efecto, el documento deberá señalar los hallazgos, así como las conclusiones y recomendaciones, que contribuyan con la entrega de suficiente información respecto a la frecuencia de la ocurrencia de los hechos revisados, de otra parte, las recomendaciones son una herramienta que facilitará al auditado la pronta solución de los mismos.⁹²

De otra parte, el informe deberá cumplir con una serie de características para su fácil comprensión, entre ellos: la objetividad (visión imparcial), oportunidad (disponibilidad de la información), claridad (fácil comprensión de su contenido), calidad (incluir normas de administración de calidad y gestión) y lógica (secuencia de la información)⁹³.

⁹¹ Ibid., p. 115

⁹² Ibid., p. 115

⁹³ Ibid., p. 115

8.3 Propuesta del Modelo de Auditoría Interna de Información en el Hospital Centro Oriente II Nivel Empresa Social Del Estado

Para dar cumplimiento al objetivo específico número 3, se presenta a continuación la propuesta del modelo en el archivo del Hospital Centro Oriente II Nivel Empresa Social del Estado

8.3.1 Introducción

La necesidad de sistematizar criterios y procedimientos de trabajo para el mejoramiento del proceso de gestión documental de la Entidad, permite presentar el diseño de una propuesta que va a contribuir como herramienta para la validación del nivel de incidencia del proceso de gestión documental a través de la aplicación de una auditoría de información.

Este mecanismo de control garantizará entre otros aspectos el cumplimiento de la normatividad archivística establecida por el ente rector de la política de archivística en Colombia, así como la seguridad de la información, la integridad y la autenticidad de los datos registrados en los diferentes tipos de soporte documental. Esta revisión se establece a partir de la utilización de instrumentos sencillos y de fácil aplicación que solo pretenden apoyar los procesos de la gestión de la calidad, el cumplimiento de la normatividad y la gestión documental.

En los marcos de las definiciones mencionadas anteriormente, sobre la auditoría de información, es oportuno mencionar conceptos relevantes como el de Vega García, la “auditoría de información no es solo un inventario de los recursos de información con los que cuenta una institución, sino también una herramienta a partir de la cual se ha de construir el sistema de gestión de información de las organizaciones”.

En este orden de ideas se puede citar igualmente, el de Cristina Soy en su libro Auditoría de Información; la auditoría de información toma aspectos importantes como procesos para determinar el valor de la información, la utilidad de los sistemas de información, efectividad de las transacciones en torno a la información, proceso en alineación con los objetivos y misión de la organización.

8.3.2 Objetivos de la auditoría

- Evidenciar procesos que demuestren la relevancia de la seguridad de información
- Optimizar el proceso de gestión documental, validando procedimientos y aspectos normativos

8.3.3 Alcance de la auditoría propuesta

La propuesta del diseño del Modelo de Auditoría Interna en la institución hospitalaria, está planteada en tres ciclos que se resumen con la aplicación de un check list o lista de chequeo, a fin de dar solución a la problemática mencionada, por lo tanto, el diseño se define como ciclo fundamental, ciclo estratégico y ciclo normativo, que serán validados con la aplicación de la lista de chequeo.

8.3.4 Metodología empleada

La metodología inicia con un proceso de planeación de cómo se va a ejecutar la auditoría de información, dónde y cuándo se va a realizar, determinar las razones por las cuales se va a efectuar, el objetivo, las herramientas que se van a utilizar y los procedimientos necesarios para

llevarla a cabo, terminando con la elaboración de un informe de recomendaciones y seguimiento.

En este sentido, se sugiere realizar una investigación preliminar con el fin de establecer los procesos que se van a evaluar:

a. Identificar el origen de la auditoría de información

Es establecer porqué surge la necesidad de realizar la auditoría de información, para ello se deben hacer preguntas claras del porqué, dónde, quién o quiénes y para qué se requiere evaluar los procesos de gestión documental.

b. Realizar una visita preliminar

Consiste en realizar una visita previa al lugar o área que se va a evaluar, con el fin de tener un contacto cercano con el personal responsable que desarrolla los procesos y sus características.

c. Establecer los objetivos de la auditoría de información

Es fijar lo que se pretende alcanzar con el desarrollo de la propuesta de auditoría, expuestos en el numeral 8.3.2. del presente trabajo de investigación.

d. Determinar los puntos que serán evaluados

Es relacionar los procesos que serán evaluados, para esta etapa se deberán tomar aspectos relevantes de la gestión documental, tales como procesos de valoración, forma de producción, distribución, disponibilidad, recuperación, transferencia, disposición y preservación a largo plazo de los documentos.

e. Elaborar planes y herramientas

Consiste en mencionar las personas responsables de realizar la auditoría de información, las actividades y sus participantes; también se determina los documentos o instrumentos necesarios para llevar a cabo la auditoría, que

para esta propuesta se sugiere la aplicación del check list o lista de chequeo y elaborar un documento formal.

Como segundo paso, se propone la ejecución de la auditoría de información y consiste en realizar las actividades programadas, aplicar los instrumentos y elaborar documentos de observaciones adicionales.

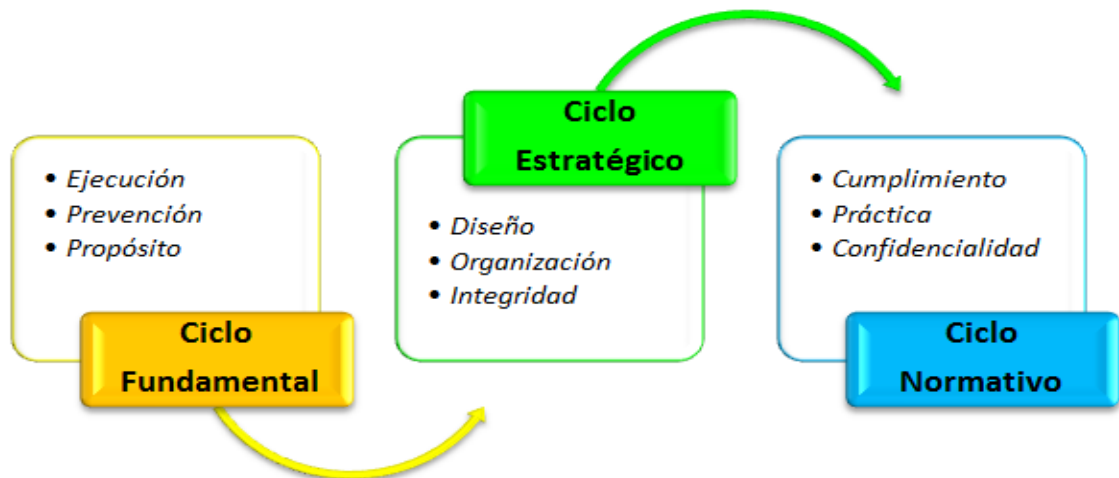
Finalmente, analizar la información y elaborar un informe final, que consiste en detectar los puntos débiles y los puntos fuertes; elaborar un documento fijando las oportunidades detectadas y por consiguiente, elaborar un informe final del proceso auditado para presentarlo a la alta dirección de la organización.

8.3.5 Diseño de la propuesta

El Modelo de Auditoría Interna para la institución hospitalaria propuesto, se divide en tres ciclos:

- a) Ciclo Fundamental
- b) Ciclo Estratégico
- c) Ciclo Normativo

Gráfica 3 Diseño propuesta Modelo de Auditoría Interna



Fuente: elaboración propia

a) Ciclo Fundamental: esta etapa tiene como finalidad definir todos los aspectos primordiales a tener en cuenta dentro del proceso de gestión documental, los cuales son:

- **Ejecución.** Actividades de planeación, generación, valoración, finalidad de los documentos, análisis de procesos, áreas o personas competentes o autorizadas para el proceso.
- **Prevención.** Consiste en realizar capacitación o socialización para la elaboración de documentos, formas diseñadas, radicación y registro, recuperación, consulta y préstamo de los documentos e información de documento electrónico.
- **Propósito.** Definir aspectos de tratamiento de la información reservada, eliminación, migración, preservación de documentos físicos y electrónicos y lineamientos de seguridad de la información.

b) Ciclo Estratégico: esta etapa tiene como propósito identificar estrategias que garanticen el proceso de gestión documental, a partir de los siguientes aspectos:

- **Diseño.** Corresponde a la agrupación y concentración de instructivos para la elaboración de inventarios documentales, manuales de archivo, elaboración de instructivos para TRD y TVD.
- **Organización.** Desarrollo de lineamientos e instructivos para la ubicación del documento, de acuerdo con las actividades de ordenación, clasificación y descripción del documento tomando en cuenta el nivel pertinente del archivo, que correspondería a archivo de gestión, central o histórico.
- **Integridad.** Especificación de procedimientos para la eliminación de documentos, acciones para la preservación del documento, migración, integridad y confidencialidad de la información.

c) Ciclo Normativo: esta etapa tiene como objetivo desarrollar planes de control, actualización y cumplimiento de las normas, que sirvan de revisión para el seguimiento del proceso de gestión documental para la organización, los cuales son:

- **Cumplimiento.** Vigilar el respeto de estándares, lineamientos, criterios y procedimientos de trabajo para el mejoramiento del proceso de gestión documental, bajo lineamientos de las de las normas ISO 30300 y 27001.
- **Práctica.** Identificación de controles, planes de continuidad, socialización y aplicación de la Ley General de Archivos 594 de 2000 y el Decreto 1080 de 2015, para procesos de la gestión documental.
- **Confidencialidad.** Identificación del profesional responsable del archivo del Hospital Centro Oriente II nivel, como encargado de vigilar por el cumplimiento de todos los procedimientos, normas y leyes, que determinen estrategias de migración, conservación y eliminación de los documentos señalados por el proceso de gestión documental, que garanticen la seguridad de la información.

8.3.6 Técnicas de obtención de datos

Se sugiere realizar entrevistas, con el fin de obtener datos necesarios para la realización de la auditoría de información, de esta manera se conseguirá información de forma verbal sobre procesos de la gestión documental, el cual se llevará a cabo puesto por puesto de trabajo, para precisar conceptos de los funcionarios del hospital.

8.3.7 Check List o Lista de Chequeo

Para la construcción del check list o lista de chequeo de auditoría de información, se recomienda como principal insumo el diseño y aplicación del instrumento de recolección de información, el cual tiene por objetivo proveer como punto de partida y de identificación de las situaciones que puedan afectar la planeación y ejecución del proceso de gestión documental, con la función de controlar y vigilar aspectos relevantes relacionados con la confidencialidad, integridad y autenticidad de los documentos, para garantizar la seguridad de la información.

Por consiguiente, el check list de auditoría de información, será utilizado para demostrar el nivel de incidencia en los procesos de gestión documental, aplicado al Hospital Centro Oriente II Nivel Empresa Social del Estado, con énfasis en los lineamientos establecidos en las normas NTC ISO 27001 y NTC ISO 30300.

Los códigos utilizados son los siguientes:

NO	= no cumple
PARCIAL	= cumple parcialmente
SI	= cumple y hay evidencias objetivas
N / A	= no aplica

8.3.8 Resultados

Mediante una comunicación formal y oficial del informe de resultados de la auditoría de información, con un documento debidamente sustentado, es decir, debe incluir de forma ágil los hallazgos detectados, puntos débiles y los puntos fuertes, así mismo, los comentarios de los funcionarios y de la persona responsable de realizar la auditoría.

En este sentido, se sugiere realizar una reunión de cierre, que consistiría en exponer los resultados y observaciones de la auditoría a la alta dirección de la organización, como también realizar grupos primarios con los funcionarios responsables de cada proceso, con el fin de socializar los hallazgos detectados.

Para la aplicación y solución a los hallazgos o sugerencias resultados en el ejercicio de cierre del proceso de auditoría son responsabilidad y libre actuar de la alta dirección o del grupo base de la entidad auditada.

Es importante señalar además que la aplicación y demás procedimientos planteados en esta auditoría de información es un procedimiento voluntario que solo pretende apoyar los procesos definitivos de una auditoría externa.

8.3.9 Recomendaciones

- Como parte del control interno de cada organización, se deben realizar actividades de auditoría de información, que permitan evaluar los procesos de la gestión documental.
- Desarrollar guías para el seguimiento de los planes de mejora.
- Realizar revisiones periódicas por proceso, identificados como puntos débiles.

- Socializar con los funcionarios, tanto puntos débiles como puntos fuertes.

8.3.10 Formatos a utilizar

Para la propuesta del modelo de auditoría interna de Información en el Hospital Centro Oriente II Nivel, se diseñó el siguiente formato check list o lista de chequeo:

Gráfica 4 Check List o Lista de Chequeo

1 de 3

CHECK LIST O LISTA DE CHEQUEO AUDITORIA DE INFORMACIÓN						Código:	
						Versión:	
						Fecha:	
Nombre de Auditoría (Relacionar Proceso/Dependencia/Procedimiento)							
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s)/ Responsable:							
Objetivo de la Auditoría:							
Alcance de la auditoría:							
Criterios:							
Auditor (es):							

		PREGUNTAS	NO	PARCIAL	SI	N/A	EVIDENCIAS Y OBSERVACIONES
ITEM	CHECK LIST CONOCIMIENTO FUNDAMENTAL						
Ciclo Fundamental	Ejecución	1	¿Existe evidencia que en archivo de la organización se hayan elaborado instructivos para la elaboración de nuevos documentos que genera la entidad?				
		2	¿Se encuentran documentadas las instrucciones específicas para la ordenación de los documentos de archivo?				
		3	¿Existe una metodología adecuada en el proceso de radicación y registro de la correspondencia?				
		4	¿Se encuentran definidos los procesos de descripción aplicados para los documentos de archivo?				
	Prevención	5	¿La organización dispone de formas necesarias diseñadas y unificadas que se emplean para la elaboración de documentos de archivo?				
		6	¿Existen procedimientos definidos para la creación de información en soporte electrónico?				
		7	¿Se encuentra evidencia que se dispone de instrucciones o lineamientos específicos para el proceso de préstamo de los documentos?				
		8	¿La organización dispone con equipos y herramientas necesarios para el manejo de los documentos de archivo?				
	Propósito	9	¿La organización dispone de procesos de recuperación y consulta de los documentos de archivo?				
		10	¿Se encuentran planificados los procesos o lineamientos específicos para el tratamiento de la información reservada?				
		11	¿Se han determinado los procedimientos para la eliminación de los documentos?				

Fuente: elaboración propia

		ITEM	CHECK LIST CONOCIMIENTO ESTRATEGICO					
Ciclo	Estratégico	Diseño	12	¿Dispone de manuales de archivo?				
			13	¿Dispone de manuales o instructivos para el proceso de transferencia de los documentos?				
			14	La organización lleva a cabo procesos o instructivos claros para la elaboración de las Tablas de Retención Documental TRD?				
			15	La organización lleva a cabo procesos o instructivos claros para la elaboración de Tablas de Valoración Documental TVD?				
			16	¿Existe un procedimiento documentado para la elaboración de inventarios documentales?				
	Organización	17	¿Existe evidencia de los procedimientos de clasificación para los archivos en formatos diferentes al físico?					
		18	¿Existe un procedimiento documentado de la transferencia documental?					
		19	¿Dispone con procesos de validación de formatos para la trasferencia de archivos?					
		20	¿Existe una metodología documentada adecuada para la permanencia de los documentos en el archivo de gestión, archivo central y archivo histórico?					
		Integridad	21	¿La organización dispone de procedimientos para garantizar la preservación de los documentos electrónicos?				
	22		¿La organización dispone de procesos y controles para la duplicidad de los documentos?					
	23		¿La organización dispone de instalaciones físicas especialmente diseñadas para el almacenamiento de archivo?					

Fuente: elaboración propia

		ITEM	CHECK LIST CONOCIMIENTO NORMATIVO				
Ciclo Normativo	Cumplimiento	24	¿Existe evidencia de acciones emprendidas para el conocimiento que la norma NTC ISO 27001 que está enfocada en procesos de seguridad de la información por medio de las Tecnologías de Información?				
		25	¿Se han determinado actividades necesarias para la capacitación a los funcionarios que manejan el archivo, sobre cambios y actualizaciones del proceso de archivo?				
		26	¿Existe evidencia de acciones emprendidas al conocimiento que la norma NTC ISO 30300 menciona lineamientos acerca del proceso de organización de la información para el proceso de gestión documental?				
	Práctica	27	¿Se encuentran definidos los cargos y funciones de las áreas y personas que están autorizadas para el trámite y gestión de los documentos de archivo?				
		28	¿Si fuese necesario, la organización cuenta con un plan de continuidad del negocio, para el proceso de gestión documental?				
		29	¿La organización dispone de procesos de gestión documental para el documento electrónico?				
		30	¿El líder o responsable del archivo es competente y toma las decisiones adecuadas para las correcciones de los procesos?				
	Confidencialidad	31	¿La organización dispone con procesos de almacenamiento para la preservación de los documentos?				
		32	¿Existe un procedimiento definido para la migración de información?				
		33	¿Se identifican los riesgos asociados de integridad, confidencialidad y disponibilidad en la seguridad de la información?				

OBSERVACIONES:

Instalaciones Auditadas

Firma Auditor / res

Responsables Auditados

Firma Responsable Auditados

Fuente: elaboración propia

CONCLUSIONES

De acuerdo con el diagnóstico realizado en el archivo del Hospital Centro Oriente II nivel, se requiere fortalecer el conocimiento e identificación del conjunto de factores que influyen directamente con la seguridad de la información sobre los procesos de la gestión documental, porque si bien se realiza el proceso, es necesario cumplir con los requisitos de salvaguardar la información y garantizar la información.

La importancia de una auditoría de información en las organizaciones tiene como propósito el visualizar a la información como un activo más de la entidad, la cual debe ser tratada como una gestión que establece una relación estrecha entre los objetivos, la misión y la visión de las organizaciones.

La auditoría de información permite que se optimicen procesos de la gestión documental, en la medida que se implementen planes de mejora, acciones preventivas y correctivas, al mismo tiempo, como un mecanismo de control que garantice la seguridad de la información.

Los procesos de auditoría, en cualquiera de sus formas se han convertido en un instrumento fundamental para las organizaciones y es a partir de sus resultados que se pueden realizar procesos de control, seguimiento y planes de mejora, es por ello, que la motivación de proponer el modelo de auditoría interna en el proceso de gestión documental es una herramienta archivística, que pueda ser empleada en cualquier ámbito empresarial, como mecanismo de control para garantizar la seguridad de la información, que contribuya con una gestión efectiva, eficiente y eficaz de la administración de la información.

El establecimiento de modelos de auditoría interna de información se constituye en una actividad esencial tanto para los profesionales del área como para las organizaciones, dado que comprende una revisión y evaluación de los procesos, información y registros objeto del ejercicio, donde la valoración apoya y define opciones apropiadas para lograr una mayor eficacia de los procedimientos y procesos instaurados, previos a la realización de una auditoría.

Las fases de auditoría generalmente están definidas por la misma norma, sin embargo, estas pueden variar cuando se busca una mayor contribución con el fortalecimiento de las actividades propias, razón por la cual en el medio de la archivística este tipo de actividades pueden tener unas mayores especialidades y especificidades con la documentación y la información registrada y evidenciada en los archivos.

Finalmente, a partir del desarrollo del ejercicio académico, se evidenció que, en la auditoría de información, son pocos los autores que han incursionado en su delimitación, pero la mayoría de ellos coinciden en algunas premisas básicas, como reconocer la utilización que se hace de la información, sus barreras y el establecimiento de procesos de mejora, como mecanismo de control y mejoramiento de las unidades de información.

RECOMENDACIONES

Una de las recomendaciones está dada para los profesionales del área de la archivística, para quienes este tipo de ejercicio debería ser parte de la misma actividad de la disciplina, ya que contribuye y exige el cumplimiento de estándares hacia el mejoramiento de las unidades información.

Otro aspecto, corresponde a la difusión del concepto de auditoría de información, como procedimiento de análisis sistemático del uso de los recursos de la información que pueden contribuir al logro de los objetivos gerenciales y como un proceso de control interno destinado a revisar los procesos con el fin de informar, realizar recomendaciones y proponer mejoras orientadas a proteger los intereses de la organización.

Para la academia, y desde el programa de Sistemas de Información y Documentación, se pueden centrar proyectos que incentiven la investigación hacia la auditoría de información, que además permitan adquirir una amplia visión sobre su concepto, y que contribuyan con el desarrollo y reducción de brechas informativas y de conocimiento, mediante el uso y utilización de la información.

Para los estudiantes, este tipo de ejercicios se constituye en una oportunidad de análisis que indudablemente fortalece los conocimientos y actividades propias de la disciplina archivística, razón por la cual, se recomienda que, como ejercicio académico práctica, para que sea ubicado como una tarea básica y esencial en la evaluación y procesamiento tanto de los sistemas como de la misma información.

BIBLIOGRAFÍA

ACOSTA ROMERO, Lyda Viviana. Lineamientos para auditoria de información: estudio de caso para archivos de entidades del sector Distrital [en línea]. Trabajo de Investigación. Bogotá: Universidad de La Salle. Programa de Sistemas de Información y Documentación, 2017. 96 p. [Consultado en 15 de julio de 2018]. Disponible en Internet: Repositorio Institucional Sophos Universidad de La Salle http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/21511/33102223_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Régimen Legal de Bogotá D.C. Acuerdo 641 de 2016 Concejo de Bogotá D.C. Distrital [en línea]. [Consultado: 22 de julio de 2018]. Disponible en Internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=65686>

ALEXANDER, A. Diseño de un Sistema de Gestión de Seguridad de Información. Óptica ISO 27001:2005. Bogotá: Alfaomega, 2007, p. 21.

AMADOR SOTOMAYOR, Alfonso. Auditoría Administrativa: Proceso y aplicación. México: McGraw-Hill Interamericana, 2008, 223 p.

ASCANIO GHEISA, Juliana. Asesoría y apoyo para la implementación del sistema interno en certificación ISO 30301 para la empresa Palmas de César. [En línea]. Trabajo de Investigación. Bogotá: Universidad Francisco de Paula Santander. Ocaña. Facultad de Ciencias Administrativas Económicas. 2015. 95 p. [Consultado: 18 de agosto de 2018]. Disponible en Internet: <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/949/1/28008.pdf>

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. [En línea: PDF]. AEC. Madrid [Consultado: 1 de julio de 2018]. Disponible en: <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/seguridad-de-la-informacion>

BID. Sector de Conocimiento y Aprendizaje. Pautas para la elaboración de Estudios de Caso. Marzo 2011. [En línea]. (Consultado en 1 de julio de

2018). Disponible en Internet.
<https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/6434/Pautas%20para%20la%20elaboraci%C3%B3n%20de%20Estudios%20de%20Caso.pdf>

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Decreto 2269 de 1993. (16, Noviembre de 2016). Por medio del cual se organiza el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología. Diario Oficial. Bogotá, no. 411100. [Consultado: 13 de febrero de 2018]. Disponible en Internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=32037>

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 594 de 2000 (14, julio de 2000). Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá, no. 44084. [Consultado: 13 de febrero de 2017]. Disponible en Internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4275>

COLOMBIA. MINISTERIO DE CULTURA. Decreto 1080 de 2015 (26, mayo de 2015). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector Cultura. Diario Oficial. Bogotá No. 49523. [Consultado: 17 de junio de 2018]. Disponible en Internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62515>

DIARIO DE LA EXCELENCIA. Los orígenes de la auditoría de calidad. [En línea]. Blog. Julio 2018. [Consultado: 15 de julio de 2018]. Disponible en Internet: <http://blog.pxsglobal.com/2016/05/26/los-origenes-de-la-auditoria-de-calidad/>

DÍOS ARIAS, Raiza Ana de; RAPOSO VILLAVICENCIO, Rita María y GARCÍA GARCÍA, Ognara, Auditoría de información en el Archivo Histórico de Camagüey. 2008 [Preprint]. [Consultado: 1 de julio de 2018]. Disponible en Internet: <http://eprints.rclis.org/11229/>

ELBSTEIN, Ed. La integridad de los datos: el aspecto más relegado de la seguridad de la información. En: Isaca Journal. [Online] 2011, no. 6, p. 6.- [Consultado: 15 de febrero de 2017]. Disponible en Internet: <https://www.isaca.org/Journal/Documents/11v6-Data-Integrity-Information-Security-Poor-Relation-spanish.pdf>.

FRANKLIN, Enrique Benjamín. Auditoría Administrativa. Evaluación y diagnóstico empresarial. 3 ed. México: Pearson. 433 p.

GALINDO UBAQUE, Olivia Nayive. Guía de auditoría aplicando la ISO 30301 al sistema de gestión de documentos: caso Cooperativa del Sector de

la Economía Solidaria de Bogotá. [En línea]. Trabajo de investigación. Bogotá: Universidad de La Salle. Programa de Sistemas de Información y Documentación. 2013. 152 p. [Consultado: 15 de julio de 2018]. Disponible en Internet: Repositorio Institucional Sophos Universidad de La Salle <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/18058/T33.13%20G156g.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

GUARDIÁN-FERNÁNDEZ, Alicia. El paradigma cualitativo en la Investigación Socio-Educativa. San José: Coordinación Educativa y Cultural Centroamérica, Agencia Española de Cooperación Internacional. 283 p. [en línea]. (Consultado: 1 de julio de 2018). Disponible en Internet: <https://web.ua.es/en/ice/documentos/recursos/materiales/el-paradigma-cualitativo-en-la-investigacion-socio-educativa.pdf>

GUTIÉRREZ GARZÓN, Liliana. La auditoría de información como herramienta de evaluación y mejoramiento de la gestión de documentos. En: Biblios: Revista Electrónica de Bibliotecología, Archivología y Museología. [Online] Jul-Dic 2003, no. 16, p. 16. [Consultado: 13 de febrero de 2017] Disponible en Internet: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=759375>

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos; BATIPSTA LUCIO, María del Pilar. Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill, México, 2004. 850 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009). Primera actualización. Bogotá: Icontec, 2011, 132 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. NTC ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos. Bogotá: Icontec, 2015, 33 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. NTC ISO 19011. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. Bogotá: Icontec, 2012, 66 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-IEC 27001. Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Sistemas de gestión de la seguridad de la información. Primera actualización. Bogotá: Icontec, 2013, 25 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 30300. Información y documentación.

Sistemas de gestión para registros. Fundamentos y vocabulario. Primera actualización. Bogotá: Icontec, 2013, 20 p.

ISO. ISO 27000. [En línea]. Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información. [Consultado: 18 de agosto de 2018]. Disponible en Internet: http://www.iso27000.es/download/doc_sgsi_all.pdf

ISO TOOLS GESTIÓN. Software ISO Riesgos y Seguridad. Sistemas de Gestión de Riesgos y Seguridad. [En línea]. Bogotá. [Consultado: 1 de julio de 2018]. Disponible en: http://www.iso27000.es/download/doc_iso27000_all.pdf

ISO TOOLS. ISO 19011: Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestión. [En línea]. Bogotá. [Consultado: 1 de julio de 2018]. Disponible en Internet: Disponible en: <https://www.isotools.org/2016/05/16/iso-19011-directrices-auditoria-sistemas-gestion/>

ISO TOOLS EXCELENCE. ISO 27001. Contexto de la organización. [En línea]. Blog especializado en Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. 2018. [Consultado: 20 de agosto de 2018]. Disponible en Internet: <https://www.pmg-ssi.com/2014/07/iso-270012013-contexto-de-la-organizacion/>

MARTINEZ DÍAZ, María.; ARMENTEROS VERA, Ileana. Orígenes y clasificación de la auditoría de la información. En: ACIMED, septiembre-octubre, 2006. Vol.14 no.5, (Consultado: 17 de julio de 2018). Disponible en Internet: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000500017

MESU ABONIA, Francy Lorena; CUERVO PEDRAZA, Walter Javier. Propuesta de un modelo para la gestión documental basado en la norma ISO 30300. [En línea]. Trabajo de investigación. Bogotá: Universidad Francisco José de Caldas. Ingeniería en Telemática. 2017, 118 p. [Consultado: 18 de agosto de 2018]. Disponible en Internet: http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/7122/1/PROYECTO_PROPUESTA_MODELO_DOCUMENTAL_FINAL_V4.pdf

NARANJO SÁNCHEZ, María José. Auditoria Administrativa a la Jefatura de Recursos Humanos de la Empresa Eléctrica Riobamba S. A. año 2010. [En línea]. Trabajo para obtención del título Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. Riobamba. Ecuador. Escuela Superior Politécnica del Chimborazo.

Facultad de Administración de Empresas. 2011, 195 p. [Consultado. 15 de julio de 2018]. Disponible en Internet: <http://dspace.espace.edu.ec/bitstream/123456789/1800/1/80T00130.pdf>

PÉREZ GARCÍA, Ysis Y. Cuadro de Mando Integral como una herramienta en la auditoría de gestión. Trabajo de investigación Especialista en Contaduría. Maracaibo. Universidad del Zulia. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Maracaibo, 2007. p. 19 [Consultado: 16 junio de 2017]. Disponible en Internet: http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/P879.pdf

RUSSO, Patricia. Gestión documental en las organizaciones. Barcelona: Editorial UOC, 2009, 102 p.

SÁNCHEZ FERNÁNDEZ DE VALDERRAMA, José Luis; ALVARADO RIQUELME, María. Teoría y práctica de la auditoría I. Concepto y metodología. Madrid: Pirámide, 2014, 504 p.

SANTILLANA GONZALEZ, Juan Ramón. Fundamentos de Auditoría. México: Thomson Editores, 2004, 387 p.

SECRETARIA DE SALUD. Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. [en línea]. [Consultado: 22 de julio de 2018]. Disponible en Internet: <http://subredcentrooriente.gov.co/?q=transparencia/organizacion#mision>

SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C. Subdirección de Gestión Documental [en línea]. Programa de Gestión Documental PGD. Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá, 2015. Disponible en Internet: http://archivobogota.secretariageneral.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/pgd1.pdf

SERRANO GONZALEZ, Susana, ZAPATA LLUNCH, Mónica. Auditoría de la información, punto de partida de la gestión del conocimiento. En: El Profesional de la Información. Julio-agosto, 2003. Vol. 12, no. 294, p 290-297. (Consultado: 17 de julio de 2018). Disponible en Internet: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2003/julio/5.pdf>

SGSI. Los tres pilares de la seguridad de la información: confidencialidad, integridad y disponibilidad. Blog especializado en Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. [Consultado: 5 de julio de 2018]. Disponible en

Internet: <https://www.pmg-ssi.com/2018/02/confidencialidad-integridad-y-disponibilidad/>

SOY I AUMATELL, Cristina. Auditoría de la información: Identificar y explotar la información en las organizaciones. Barcelona: Editorial UOC, 2013, 232 p.

SOY AUMATELL, Cristina. Auditoría de Información. Análisis de la información generada en la empresa. Barcelona: Editorial UOC, 2003, 157 p.

SOY AUMATELL, Cristina. La Auditoría de la Información, componente clave de la gestión estratégica de la información. En: El Profesional de la Información. Julio-agosto, 2003. Vol. 12 No. 4, 263 p. (Consultado: 17 de julio de 2018). Disponible en Internet: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2003/julio/2.pdf>

SOLANO RODRÍGUEZ, Omar Javier. La auditoría de Sistemas de Información como elemento de control. En: Cuadernos de Administración: Revista de Administración y Negocios. Universidad del Valle. Junio, 2004, no. 31. 122-136 p.

SPG. Consulting Group. [En línea]. Los 6 principios de una auditoría. (2016). [Consultado: 22 de mayo de 2016]. Disponible en Internet: <https://spcgroup.com.mx/principios-de-una-auditoria/>

TRAMULLAS, Jesús. El inventario de recursos de información como herramienta de la auditoría de información. En: El profesional de la información. Julio-agosto, 2003. Vol. 12, no. 4, p. 256-260. (Consultado: 17 de julio de 2018). Disponible en Internet: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2003/julio/1.pdf>

UNIVERSIDAD EAFIT. La auditoría y la argumentación. [En línea]. En: Boletín 3. [Consultado: 1 de julio de 2018]. Disponible en Internet: <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/boletines/auditoria-control/b1.pdf>

VEGA GARCÍA, Madelayne L. Las auditorías de información en las organizaciones. En: Revista Ciencias de la Información. La Habana. Mayo-diciembre, 2006. Vol. 37 no. 2-3, p. 3-14. (Consultado: 17 de julio de 2018). Disponible en Internet: <http://www.redalyc.org/pdf/1814/181418190001.pdf>

VEGA-MALAGÓN, Genaro, et al. Paradigmas en la investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo. En: European Scienfic Journal. Mayo 2014. Vol. 10, no. 15.

ZAPATA CÁRDENAS, Carlos Alberto. Gestión documental & gobierno electrónico: problemas, retos y oportunidades para los profesionales de información. Bogotá: Archivo General de la Nación, 2015. [Consultado: 10 de julio de 2018]. Disponible en Internet: http://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Consume/Recursos/Publicaciones/GestionDocumentalYGobiernoElectronico.pdf

ANEXOS

Anexo No 1. Cuestionario

Apreciado colaborador, es de nuestro interés conocer su opinión para el mejoramiento de la organización en cuanto al proceso de Gestión Documental, por lo tanto, la información que nos proporcione será utilizada para validar y proponer planes de acción que ayuden a la mejora continua y control de calidad de los procesos.

Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al de ayudarnos a mejorar. Esta encuesta dura aproximadamente 10 minutos.

Pregunta	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
1. ¿El archivo del hospital Centro Oriente II nivel cuenta con instructivos para la elaboración de nuevos documentos que genera la entidad?					
2. ¿El hospital cuenta con formas diseñadas y unificadas que se emplean para la elaboración de documentos de archivo?					
3. ¿Tiene conocimiento sí la organización cuenta con manuales de archivo?					
4. ¿El hospital cuenta con un proceso de radicación y registro de la correspondencia?					
5. ¿Tiene claridad de las áreas o personas que están autorizadas para el trámite y gestión de los documentos de archivo?					
6. ¿El hospital cuenta con procedimientos definidos para la creación de información en soporte electrónico?					
7. ¿El hospital cuenta con procesos de descripción aplicados para los documentos de archivo?					
8. ¿El hospital cuenta con procesos de recuperación y consulta de los documentos de archivo?					
9. ¿El hospital cuenta con instrucciones o lineamientos específicos para el proceso de préstamo de los documentos?					
10. ¿Sabe si el hospital cuenta con instrucciones claras para la ordenación de los documentos de archivo?					

11. ¿Sabe si el hospital cuenta con lineamientos específicos para el tratamiento de la información reservada?					
12. ¿Tiene conocimiento si se realizan procedimientos de clasificación para los archivos en formatos diferentes al físico?					
13. ¿Tiene conocimiento si existen manuales o instrucciones para el proceso de transferencia de los documentos?					
14. ¿Sabe si el hospital realiza procesos de transferencia documental?					
15. ¿El hospital cuenta con procesos de validación de formatos de generación para la transferencia de archivos?					
16. ¿El hospital cuenta con procedimientos para la eliminación de los documentos?					
17. ¿El hospital tiene procesos o instructivos claros para la elaboración de las Tablas de Retención Documental TRD?					
18. ¿El hospital tiene procesos o instructivos claros para la elaboración de Tablas de Valoración Documental TVD?					
19. ¿Sabe si el hospital cuenta con procesos de almacenamiento para la preservación de los documentos?					
20. ¿El hospital cuenta con procedimientos para la migración de información?					
21. ¿El hospital cuenta con procedimientos para garantizar la preservación de los documentos electrónicos?					
22. ¿La organización cuenta con procesos y controles para la duplicidad de los documentos?					
23. ¿Tiene conocimiento si la organización cuenta con procesos claros para la elaboración de inventarios documentales?					
24. ¿Se identifica claramente la permanencia de los documentos en el archivo de gestión, archivo central y archivo histórico?					
25. ¿El hospital cuenta con instalaciones físicas especialmente diseñadas para el almacenamiento de archivo?					
26. ¿Cree que el hospital cuenta con equipos y herramientas necesarios para el manejo de los documentos de archivo?					
27. ¿Tiene conocimiento que la norma NTC ISO 27001 está enfocada para que las organizaciones implementen procesos de seguridad de la información por medio de las Tecnologías de Información?					
28. ¿Tiene conocimiento si el hospital cuenta con un plan de continuidad del negocio, para el proceso de gestión documental?					
29. ¿Conoce los riesgos asociados de integridad, confidencialidad y disponibilidad en la seguridad de la información?					
30. ¿Se realiza capacitación a los funcionarios que manejan el archivo, sobre cambios y actualizaciones del proceso de archivo?					
31. ¿Tiene conocimiento que la norma NTC ISO 30300 menciona lineamientos acerca del proceso de organización de la información para el proceso de gestión documental?					
32. ¿Tiene conocimiento si el hospital Centro Oriente cuenta con procesos de gestión documental para el documento electrónico?					

33. ¿El líder o responsable del archivo es un profesional en archivística o Sistemas de Información y Documentación?					
--	--	--	--	--	--

Fuente: elaboración propia

OBSERVACIONES:

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN