Universidad de La Salle

Ciencia Unisalle

Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística

Departamento de Estudios de Información

7-2017

La gestión documental frente al reto de las tecnologías de la información y comunicación, como vía para lograr adentrarse en el proceso de innovación tecnológica de los archivos en Colombia

Emerson Leonardo Álvarez Beltrán
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

Álvarez Beltrán, E. L. (2017). La gestión documental frente al reto de las tecnologías de la información y comunicación, como vía para lograr adentrarse en el proceso de innovación tecnológica de los archivos en Colombia. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/140

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.

LA GESTIÓN DOCUMENTAL FRENTE AL RETO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, COMO VÍA PARA LOGRAR ADENTRARSE EN EL PROCESO DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DE LOS ARCHIVOS EN COLOMBIA

EMERSON LEONARDO ÁLVAREZ BELTRÁN

UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA
BOGOTÁ, D.C., 2017

LA GESTIÓN DOCUMENTAL FRENTE AL RETO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, COMO VÍA PARA LOGRAR ADENTRARSE EN EL PROCESO DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DE LOS ARCHIVOS EN COLOMBIA

EMERSON LEONARDO ÁLVAREZ BELTRÁN

Trabajo de grado para obtener el título como profesional en Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística

Tutora:

MARÍA JANETH ÁLVAREZ ÁLVAREZ

Magíster en Docencia

UNIVERSIDAD DE LA SALLE

FACULTADAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

BOGOTÁ, D.C., 2017

Nota de aceptación

_____

_____

_____

_____

_____

Presidente del Jurado

_____

Jurado

_____

Jurado

Bogotá, D.C., julio de 2017

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios Padre Todo Poderoso por haberme dado la paciencia, voluntad y disciplina para lograr el objetivo.

A mi esposa quien se convirtió en esa vela de viento en altamar que no permite que el barco se pierda y por su pujanza y consejo en todos los momentos donde necesité de su apoyo.

A mi madre quien me alentó a no perder el camino y a luchar por mis sueños.

A mis hermanos quienes con su apoyo contribuyeron en mi objetivo.

A mi profesora Janeth Álvarez que se interesó y dedicó parte de su tiempo en apoyar el desarrollo del proyecto.

Finalmente, a todos aquellos quienes han determinado que los sistemas de información, la bibliotecología y la archivística se conviertan en su proyecto de vida

Emerson Leonardo Álvarez Beltrán

Agradecimientos

Expreso mis más sinceros agradecimientos, en primera instancia a Dios, por ser la fuente de vida, luz y orientación, a mis padres por su apoyo incondicional, a mi esposa por su consejo y a cada uno de los docentes, quienes aportaron los elementos más valiosos en mi formación, sus conocimientos, y a la Universidad de la Salle por brindar la oportunidad de ser parte de su alma mater.

Emerson Leonardo Álvarez Beltrán

Tabla de contenido

Introducción 9

1. Planteamiento del Problema 10

2. Justificación 15

4. Objetivos 23

Objetivo General 23

Objetivos Específicos 23

5. Marco de Referencia 24

5.1 Referentes teóricos 24

5.1.1 Gestión de la información 24

5.1.1.1 Modelo de gestión de información MEDONA (Francia) 25

5.1.1.2 Modelos de procesamiento de la información a través de ECM 26

5.1.2 Gestión Documental 28

5.1.3 Innovación 34

5.1.3.1 Tipos de Innovación 37

5.1.4 Tecnologías de la Información y las comunicaciones en la Gestión Documental 41

5.1.5 La digitalización 45

5.1.6 Aplicaciones de Software Libre para los archivos 46

5.2 Marco Legal 48

5.2.1 Transparencia en la Gestión Pública 49

5.2.2 Política Archivística en el Estado Colombiano 51

5.2.3 Normas ISO en la Gestión Documental 53

5.2.4 Políticas Públicas orientadas hacía el acceso a la información 57

6. Metodología 59

6.1 Enfoque 59

6.2 Tipo de investigación 59

6.3 Método 62

6.4 Técnicas para la recopilación de información 62

6.4 Instrumentos de Recolección de Datos 63

6.5 Fases de la investigación 64

6.6 Población 65

7. Análisis de Resultados 67

7.1 Situación actual de las TIC en el proceso de gestión documental en las entidades públicas frente a la innovación tecnológica 67

7.2 Procesos de gestión documental frente a los procesos de innovación tecnológica 73

7.3 Análisis del grado de desarrollo de proyectos de innovación tecnológica en el manejo de los archivos en entidades del sector público 80

8. Conclusiones 83

9. Recomendaciones 86

Bibliografía..... 87

Lista de Tablas

Tabla 1. Derechos constitucionales sobre la información y el patrimonio colombiano..... 50

Tabla 2. Entidades a las que pertenecen los entrevistados..... 65

Tabla 3. Avances de las entidades públicas frente a la implementación de ley de archivos..... 71

Tabla 4. Ejemplos de la evolución de los procesos de gestión documental frente a los procesos de innovación tecnológica..... 79

Tabla 5. Conceptos técnicos o recomendaciones emitidos por el Archivo General de la Nación..... 82

Introducción

En Colombia, la gestión documental ha ido cobrando una importancia especial, debida a las necesidades de integración de la información, disminuir los trámites, facilitar la accesibilidad de los usuarios y aumentar la sinergia entre las diferentes entidades e instituciones del Estado. Sin embargo, estas no son las únicas entidades que requieren mejorar los procesos de almacenamiento y administración documental, ante lo cual se identifica como común denominador, en cuanto a medidas de solución, la integración de la tecnología y las correspondientes innovaciones tecnológicas, las cuales ya empiezan a permear el sistema general de archivo en el país.

El presente documento, estructurado en cinco capítulos analiza la forma en la que la gestión documental y las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han promovido los procesos de innovación tecnológica e impulsado su desarrollo para el manejo y administración documental en Colombia.

El primer capítulo corresponde a la introducción, en el cual se detallan el problema de investigación, objetivos y justificación. En el segundo capítulo se realiza una revisión de la literatura en la que se detallan antecedentes, marco teórico, marco legal y marco normativo. En el tercer capítulo se presenta el diseño metodológico seguido para el desarrollo de la investigación. En el cuarto capítulo se realiza el análisis de los datos y hallazgos. Y en el quinto capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones.

1. Planteamiento del Problema

La gestión documental en la actualidad, así como sucede con las diferentes áreas de desempeño humano, debe contemplar la innovación como herramienta de mejoramiento continuo, con el propósito de poder ofrecer información, no sólo a la administración interna sino también a otras instituciones o empresas que, a través de medios electrónicos, solicitan información de una manera ágil y expedita.

Al respecto, vale la pena señalar que la gestión documental enfrenta cambios desde el punto de vista de la normalización tecnológica, la descripción, y la conservación. No obstante, se mantienen los componentes principales de la archivística, como lo son el principio de procedencia y el orden original de los documentos.

Lo anterior se evidencia en lo que afirma Giménez (2010):

> (…) las necesidades planteadas en la gestión de los documentos (de las pequeñas y grandes empresas) generados en su ciclo de vida hay que resolverlas no sólo adquiriendo nuevos hardware o software, sino implantado, buenas prácticas de gestión de documentos y, constituyendo también, un sistema de innovación que permita, en las diferentes actividades desarrolladas en los archivos, estar en continuo proceso de modernización y resolución eficiente de los problemas (p.132)

Los adelantos en el acceso a la información están en estrecha dependencia con los avances que se producen en otras áreas, como la homogenización de los formatos de los documentos de texto, datos estructurados (bases de datos, hojas de cálculo), de imagen fija o en movimiento, de sonido y multimedia.

Por lo tanto, la innovación es una herramienta que, bien utilizada por las organizaciones y los profesionales de la información, contribuye al mejoramiento continuo, a la creación de nuevas ideas que permitan fortalecer tanto los procesos como todos aquellos recursos utilizados para la gestión documental que en últimas debe apuntarle a las buenas prácticas.

Debido al progresivo dinamismo que se ha efectuado en función de las nuevas tecnologías de la información (TIC), y su alcance en todas aquellas actividades relacionadas con los cambios en los contenidos y formas de circulación, acceso y organización del conocimiento (Mesa León, 2010) se hace necesario que los profesionales de la información reflexionen sobre la importancia que tienen las TIC, frente al quehacer cotidiano en los archivos y sus procesos de mejoramiento.

En virtud de lo expuesto, los autores (Ferro & Silvello, 2013) proponen un modelo formal innovador para los archivos que se encuentran administrados bajo el principio archivístico relacionado con el vínculo de del documento frente a la jerarquía de donde este proviene. El modelo propuesto, se encuentra basado en conjuntos de documentos electrónicos anidados en jerarquías de objetos denominados "NESTOR", el cual es apoyado en la idea de expresar las relaciones jerárquicas entre los objetos a través de la propiedad de la inclusión entre la estructura de un fondo y sus series documentales, así como la estructura y el contenido del archivo, donde las relaciones de inclusión representan la estructura y los elementos que pertenecen a los conjuntos, representan el contenido.

En ese orden, se puede evidenciar que el diseño está soportado con otros modelos formales existentes y advierte que, la información contenida en un fondo virtual, moverá los archivos digitales a la siguiente generación, por lo que no sólo la navegación y consulta de herramientas, sino también los medios activos, permitirán que investigadores, estudiantes y profesionales puedan interactuar con el propósito de aumentar el contenido de los archivos con

contenidos generados por los usuarios. Para ello será necesario tanto el diseño y desarrollo de servicios que explotan estos modelos formales, como también la realización de estudios de usuarios detallados para entender qué las soluciones deben estar dirigidas en sentido amplio hacia las diferentes necesidades de los que producen y consultan la información, fijada en ambientes virtuales, lo que implica y advierte sobre el uso de las TIC como eje principal de movilidad e interoperabilidad de la información (Ferro & Silvello, 2013).

Así mismo, el desarrollo de nuevos productos y servicios innovadores en los archivos se han llevado a cabo gracias a la incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que arrojan como resultado en el quehacer archivístico lo que se conoce en la actualidad como buenas prácticas en la gestión de los archivos. De modo que, este nuevo pensamiento conduce a la archivística al mejoramiento de sus procesos, especialmente en la descripción normalizada, en la indización y en la aplicación de estándares para la interoperabilidad, así como también la implementación de las funcionalidades de la Web 2.0, la cual permite que la comunicación entre usuarios y archivos sea más conjunta y entre las partes se desarrollen nuevos contenidos. Entre los casos de éxito, el componente logístico para crear una red europea de archivos ha puesto de manifiesto el esfuerzo de investigación e innovación que ha sido necesario para trasladar a un portal web la particularidad de los archivos, reflejar el cuadro de clasificación en la web de forma dinámica para poder realizar una navegación jerárquica por los fondos y series de grandes Archivos. La indización y la incorporación de imágenes digitales a las descripciones de las unidades documentales son componentes que permiten a los usuarios encontrar rápidamente sus necesidades de información haciéndolos, en definitiva, más competitivos en nuestra Sociedad de la Información (Giménez-Chornet, 2014).

De acuerdo con los razonamientos que se han venido efectuando, los responsables de los archivos en la actualidad deben cambiar su pensamiento conservador sobre la gestión documental tradicional, es decir que está solo se dedica a los procesos estrictamente operativos. Por tanto debe apuntar, hacia otros horizontes, relacionados con la importancia que han tenido las TIC en la archivística de hoy, aquella que ésta innovando su quehacer cotidiano.

Es evidente entonces, que el problema radica en esencia sobre el hecho de que los archivos de hoy requieren de la innovación articulada con las TIC, para lo cual las empresas deben apuntarle a la innovación reflejada en actividades que se vinculan a un resultado a través de la implementación de nuevas ideas que se materialicen en novedosos productos, servicios o modificaciones a los ya existentes, que pueden incluir una reestructuración u otro tipo de iniciativas de ahorro de costos, y finalmente una mejora de las comunicaciones internas y externas, entre otros aspectos (Giménez-Chornet, 2014).

Como consecuencia de lo descrito hasta aquí, es importante indicar que la innovación en las empresas es significativa porque, como lo expresan Juran, Gryna & Bingham (1983), citados por (Mesa León, 2010), permiten una correlación entrañable entre empresa-cliente, con lo cual es posible identificar los clientes, determinar sus necesidades, llevar estas al entorno, desarrollar un producto que corresponda con ellas, mejorar sus características para satisfacer a los clientes, desplegar procesos que permitan producciones con eficacia, bajo condiciones de operación, y transferir el proceso a las fuerzas operativas.

Es importante entonces, para el caso en estudio, tomar como referente al Archivo General de la Nación de Colombia y el sector Público para que este brinde sus experiencias en la gestión documental, a partir de la búsqueda de información institucional y teórica que permita resolver la pregunta de investigación. Con base en lo anterior, el presente trabajo pretende, a partir de un

estudio de caso con una revisión documental, donde se ha planteado como pregunta de investigación ¿cómo la gestión documental afronta el reto de la adopción de las tecnologías de la información y la comunicación como mecanismo para optimizar la práctica archivística en Colombia?

2. Justificación

Las nuevas tendencias tecnológicas en el ámbito archivístico, muestran la gestión documental electrónica como la panacea a la hora de hablar de administración documental. Esta nueva tendencia ha generado que en aquellas empresas e instituciones productoras de documentos como los archivos, cambien sus estrategias y se adapten a las nuevas tecnologías. En consecuencia, se observa que el futuro de la gestión documental tradicional dirija sus esfuerzos hacía las nuevas prácticas, orientadas hacia la innovación en términos de tecnología y mejoramiento de los procesos, permitiendo que los archivos puedan ser más competitivos en las organizaciones y que el acceso a los documentos, así como su administración sea más oportuno. No obstante, para que esto se cumpla deberá agilizarse el proceso de adaptación por parte de las entidades productoras de documentos, (unidades de información, empresas, bibliotecas, centros de documentación y archivos), con el propósito de ir de la mano con la tecnología.

En este orden, Hernández-Quintana (2006) describe que el principio sobre la unicidad y la relación contextual que existe entre los documentos en función de las actividades propias de sus creadores y por supuesto sobre aquellos que son creados y publicados en la red, deben encontrarse estrechamente relacionados. La autora supone que la autenticidad de los documentos se identifica a partir de su contexto y contenido, lo que indica que las actividades relacionadas con la producción, administración, preservación y difusión de la información en entornos tradicionales deben apuntarle a la convergencia e innovación tecnológica.

En otras palabras, el profesional de la información y documentación tiene que apuntarle y materializar sus pensamientos hacia la construcción de sistemas dinámicos que permitan la gestión electrónica de la información con el fin de que esta pueda ser perfeccionada a partir de *normas archivísticas de descripción cada vez más relevantes que vinculen coherentemente a*

formadores, productores y proveedores en el entorno digital contribuyendo a advertir los vestigios de una falsificación, así como de cualquier otra incorrección que conspire contra la integridad y fiabilidad documental. (Hernández-Quintana, 2006).

Es importante señalar que la archivística tradicional se está viendo rodeada por el pensamiento conservador de las empresas y de los profesionales de la información que no tienen una visión diferente sobre el quehacer cotidiano, además que no permite la adecuación de la gestión documental a los nuevos retos que la sociedad y las organizaciones enfrentan en el día a día (Bustelo, 2007).

Los beneficios relacionados con el uso de las tecnologías, han influido de manera positiva en la archivística. Teniendo en cuenta lo anterior, la autora, establece cuatro (4) grandes grupos así: Gestión y control efectivo, Uso racional de los recursos, seguridad y fiabilidad de la información y Productividad y valor añadido, finalmente estos beneficios permiten que las tecnologías fortalezcan en gran medida el quehacer archivístico en las organizaciones. (De Dios Acosta, 2010).

Ahora bien, se cree que el documento electrónico fortalece la capacidad individual del archivista, además que incrementa su nivel de conocimiento elevando sustancialmente su gestión en la administración de los documentos, incluso a beneficio de la organización, considerando que el aporte será en gran medida a nivel de coste y eficiencia en el momento mismo de dar respuestas oportunas a los requerimientos que se presentan en el día a día por una sociedad consumidora de información. En el mismo sentido motivará a que esta nueva tendencia que forma parte ya de nuestro entorno se adapte de forma rápida, además las tecnologías de la información tienden a la simplicidad tanto en la comprensión como en el manejo, acompañado de

una mayor capacidad y flexibilidad, en definitiva aumentan sus ventajas y disminuyen las dificultades, con lo que trabajar con ellas es cada vez más satisfactorio.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación deben contribuir en gran medida a que la información tiene que difundirse promoviendo que el patrimonio documental existente en los archivos sea un instrumento para el desarrollo del conocimiento y este debe ser compartido y debe estar disponible para todos. Para hacer posibles estos deseos es importante contar con la inestimable colaboración de las tecnologías de la información y comunicación, porque en virtud de ello, se han reducido en gran medida las barreras de acceso a los documentos, en primera instancia por los recursos irrigados hacía los lugares donde esta no puede llegar, en segunda por la hegemonía capitalista que hace que dichos recursos no se distribuyan equitativamente para que aquellos que están fuera de dichas barreras logren atravesarlas disminuyendo entonces eso que se conoce como brecha digital (MinTIC, 2014).

Por lo tanto, viene el contexto educacional representado en las instituciones que brindan el conocimiento y que tradicionalmente conciben la oportunidad directa para que las comunidades aprendan de las tecnologías y a partir de ellas se acerquen al conocimiento, quizás una de las dificultades en este campo y sobre todo para aquellos que están separados de estas instituciones tenga que ver con el alejamiento entre los Centros Educativos y los archivos, dificultades que inhiben la posibilidad de acceder a las fuentes primarias dada la lejanía física, los horarios de apertura, la accesibilidad, el estado de conservación de los documentos o la tipología de letra de éstos. Con base en lo anterior, se debe ser consciente, cuanto antes, de que Internet abre un nuevo horizonte al permitir romper con aquella imagen de espacio cerrado y lejano, a la vez que garantiza un nuevo medio de acceso y difusión a los servicios que ofertan los centros educativos y por supuesto los archivos (Ruiz-Astiz, 2013).

Ante la situación planteada, conviene agregar lo siguiente: El Estado colombiano también se encuentra trabajando activamente en el desarrollo de estrategias que contribuyan al fortalecimiento del proceso de difusión, disponibilidad y acceso a la información pública a partir del desarrollo del denominado Gobierno en Línea (e-goverment), el cual busca que los diferentes niveles del Gobierno (nacional, departamental y local) aprovechen las posibilidades de Internet para fortalecer y ampliar las relaciones con los ciudadanos. Uno de los objetivos de esta estrategia es el de acercar al ciudadano a sus respectivos Gobiernos con el ánimo de facilitar la realización de trámites, el acceso a la información pública, mejorar los espacios de discusión, y asegurar el acceso al conocimiento necesario para el desarrollo de la comunidad (Zapata, 2012).

Por ende, el gobierno distrital de Bogotá ha venido trabajando en diferentes iniciativas para lograr consolidar una gestión documental moderna, acorde con los niveles de desarrollo de las diferentes entidades del Distrito, de forma que "los procesos, actividades y tareas de los sistemas de archivos, garanticen que los documentos producidos por una entidad y sus dependencias se acopien, procesen y conserven de tal forma que cuando sean requeridos se puedan buscar, localizar y poner al servicio de los usuarios en el menor tiempo posible" (p.123). Al respecto, la Administración de Bogotá ha sido particularmente activa en la adopción de las políticas que sobre administración electrónica ha formulado el Gobierno nacional. Como resultado de lo anterior, la Alcaldía Mayor de Bogotá, en su Plan de Desarrollo 2008-2012, definió varias líneas de acción relacionadas con estos conceptos. (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2007) (Zapata, 2012).

Para el Año 2012, el Distrito formaba parte de la "Red para la Gobernabilidad Electrónica Local" i-local, como parte de un proyecto entre la Universidad Externado y la UNESCO, creado

con el propósito de mejorar la gobernabilidad local y promover la construcción de una comunidad de servidores públicos en América Latina (Zapata, 2012).

Para entender adecuadamente la relación existente entre las políticas públicas relativas a la gestión documental y el gobierno electrónico1 en el Distrito de Bogotá, es necesario partir de los objetivos que persigue la Administración distrital en el ámbito de la gestión de la información. En el año 2001 se creó el Sistema Distrital de Información –SDI, integrado por un conjunto de las "políticas, estrategias, metodologías, procedimientos, bases de datos, plataformas tecnológicas y sistemas de información que deben aportar todas las entidades del Distrito" con el objetivo de "facilitar el control político, contribuir a la participación ciudadana y ser una herramienta para consolidar el gobierno electrónico de la Administración distrital" (Contraloría de Bogotá, 2007).

Como complemento de ello, el acuerdo 119 de 2004 determinó que el SDI debía garantizar a la Administración y a la ciudadanía la oportunidad y confiabilidad en los datos suministrados (Zapata, 2012).

Con respecto a lo descrito, es importante indicar que el Estado colombiano trabaja para que la sociedad se apropie de una forma cívico democrática de la información, la cual trata sobre el valor que se construye a partir de la democratización de la sociedad desde la familia, la educación, los valores políticos, sociales, económicos, ambientales, de tal modo que: la finalidad última de todo programa o estrategia de educación para la ciudadanía y la convivencia es que los sujetos asuman los principios, normas y valores que conlleva la vida en común en sociedades multiculturales (Gutiérrez, 2008), es decir que no habrá auténtica educación mientras no exista un empoderamiento (*empowerment*) por parte de los sujetos de los derechos y obligaciones propios del ciudadano responsable. Lo anterior supone que el individuo debe estar en la capacidad de

comprender y actuar de forma asertiva en los diferentes problemas que se presentan en la cotidianeidad, de manera que pueda intervenir en el control de las políticas públicas, materializando su proceder en nuevas prácticas que lleven al desarrollo del pensamiento crítico, la responsabilidad pública y la ética social que constituyen valores fundamentales de la democracia.

La relación que se desprende de la anterior conjetura, desde el punto de vista de la gestión documental tiene que ver precisamente con la participación de la sociedad en la función pública, es decir, esa veeduría y seguimiento, que debe realizar el ciudadano al Estado con las herramientas tecnológicas que este ha dispuesto para dicho propósito, de manera tal que se construyan puentes de comunicación efectiva que contribuyan al desarrollo de políticas públicas claras que potencien cada vez más el uso y acceso a la información con el fin de que se logre satisfacer las diferentes necesidades de los usuarios, así como la de difundir el patrimonio documental y cultural de Colombia.

3. Antecedentes

Rossini (2008), desarrolló un estudio sobre los archivos y las nuevas tecnologías de la información en el que concluyó que estas brindan la posibilidad de automatizar los procesos archivísticos y la difusión de los archivos, así mismo sirven como soporte de conservación mas no de sustitución de los documentos. También concluye que el proceso de clasificación y ordenación para los documentos en los soportes informáticos debe ser el mismo que para los documentos en soporte tradicional.

De Dios Acosta (2010) afirma que en el Grupo Propagas, conformado por empresas de capital privado de la República Dominicana. (…) "El departamento de archivo surge por una necesidad imperiosa de la Vicepresidencia administrativa en la persona de Doña Rosa Margarita Bonetti de Santana, de poder servir la información a los usuarios dentro de los parámetros de la archivística moderna y lograr establecer los controles adecuados en todo lo referente a la recepción, registro y archivo de la documentación de las empresas del grupo" (p.249).

La experiencia expresada por la autora en mención, describe que los archivos de esta entidad, no tenían ningún criterio técnico de organización, basado en la archivística, así mismo, una de las problemáticas ocasionadas por no tener sus archivos organizados, tenía que ver con los usuarios, los cuales podían acceder a los depósitos con toda libertad a buscar la información, producto de sus necesidades. Debido a ello, la documentación retirada no regresaba en ocasiones, se perdía, o en el proceso de devolución, esta no se ubicaba en el lugar donde inicialmente se había retirado.

Para el propósito del presente trabajo, la experiencia planteada, evidencia que las prácticas ortodoxas en los archivos, provocan malestar administrativo al interior de las organizaciones, conllevando a que se tomen decisiones equivocadas, a la pérdida de tiempo, de dinero, y todas aquellas situaciones que lo único que hacen es poner a las empresas en retrospectiva frente a las buenas prácticas archivísticas, basadas en la tecnología. En otras palabras, las organizaciones deben apuntarle a que la innovación tecnológica, apoye su gestión en términos de simplificación de los procesos administrativos, recuperación oportuna de la información, reducción de los espacios utilizados para el almacenamiento de archivos, la conservación y preservación de la memoria institucional de las empresas, de los individuos y de la ciudadanía.

Palma (2014), en su documento sobre *los 12 grandes retos en la gestión de los archivos y evidencias en la información,* menciona que "el control de los archivos digitales de información y de evidencias digitales necesita ser los suficientemente dinámico como para apoyar las actividades de negocios de la era digital" (p.1), de donde se desprende su planteamiento acerca de los retos que deben afrontar las organizaciones y concluye que aquellas que hayan logrado afrontarlos con respecto a la gestión de sus activos digitales y evidencias, podrán "cumplir con sus obligaciones legales, rendir cuentas, agilizar su gestión, aumentar su productividad, ahorrar costos, mejorar la calidad del servicio a sus clientes, aumentar sus ventas, mantener su reputación online y ser más competitivas en un mercado global", y recomienda que los profesionales de la información y la documentación deben formarse para afrontar tales retos.

4. Objetivos

Objetivo General

Identificar la forma en la que enfrenta la gestión documental, los nuevos retos y las exigencias de la innovación tecnológica, como vía hacia las buenas prácticas en los archivos en Colombia

Objetivos Específicos

- Determinar la situación actual de las TIC en el proceso de gestión documental en entidades públicas frente a la innovación tecnológica.
- Caracterizar los procesos de gestión documental frente a los procesos de innovación tecnológica.
- Analizar el grado de desarrollo de proyectos de innovación tecnológica en el manejo de los archivos en entidades del sector público.

5. Marco de Referencia

5.1 Referentes teóricos

En esta sección se describen los aspectos teóricos que se tomaron como referencia y soporte para el desarrollo de la investigación.

5.1.1 Gestión de la información

La gestión de la información abarca la recopilación, el control de calidad, el archivo y la accesibilidad a largo plazo a los datos recogidos y sus metadatos asociados. El énfasis recae en la disponibilidad general siempre que sea necesaria de esta información, buscando conservarla a largo plazo (Thomson, 2011).

Las grandes tendencias que marcan la gestión de empresas u organizaciones llevan implícito un aspecto fundamental, que en muchas ocasiones no se considera o se deja de lado, como lo es la información, sus sistemas y proceso de gestión.

Así, desde que surge la teoría de la organización, el papel de la información y de la comunicación se ha acentuado. La información empieza a considerarse como una reserva de conocimientos disponibles sin limitaciones en su uso, gracias al aporte de las nuevas tecnologías que hacen que cada día sea más accesible al usuario. Contrastándolo con la actualidad, la información empieza a considerarse además, como un recurso económico y esto, porque, una vez procesada y utilizada racionalmente, adquiere ese valor. Extraer el valor de la información es un gran reto que empiezan a adoptar las organizaciones que buscan la competitividad y el liderazgo en su campo (Rodríguez, 2002).

Por ello se han desarrollado diferentes modelos, de los cuales algunos se presentan a continuación.

5.1.1.1 Modelo de gestión de información MEDONA (Francia)

Por otra parte, en Francia en el año 2006 se desarrolló un modelo de gestión de la información basado en el intercambio de datos, denominado MEDONA, sin perder de lado el patrón básico de gestión documental en los archivos. Este fue elaborado por la Dirección Francesa de Archivos en conjunto con el Ministerio de Cultura y Comunicaciones, y la Dirección General de la modernización del Estado (Ministerio de Economía). El propósito del software consistía en la transferencia de información entre las diferentes agencias de archivos y sus usuarios, así como de todas aquellas que tuvieran vínculos de carácter operacional con la información que se producía en razón a las diferentes actividades del sistema general de archivos. El modelo permitió el intercambio de datos, entrega, modificación, notificación, destrucción, dando como resultado una transacción de la actividad propiamente dicha (Sibille-Grimoüard, 2014).

En otras palabras, el modelo MEDONA tiene la capacidad de normalizar la información de tal forma que proporciona un marco estandarizado para los diversos intercambios de información (datos y metadatos) entre las agencias de archivo y sus socios. Esto significa que se efectúa el intercambio entre varios organismos de archivos de manera articulada, registrando en su sistema a las oficinas de gestión, y los organismos públicos de archivo, proveedores de almacenamiento de información. Medona define los diagramas de actividad y modelos de datos según el estándar UML (lenguaje unificado de modelado), así como en definiciones de mensajes de acuerdo con los esquemas XML (lenguaje de marcas extensible) (Sibille-Grimoüard, 2014). El

sistema permite que la interoperabilidad entre todo tipo de documentos y datos, tanto electrónicos como en formato de papel. Es compatible con cualquier estándar de metadatos.

En términos de innovación, el software que actualmente funciona como medio de intercambio de información desde el punto de vista de las actividades administrativas, que por función se desarrollan en las diferentes agencias de archivo de ese país y claro en las entidades que se encuentran articuladas, contribuye en gran medida a la desaparición de alguna forma del papel y fortalece el uso de las tecnologías de la información y comunicación para acortar las distancias y disminuir el trámite y la burocracia administrativa en pro tanto de las empresas, como de los usuarios y ciudadanía (Sibille-Grimoüard, 2014).

5.1.1.2 Modelos de procesamiento de la información a través de ECM

Dadas las condiciones que anteceden, es preciso abordar ahora un espacio sobre la gestión documental basada en modelos de procesamiento de la información a través de contenidos empresariales, para lo cual se tomó en cuenta un estudio realizado sobre la concepción del Record Management en entornos empresariales basados en plataformas tecnológicas ECM – Enterprise Content Management. El Record Management tiene que ver con la gestión de la información en términos de administración electrónica, lo que supone que los registros que se crean a diario son la fuente documental que sustenta la operación del negocio, además de servir como puente que satisface las necesidades de los usuarios de forma oportuna y permite tomar decisiones certeras (Kulku & Cakmak, 2012).

Para Kulku & Cakmak (2012), el Record Management en las empresas debe garantizar los siguientes elementos:

1. La ejecución de la obra, de la que forman parte, con regularidad, de manera efectiva y legalmente.
2. Activación de la continuidad y la coherencia de los servicios.
3. El suministro de las políticas, las resoluciones y las salidas a las partes interesadas y las unidades administrativas.
4. La armonización de los requisitos administrativos y legales, incluyendo la supervisión y evitar cualquier disputa legal.
5. Las responsabilidades financieras y éticas, cumpliendo la protección de los derechos de los empleados, clientes y otras partes interesadas, junto con los intereses de la empresa.
6. Asegurar la continuidad del trabajo en caso de emergencia.
7. Representación de la memoria colectiva y corporativa continúa. (Kulku & Cakmak, 2012)

Lo anterior tiene que ver precisamente con las buenas prácticas que realicen las empresas con la información que produzcan en ejercicio de sus actividades, las cuales deben estar orientadas a garantizar el debido trámite, así como la administración, difusión, conservación, autenticidad y sostenibilidad. Tal como se ha visto el uso cada vez mayor de las aplicaciones, en el ámbito de la gestión de documentos electrónicos es necesario que las empresas incluyan la creación de registros y archivos electrónicos, correo electrónico de manera que la gestión, la exploración y el acceso, a la información se realice de forma integral a partir de interfaces de usuario que logren un entorno de trabajo efectivo.

Con la influencia de los avances tecnológicos, los nuevos campos han surgido junto con los tipos de registros y la gestión de documentos en el ámbito de gestión de contenidos empresariales. Entre ellos se encuentra la gestión de correo electrónico que ha sido uno de estos

nuevos aspectos. Las empresas comenzaron a comunicar oficialmente a través de e-mail; reglamentos y políticas para la consolidación de la información a través del correo electrónico con la calidad del registro. En este sentido, la introducción de políticas y regulaciones en el correo electrónico como pilar de la gestión sobre todo en los EE.UU, y en muchos otros países (República Checa, Dinamarca, etc.) desde finales de 1990 en adelante se considera que es un avance significativo en términos de gestión de contenidos empresariales (GFI, 2009ª, 2009b, 2009c) (Kulku & Cakmak, 2012).

5.1.2 Gestión Documental

Con el propósito de articular la gestión documental, es importante esclarecer este concepto, donde el primer acercamiento se realiza a partir de la definición que hace el Consejo Internacional de Archivos en su guía para manejar registros electrónicos desde una perspectiva del archivo, el cual define la gestión de documentos como una parte del sistema de información en las empresas desarrollado con el objeto de almacenar y recuperar documentos (ICA, 2005)

Dicha gestión tiene que apuntar al control de todas las actividades relacionadas con el quehacer archivístico en las organizaciones. Desde el punto de vista de la gestión documental, estas afectan la creación, recepción, almacenamiento, acceso y preservación de los documentos, salvaguardando sus características estructurales y contextuales y garantizando su autenticidad y veracidad (ICA, 2005).

Para Colombia, el Archivo General de la Nación, define la Gestión documental como un: 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 (AGN, 2014). Así mismo, la gestión documental se encuentra articulada con las TIC y tienen como objetivo común el uso y

el acceso a la información. Es decir, que al estar en estrecha relación, las empresas pueden adoptar nuevos modelos basados en la innovación tecnológica y modernización de los procesos donde es importante precisar que el mayor beneficiado debe ser la archivística en términos de la disciplina misma.

En consecuencia, dichos beneficios serán el resultado del quehacer archivístico, que permitirá de alguna manera dirigir sus esfuerzos al empleo de las TIC como medio de organización y de difusión, de forma que las instituciones, y usuarios accedan a los fondos documentales de manera oportuna. Se hace necesario, entonces, desarrollar una cultura archivística articulada y sustentada en la voluntad política, en donde se de una adquisición de conciencia por parte de los funcionarios de instituciones estatales y privadas, archiveros, usuarios y sociedad en general, sobre la trascendencia de los archivos para las aspiraciones de construir una sociedad más transparente, capaz y democrática. Cuando se hayan cumplido estos supuestos, los archivos comenzarán a percibirse como verdaderas fuentes del conocimiento, herramientas importantes para la propia gestión administrativa y pilar para la consolidación del Estado de derecho democrático moderno. (Vílchez, 2014).

De manera semejante, la información como clave discursiva entre el tratamiento dado a la archivística en esta época debe articularse frente a saberes que permitan materializar un pensamiento sistémico que se mantenga en el tiempo. En otras palabras, que de cada elemento de información, se puedan estructurar conocimientos, cuyos contenidos transiten por las distintas dimensiones, orales, escritas, visuales, o integradas, que permitan una comprensión dependiente de la perspectiva gnoseológica, filosófica o pragmática que le sirva de partida a los sujetos.

Así, sin excepción alguna, el vertiginoso crecimiento de las TIC ha permitido que los procesos administrativos en las organizaciones contribuyan al mejoramiento continuo y a la

puesta en marcha de nuevas ideas sobre el quehacer archivístico, pese a ello, debe ir más adelante, debido a los constantes cambios y a las nuevas formas de ver la gestión documental de hoy estrechamente relacionada con las tecnologías y la innovación. Esta cultura debe impulsar, además, nuevas fórmulas de relación de la ciudadanía tanto con el sector público como con clientes y proveedores en el sector privado. Igualmente cambios formales, estructurales, en el seno de empresas e instituciones, con nuevos modos de organizar la gestión con tecnología y ante un escenario de mayores exigencias, especialmente en el ámbito del sector público y la ciudadanía (Casellas, 2009).

Dado lo anterior, la archivística ha pasado por una serie de ciclos y/o etapas determinados por su orientación profesional. En el antiguo régimen fue una disciplina empírica al servicio de la gestión del poder, durante el siglo XIX y parte del XX, al tiempo que desarrollaba su cuerpo doctrinal, se ha volcado en el servicio a la investigación histórica: por fin, al menos durante la segunda mitad del siglo, ha equilibrado su actividad en el servicio a la gestión y a la investigación, ampliando su actividad en ambas a la vez conformando su base teórica de conocimiento (Casellas, 2009).

Entonces, los documentos objeto de archivo, además de ser la materia prima para el reconocimiento de que existe La Historia, son el instrumento fundamental para construirla, de lo contrario no se tendría memoria, por tal razón es importante que se valore y que los colectivos profesionales de la información jueguen un papel más visible frente a la gestión del conocimiento fijada en los documentos, con el fin de que los ciudadanos sean más participes en la construcción de archivos y de la historia, lo cual conlleva una responsabilidad marcada en la valoración, conservación y difusión del patrimonio documental producido por un pueblo, comunidad o nación. Aportando de esta forma retos propios del profesional derivado de su tarea central la cual

consiste en tener la información disponible, suficiente, oportuna y sustentable (Alberch, Archivos y Derechos Humanos., 2008).

Por lo tanto, en este contexto, es preciso recalcar que los archivos contienen parte de la memoria, de forma sustancial, en calidad, cantidad y originalidad, ya que reflejan los elementos fundamentales del pasado de forma organizada (Alberch, Archivos y Derechos Humanos., 2008). Así, se llega a que el archivo es un espacio, que va a través del tiempo, formándose desde el pasado y proyectándose a futuro, operando por actualizaciones sucesivas, por el descubrimiento del investigador, historiador o interesado, pero el archivo va de mano de la memoria, siempre en construcción, resistiéndose a la desaparición.

Según Heredia (2009), el archivo tiene una acepción que puede ser vista en diferentes niveles, como una figura geométrica que exhibe diferentes lados o caras; por un lado, refleja a una institución que es creada y que presenta reglas, que se caracteriza por su tipología, su contenido documental , sus recursos y los servicios que pueda otorgar. La segunda cara, indica el contenido, es decir, la composición del fondo o de los fondos, del cual o los cuales se debe conocer a sus productores y sus funciones; eso está relacionado con el principio, a veces erróneamente entendido y aplicado, de procedencia.

Así, el archivo se da a través de huellas, de la pasión, del deseo, el compromiso que es a su vez un acto de justicia, pero que no es uno solo, aquí existen diferentes tipos de archivos (institucionales, privados, documentación contenida en archivos extranjeros) (Federación Estatal de Foros por la Memoria, 2009). Los archivos influyen de forma clara y concreta en los pueblos y las personas, hay variedad de ejemplos, uno de ellos se da por las imágenes de los archivos del servicio de seguridad, que utilizaban los gobiernos como formas de represión, aunque a la hora de revisar y realizar, este tipo de archivos incluye implicaciones políticas, debido a que la mayoría de estados, tienen sus “secretos” o corresponde a “información reservada” que a veces no quieren

ser revelados. Gracias a estas acciones y estos comportamientos se han establecidos leyes universales en donde los archivos del estado son un bien público, en donde las ciudadanos pueden observar la transparencia de estos archivos, de ahí que se hace un llamado a mejorar el control público de los archivos.

Con base en los eventos suscitados en las guerras mundiales que indujeron tanto a intelectuales como a políticos a reflexionar y a poner en el centro de la atención mundial la educación, la ciencia y la cultura, se comprendió que la comunicación y la información son indispensables para el sustento de las mismas. Así, el programa de Comunicación e Información de la UNESCO se crea para nutrir con información general para promover la libre circulación de ideas cifradas en documentos que se socializan a través de bibliotecas y archivos (Añorve-Guillén, 2007).

A partir de lo anterior, el acceso a la información es un tema que preocupa a todas las sociedades por cuanto su valor es cada vez mayor, tanto que se equipara con un recurso vital para una persona, para una administración o para un Estado. Se debe recordar, además, que la información como conocimiento lleva consigo el concepto de poder. Por tanto, es evidente que quienes tienen la información pueden condicionar a la opinión pública y ejercer el poder de gobernar.

Ante esto, Colombia ha entendido y ha fortalecido su conocimiento sobre el manejo de la información a partir de los archivos y como estos actúan en la construcción de democracia y memoria como lo plantean los diferentes modelos, quizás consagrados en Europa y Occidente, dando lugar a la introducción de bibliografía sobre gestión de documentos impulsada por los organismos internacionales (UNESCO y CIA) contribuyendo a la difusión del “records management” norteamericano como modelo de gestión de documentos que plasma los principios en la que este país fue el pionero, y a partir de lo establecido por Schellemberg, que además se

conoce como la “archivística moderna”, es decir aquellos que han alcanzado tal desarrollo que han ejercido una influencia sobre otros modelos, tal es el caso de la gestión des docuements administratifs, el prearchivage francés, el registry inglés y la registratura alemana a los que se les podría llamar como los modelos primarios, modelos que finalmente han fortalecido el modelo colombiano en administración, conservación y valoración de archivos (Añorve-Guillén, 2007).

Entre tanto, los archivos como primera fuente de información para el ciudadano, tienen que ser los instrumentos que guíen la gestión de las organizaciones y a través de esta hacerlos más visibles frente a su accionar, con el fin de que el ciudadano pueda ser más participativo a la hora de construir democracia, contribuyendo de esta forma a ser garantes de la información, protegiendo así el patrimonio cultural de la Nación. Por lo tanto, no deben existir exclusión ni obstáculos que dificulten que el ciudadano tenga libre acceso a los documentos.

Es por tal razón que los archivos constituyen la memoria fáctica de los pueblos y naciones y por efecto de ello el colectivo profesional de la información debe propender por su salvaguarda, procurando que se respeten los derechos normativos que rigen en cada nación en relación a la gestión documental, a la reserva legal y a la conservación del patrimonio documental histórico de los pueblos, contribuyendo a través de ellos, que la ciudadanía sea más participe en la toma de decisiones y que sobre estos puedan soportar cualquier anomalía frente a la transparencia y objetividad de quienes ejercen el poder, así entonces, se conocerá la memoria de los pueblos, el conocimiento de su desarrollo cultural, político, económico, y científico, y el reconocimiento del rol que tiene la documentación archivística en el desarrollo y en la consolidación de la identidad de los ciudadanos. (Añorve-Guillén, 2007).

Por lo anterior, no hay que dejar de lado a la preservación tradicional, en su calidad de custodio responsable, la cual sólo funciona cuando esta evidencia tiene una forma física, cuando

su valor excede el costo de guardarla, y cuando se refuerzan mutuamente los roles de quienes la crean, guardan y usan. Esto quiere decir que es necesario que los fondos documentales, que constituyan el patrimonio de un país, de una persona, de una institución, por su valor histórico deban ser preservados y conservados, aunque ello signifique un alto costo para el cometido, pues a futuro servirán como aporte cultural, científico o histórico, tanto para la comunidad, como para las instituciones. Con base en lo anterior, hay que tener en cuenta que el mundo digital ha transformado los conceptos de preservación tradicional, desde la protección de la integridad física, del objeto a la especificación de la creación y el mantenimiento del objeto cuya integridad intelectual constituye su característica principal.

Para apoyar lo anterior conviene señalar lo siguiente: La gestión de la preservación abarca todas las políticas, procedimientos y procesos que en su conjunto impiden el mayor deterioro de los objetos físicos, renuevan la información que contienen y aumentan su valor funcional. Por tanto será necesario que las bibliotecas, archivos, instituciones, ideen la forma de adquirir conocimiento el cual permita, construir programas que protejan al proceso de preservación, tanto en los materiales, como la integralidad del documento, no solo en soportes físicos sino también en los procesos digitales (Ferro & Silvello, 2013).

5.1.3 Innovación

La implantación de un proceso de innovación sistemático y organizado es el principal reto en el entorno empresarial moderno. Para ello, la empresa debe adoptar o crear un modelo de innovación, establecer un proceso o ciclo de la innovación y desarrollar capacidades para su implementación y ejecución (García, 2012).

Las condiciones mundiales a nivel político, social, económico y de otras esferas han presentado un panorama cambiante y dinámico en el transcurrir del tiempo, el cual ha sido marcado por factores como la formulación de nuevas teorías en las ciencias, que han moldeado el curso de la historia humana. En las ciencias, las transformaciones suceden al proponerse teorías que traen maneras distintas o novedosas formas de abordar un fenómeno en particular, imponiéndose ante los antiguos métodos y modelos.

En ese orden de ideas, el economista Schumpeter, citado por (Montoya, 2004) concibe la innovación desde la perspectiva tecnológica, y acuña la teoría de las innovaciones radicales como aquellas que producen cambios "revolucionarios". Su enfoque tiene una postura de mayor relevancia, y reside en la innovación de los empresarios, que para Schumpeter es aquel que tiene capacidad de iniciativa para proponer y realizar nuevas combinaciones de medios de producción.

Con respecto a la innovación, Porter (2008) señala que algunas innovaciones crean ventajas competitivas cuando una compañía se da cuenta de algo enteramente nuevo que necesitan los compradores, o que sirve a un sector del mercado al que no han prestado atención los competidores. Es decir que la ventaja competitiva es aquella que permite solucionar las limitaciones que una empresa posee en sus productos, a partir del buen uso de los recursos, de forma tal que renueva sus competencias frente a las condiciones del mercado que las rodea.

Seguidamente, Nohria and Gulati's citadas por Palcic (2014), define innovación como cualquier política, método o proceso, producto y/u oportunidad de mercado que el líder estratégico en una empresa percibe como nuevo (Palcic, 2014). Esto supone que la innovación es un medio que permite que la empresa busque nuevos derroteros que contribuyan a responder de forma eficiente sobre todas aquellas propuestas de negocio que resulten del estudio dedicado a fortalecer sus productos, de manera que se deberá propender por vitalizar y robustecer de alguna

manera el capital humano y económico con el fin de que ambas intervenciones den los resultados esperados.

Hay que mencionar, además, que el proceso de innovación debe ser considerado por la empresa como un argumento de continuo aprendizaje, en el que los diferentes niveles que la conforman dirijan sus esfuerzos tanto a aprender de sus propias experiencias, como a capitalizar las experiencias de otras fuentes para consolidar el conocimiento que la guíe hacia las buenas prácticas sobre las que se fundamente su sostenibilidad en el tiempo.

Por otra parte, el manual de OSLO define cuatro (4) tipos de innovaciones: innovación en productos, procesos, organizacionales y de mercadotecnia. Finalmente la OCDE, coincide en que la innovación, por una parte vincula a las nuevas tecnologías para el desarrollo de un producto o apuntan hacia los cambios al interior de las organizaciones (Giménez, 2010). En ese aspecto la comercialización de la información significa que los avances de la tecnología y las telecomunicaciones crean cadenas de distribución sin necesitarse establecimientos físicos, con lo cual se permite reducir costos de administración y se crea un tipo de relaciones sustentadas en la facilidad de estos medios tecnológicos.

Al estudiarse la innovación en la administración, se observa cómo en el panorama comercial mundial se rompe el paradigma de la inaccesibilidad de la información, permitiendo a los clientes estar más informados, debido a que la liberación de la información la hace del dominio de las empresas y de los consumidores. Por lo tanto, el enfoque de la administración basado en la innovación administrativa, que es un modelo que enfatiza el conocimiento de tipo transversal, en el que se potencializa la contribución de cada área de la empresa, se promueve el conocimiento de otras esferas de la empresa y se prioriza la transmisión del conocimiento (Breen, 2009)

Razón por la cual, la innovación administrativa tiene que ver entonces con la intervención que se efectúa a partir de las diferentes áreas que conforman su estructura organizacional desde el punto de vista de la renovación de su quehacer cotidiano, es decir, el recurso humano enfoca sus esfuerzos hacía la búsqueda de nuevos horizontes que vislumbren diferentes formas de realizar las tareas con el fin de convertir a la empresa en un modelo competitivo al interior. De esta manera, se logra que dichos esfuerzos le apunten al mejoramiento continuo de sus procesos y por efecto de ello de sus productos, lo cual dará un margen significativo para la localización de nuevos mercados que fortalezcan su gestión productiva. o, como lo afirma González-Campo (2014), para lograr una mayor competitividad por medio de la innovación, es importante el intercambio de conocimientos y la presencia de relaciones de cooperación basadas en estos, dado que su difusión aumenta la productividad empresarial.

5.1.3.1 Tipos de Innovación

Con respecto a este tema, conviene establecer que la innovación se constituye como una herramienta fundamental para el desarrollo de nuevos horizontes y de transformaciones, como ya se ha mencionado. Este tipo de cambios hacen ver a la innovación como uno de los impactos mayúsculos en la economía, el comercio y la industria, de ahí el gran interés que se ha presentado entre los diversos teóricos de estas áreas en el tema de la innovación. Así las cosas, la innovación tiene tipologías que autores y organizaciones han realizado, una de ellas es la clasificación propuesta por la Agencia Nacional de Investigación e Innovación (ANII), que presenta una clasificación de innovación en:

- **Innovación en Producto.**

Se considera Innovación en Producto a la introducción al mercado de un producto (bien o servicio) tecnológicamente nuevo (cuyas características tecnológicas o usos previstos difieren

significativamente de los existentes a nivel nacional) o significativamente mejorado (previamente existente cuyo desempeño ha sido perfeccionado o mejorado en gran medida). La innovación del producto se remite a la innovación tecnológica del estudio de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) que la define "como la creación de productos, servicios y procesos, nuevos o mejorados, que favorecen la competitividad de las empresas e incrementan el nivel de vida de los individuos" (OCDE, 2008).

Según la CEPAL (2013), en su informe Sistemas de innovación en Centroamérica Fortalecimiento a través de la integración regional, se aborda el sistema de innovación en elementos como "las bases de conocimiento existentes, así como los patrones tecnológicos predominantes en los diferentes segmentos de productores y cadenas productivas del sector, la capacidad de absorción de nuevos conocimientos y tecnologías".

Esto quiere decir, que los procesos de innovación deben materializarse en primera instancia en el fortalecimiento de los cimientos mediante los cuales se constituyó una unidad de negocio sea cual fuere su enfoque, y en segunda sobre la estructura que la conforma. Lo anterior supone que esa edificación de conocimiento, de economía, de mercado debe potenciarse en ideas que refresquen de alguna manera dichas estructuras con el propósito de que puedan convertirse en fuentes competitivas que permitan que el conocimiento adquirido y el que está en continuo descubrimiento se considere como un recurso relevante para generar competitividad en las empresas.

- **Innovación en Procesos**

La Innovación en Procesos a la adopción de métodos de producción nuevos o significativamente mejorados. Puede tener por objetivo producir o entregar productos (bienes o servicios) tecnológicamente nuevos o mejorados, que no puedan producirse ni entregarse

utilizando métodos de producción convencionales, o bien aumentar significativamente la eficiencia de producción o entrega de productos existentes (RICYT / OEA, 2001).

- **Innovación en Organización**

La Innovación en Organización se refiere a la introducción de cambios en las formas de organización y gestión del establecimiento o local, cambios en la organización y administración del proceso productivo, incorporación de estructuras organizativas modificadas significativamente, o implementación de orientaciones estratégicas nuevas o sustancialmente modificadas (RICYT / OEA, 2001).

- **Innovación en Mercadotecnia**

"La innovación de mercadotecnia implican la puesta en práctica de nuevos retos de comercialización. Estos pueden incluir cambios en el diseño y envasado de los productos, en la promoción y colocación de los productos y en los métodos de tarifación de los bienes y servicios" (OCDE, 2006, p.22). Lo anterior supone, que los procesos de innovación orientados hacia la mercadotecnia deben apuntarle a nuevos métodos de comercialización que permitan ubicar los productos en mercados ya establecidos, en términos de posicionamiento, lo cual deberá estar acompañado de canales de distribución, de manera que los productos, bienes y servicios de comercialicen. Para lograrlo la empresa tiene que mejorar e introducir nuevos conceptos que contribuyan el mejoramiento de sus productos, con el propósito de hacerlos más atractivos para el consumidor.

- **Innovación Tecnológica**

La innovación tecnológica y su gestión en la empresa se convierten en dos elementos importantes que funcionan como el motor que contribuye al impulso de la empresa

configurándolos como los ejes clave para generar competencias y oportunidades, resultando crucial una buena gestión en todos los niveles de esta, donde a partir de ellos se desarrollen nuevas ideas que permitan el crecimiento exponencial de sus productos y servicios orientados hacía la innovación tecnológica (Benítez Llamazares & Benavídez Chicón, 2012).

Por otra parte, la innovación tecnológica, tiene una importancia capital para todas aquellas organizaciones con visión pertinente a renovar constantemente sus productos y servicios, de manera que puedan adaptarse a las nuevas exigencias del mercado competitivo. De igual manera, los procedimientos de trabajo que permiten el éxito de hoy, mañana serán obsoletos; por lo tanto deben irse mejorando en la medida que se hacen más competitivas y exitosas (Robles & Vílchez, 2010).

- **Innovación en la Archivística.**

Así como la innovación implica crear valor agregado desde cualquiera de los ámbitos o contextos, social, económico, académico, y cultural, la innovación en la archivística debe apuntarle en primera instancia al reacondicionamiento institucional, es decir, al pensar de forma diferente sobre el uso y administración de la información, lo que significa crecer a partir del capital intelectual, el cual tiene como cimiento al personal capacitado en la disciplina para orientar y liderar el flujo de conocimiento al interior de las organizaciones (Fontalvo, Quejada, & Puello, 2011).

Para este aparte, es necesario señalar que: la innovación, la Gestión del Conocimiento y la Gestión Documental, se sirven de todos los recursos de la organización, con el propósito de adquirir y fortalecer aún más su institucionalidad y misión, articulando sus esfuerzos con los clientes, trabajadores y colaboradores; lo cual supone recoger información, difundirla, sintetizarla, sacar conclusiones, definir métodos y fijar la cultura empresarial, permitiendo

localizar, organizar, transferir y hacer un uso eficiente de la información. Finalmente el conocimiento de los trabajadores, que tienen como objetivo ubicar a la empresa en una situación de liderazgo a partir del conocimiento, la creatividad, la capacidad de anticipación y la innovación (Gauchi-Risso, 2012).

5.1.4 Tecnologías de la Información y las comunicaciones en la Gestión Documental

Las tecnologías son una herramienta y su utilidad depende de la aplicación que se le dé. En este sentido, el uso eficaz de las TIC depende de una correcta planificación, administración y políticas bien definidas, lo que garantiza una buena gestión. Vista desde este punto, las tecnologías de información y comunicación deberían mejorar los procesos ya diagnosticados, incidir en aspectos bien estudiados y satisfacer las expectativas de mejora de servicio (Cambar, Graterol y Añez, 2009)

La UNESCO a través de la cumbre mundial sobre las sociedad de la información (Ginebra, 10 y 12 de diciembre de 2003 y Túnez, 2005), donde intervinieron numerosos participantes políticos, definieron que las tecnologías de la información y comunicación deben guiarse a través de un conjunto de principios, tales como el acceso universal a la información y el de la libertad de prensa, a fin de optimizar su eficiencia en beneficio de los individuos, las comunidades y el desarrollo de cada país, lo que significa que las sociedades del conocimiento se encuentran articuladas con el propósito de identificar, producir, procesar, transformar, difundir y utilizar información destinada a crear conocimientos y aplicarlos en beneficio del desarrollo humano.

Con base en lo anterior, las Tecnológicas de la Información en estos últimos años constituyen un reto para el manejo de los servicios de información en las instituciones estatales y privadas, lo cual conlleva a que se debe asumir con mucha responsabilidad, la implementación de estos servicios que traen para las instituciones diversos beneficios, entre los que se pueden citar: La versatilidad en la consulta de los documentos, la optimización del desarrollo de los procesos, el ahorro en insumos, el control sobre la información, fortalecimiento de los procesos educativos, etc. Sin embargo se podría establecer lo anterior como panacea al flujo de información, fijado en la gestión documental.

A continuación se desarrolla someramente el concepto relacionado con las Tecnologías de la Información y Comunicación, donde De Dios Acosta (2010) cita a la Asociación de las Tecnologías de la Información (Information Technology Association of America, ITAA), quien la define como: "El estudio, el diseño, el desarrollo, el fomento, el mantenimiento y la administración de la información por medio de sistemas informáticos, esto incluye todos los sistemas informáticos no solamente la computadora, este es solo un medio más, el más versátil, pero no el único; también los teléfonos celulares, la televisión, la radio, los periódicos digitales". (De Dios Acosta, 2010)

Otra definición señala que las TIC son herramientas que las personas usan para compartir, distribuir y reunir información, y para comunicarse unas con otras, de una a una o en grupo, mediante el uso de computadoras o redes de ellas interconectadas. Son medios que utilizan las telecomunicaciones y la tecnología al mismo tiempo (Mendoza, 2012).

Para Druker, citado por (Mendoza, 2012), la innovación y la tecnología son fundamentales para mantener la competitividad en una economía basada en empresas que luchan

por estar en los primeros lugares. Las nuevas tendencias tecnológicas en el ámbito archivístico, muestran al documento electrónico como la panacea a la hora de hablar de administración documental. En consecuencia, se observa que por ejemplo el documento electrónico se presenta como la fuerza que hará que el soporte tradicional (papel), desaparezca, permitiendo que los archivos puedan ser más competitivos en las organizaciones y que el acceso a los documentos sea más rápido.

A partir de lo cual, es posible señalar que la mayor parte de la información se maneja en documentos electrónicos. Es por esta razón que el objetivo del documento electrónico es promover, que la gestión documental, se convierta, en un sistema más dinámico, considerando elementos como la eficiencia, accesibilidad y disponibilidad de los documentos (AGN, 2011).

Aun así, para que esta sea exitosa se debe pensar en un dinamismo profesional configurado bajo las nuevas tendencias tecnológicas, acompañado de la innovación, el compromiso y el apoyo de otras disciplinas. Del mismo modo es importante interiorizar sobre la normalización tecnológica, la descripción, conservación, el principio de procedencia y orden original de los documentos, que por efecto de la función archivística se producen. Los adelantos en el acceso están, en estrecha dependencia de los avances que se produzcan en áreas ajenas a la archivística, como la homogenización de los formatos de los documentos de texto, datos estructurados (bases de datos, hojas de cálculo).

Las nuevas tecnologías y su aplicación a la gestión documental permiten que la descripción y automatización de cada uno de los procesos relacionados con la documentación y que están basadas en la informática representen ventajas indiscutibles para el control administrativo, así como su tratamiento y recuperación de la información, para difusión de los fondos y, en definitiva, para aumentar la eficacia y efectividad de los servicios del archivo. La

situación invita a emprender políticas archivísticas ambiciosas y modernas, centradas todas ellas en conseguir la perdurabilidad de un patrimonio que constituye el legado histórico que se dejará a las futuras generaciones, así como a las actuales. Por lo que es necesario asegurar su acceso y difusión a través de las distintas tecnologías de la información y la comunicación. (Ruiz-Astiz, 2013). Por lo anterior, la gestión documental busca nuevos horizontes, capaces de interactuar de forma directa en la organización de los documentos, de sus principios para su conservación y los medios para prestar un servicio a las instituciones, a la comunidad consumidora y productora de documentos.

Bajo este argumento, el Archivo General de la Nación señala a la administración pública la implementación de instrumentos de gestión electrónica tal como lo define el Decreto No.1080 de 2015, para lo cual exhorta a la utilización de la especificación técnica de administración de registros electrónicos. Dicha especificación tiene que ver con la creación de un SGDEA (Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos Administrativos) cuyo propósito principal es construir una aplicación que permita la gestión de registros electrónicos, la cual puede adaptarse a la administración de documentos físicos.

La gestión de los documentos electrónicos es compleja, debido a que requiere una amplia funcionalidad, para satisfacer las diferentes necesidades y requerimiento del negocio. Por lo general, cuando se piensa en utilizar las tecnologías de la información y comunicación para el procesamiento de la información electrónica de una entidad se debe pensar en la creación de un SGDEA. Para que esto suceda hay que trabajar interdisciplinariamente, se debe contar con software especializado, sin dejar de lado los sistemas operativos tradicionales y otro tipo de aplicaciones que se pueden adaptar al desarrollo del SGDEA. En definitiva, la especificación se

convierte en una herramienta potente para la administración teniendo en cuenta que en el tiempo actual ya no se habla de documentos físico sino de registros electrónicos (MinTIC, 2014).

Esta especificación técnica gestionará los documentos electrónicos con los niveles deseados de confidencialidad e integridad, combinando las ventajas del trabajo con medios electrónicos con la teoría clásica de la gestión documental, así mismo está permitirá que la gestión de documentos sea fijada bajo la teoría de entidad relación, donde se podrá ver de forma estructurada la producción documental conforme las funciones que lleva a cabo la entidad convirtiéndose en una buena práctica archivística.

5.1.5 La digitalización

En la actualidad se requieren de diferentes formas de gestión de la información, que puedan aportar mejores maneras de administrarla, mediante las cuales los métodos tradicionales puedan evolucionar y darle un manejo de manera más eficiente. En este sentido, se traen a colación los proyectos de digitalización, estos permiten a la administración, que la información que yace física, pueda pasar de ese estado a uno donde se disminuyan los espacios de almacenamiento, tanto de los datos como también de su preservación, de manera segura, "mediante sistemas que garanticen que será posible recuperarla en cualquier momento. Si es preciso habrá que poder acceder y visualizar los documentos en la misma forma en que se crearon, a pesar de la obsolescencia tecnológica de soportes y formatos, pudiendo confiar siempre en su fiabilidad" (Giralt, Vidal-Pijoan, & Pérez-Soler, 2011).

Para mayor ilustración de lo anterior, se expone el proyecto de seguridad y longevidad de los documentos digitalizados en el archivo municipal de Ámsterdam uno de los mayores depósitos de archivo del mundo con un total de 35 kilómetros de estanterías y 8 millones de documentos digitalizados. El proyecto en sí buscaba la seguridad informacional y protección en

términos de conservación de los documentos ya digitalizados, para lo cual él se enfocó en el sistema de almacenamiento inteligente denominado HCP de Hitachi Data Sytems, un sistema de archivo CAS (content adressable storage) que traduce contenido de almacenamiento direccionable, esto quiere decir que los documentos que se encuentran en el repositorio digital no sufrirían ninguna modificación por los usuarios, además su estabilidad en el tiempo es totalmente sostenible, garantizando la interoperabilidad con otras aplicaciones, facilitando el proceso de indexación y registro de metadatos, recuperación de la información con independencia del formato, seguimiento y control de la información. (Giralt, Vidal-Pijoan, & Pérez-Soler, 2011). Esta práctica fue adoptada por el Archivo del Ayuntamiento de Barcelona como una solución a los grandes volúmenes documentales y a la problemática que enfrentaban frente al quehacer archivístico, desde el punto de vista de la administración y por supuesto del acceso de esa información por los ciudadanos españoles.

Por otra parte las TIC se expanden tan rápido que la gestión documental tiene que contemplar un sinnúmero de posibilidades que contribuyan a que los archivos se transformen en verdaderas fuentes de información y conocimiento, que el ciudadano común y el funcionario puedan tener acceso desde cualquier medio electrónico garantizando así su acceso a la información, sin antes aclarar que para ello habrá cierta normatividad que permitirá de cierta forma la restricción, entendido esto como que no por ser información de libre acceso se pueda tener control sobre el universo mismo de esta.

5.1.6 Aplicaciones de Software Libre para los archivos

Ahora bien, la gestión documental de hoy, debe apuntarle a nuevas formas de procesar la información y esto solo puede ser factible sí se piensa en innovar, para lo cual se expone una de esas nuevas formas y tiene que ver con las “Aplicaciones de Software Libre” para los archivos.

> "El mundo de los archivos cambió rápidamente la tipología de usuarios a los que asiste y la manera como éstos se enfrentan la información, con el advenimiento de la mentalidad participativa de la web 2.0, el desarrollo de las TIC, el gobierno electrónico y las leyes de acceso a la información pública. Los archivos tienen que dar solución a disponer su información en la web, o a la interna de las instituciones y habilitar capacidades de búsqueda de información e interacción crecientes" (Temesio, 2014, p.1).

Es por esta razón que el software libre se presenta como una posibilidad de cambio para las entidades que no tengan el presupuesto, o, por el contrario, sí lo tienen, puedan adoptar esta nueva forma de procesar la información, recordando con ello que los archivos tienen un papel muy relevante en una organización de cualquier índole, porque constituyen el pasado, presente y futuro de una sociedad, son la evidencia de la administración, se convierten en la piedra angular que permite conocer la historia de una organización.

Razón por la cual, el directivo en conjunto con los responsables de administrar la información que se produce, por efecto de una actividad, en una entidad, sea esta pública o privada, debe coordinar con otras fuentes de información para establecer vínculos que contribuyan al establecimiento de proyectos innovadores basados en tecnología, que para el caso está en el software libre que se constituye como una oportunidad de realizar un trabajo profesional que pueda ser visible y permita mostrar las potencialidades de la recuperación de la información de una manera eficiente a través de las TIC.

Ejemplo de lo anterior, es un protocolo denominado OAI-PMH (protocolo para la transmisión de contenidos), el cual permite que un sitio web agrupe toda la información respecto a un tema, este no es productor de información sino que recolecta de los productores los

metadatos que sirven para la búsqueda y cuando el internauta requiere un recurso el sistema enlaza con el sitio de producción y realiza la entrega. Podría ser el caso de un Archivo Nacional, que disponga fondos propios, pero también ofrezca la información de otros archivos bajo esta modalidad (Temesio, 2014).

5.2 Marco Legal

La autenticidad de los documentos se identifica a partir de su contexto y contenido, lo que indica que las actividades relacionadas con la producción, administración, preservación y difusión de la información en entornos tradicionales deben apuntarle a la convergencia e innovación tecnológica. Así, el profesional de la información y documentación tiene que apuntarle y materializar sus pensamientos hacia la construcción de sistemas dinámicos que permitan la gestión electrónica de la información con el fin de que esta pueda ser perfeccionada a partir de normas archivísticas de descripción cada vez más relevantes que vinculen coherentemente a formadores, productores y proveedores en el entorno digital contribuyendo a advertir los vestigios de una falsificación, así como de cualquier otra incorrección que conspire contra la integridad y fiabilidad documental. (Hernández-Quintana, 2006).

Por lo tanto, se debe hablar sobre los sistemas de gestión de la calidad como herramienta que permite que la información tenga esa característica de confiabilidad y veracidad a la hora de servir como fuente probatoria. Entre tanto, las tecnologías de la información y comunicación ofrecen un camino para que los ciudadanos, a través de los diferentes medios tecnológicos, obtengan una vía de acceso más eficiente y menos traumática, quizás para consultar lo que por derecho está constitucionalmente en un Estado de Derecho, es decir la obligación que tiene el servidor público a informar al ciudadano sobre su administración, lo que indica que la gestión de

la información en las entidades públicas debe ser transparente y en ese aspecto tiene que garantizar el acceso de los ciudadanos a los documentos generados por sus responsables.

5.2.1 Transparencia en la Gestión Pública

En ese orden, se define la transparencia en la gestión pública como la posibilidad de que los ciudadanos consigan acceder a cualquier tipo de información, registrada en diferentes soportes, generada por las entidades en el desarrollo de sus funciones (Giménez-Chornet, 2012). El propósito es dar a conocer por qué las entidades públicas deben constituirse en uno de los principales instrumentos de inclusión social tomando como referencia a la ciudadanía, de manera que a partir de ellos el acceso a la información sea uno de los talantes para llevar a buen término, el proceso formativo de ciudadanos más participativos, y conscientes del contexto en el que viven. Es decir que su desarrollo como individuos les permita a partir del conocimiento, del respeto, de la inclusión, de la diversidad pluricultural y de los valores cívico democráticos, los lleve a ser artífices en ámbitos de carácter político, cultural, educativo, social, económico.

Al respecto, es importante mencionar la Ley colombiana 1712 de 2014 relacionada con el proceso de regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2014). Por lo anterior el Estado colombiano garantiza a la ciudadanía que a partir de dicha Ley se propenda porque la información de carácter público producida por un funcionario en ejercicio de sus funciones pueda ser consultada, salvo excepciones definidas por la misma norma, de manera que el ciudadano logre a partir de esta satisfacer sus necesidades individuales así como la de servir como veedor de la función pública. Con esta finalidad la presente Ley se constituye en virtud del derecho de acceso a la información que no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de

promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2014). Adicionalmente y para dar peso a lo antes descrito se hace necesario traer la Constitución colombiana de 1991 con la información que se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Derechos constitucionales sobre la información y el patrimonio colombiano

DERECHOS CONSTITUCIONALES SOBRE LA INFORMACIÓN Y EL PATRIMONIO COLOMBIANO
Art. 8 C.P. Es obligación del Estado y de las personas proteger las riquezas culturales y naturales de la Nación.
Art. 15 C.P. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.
Art. 20 C.P. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.
Art. 23 C.P. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
Art. 27 C.P. El Estado garantiza las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra.
Art. 70 C.P. El Estado tiene el deber de promover y fomentar el acceso a la cultura de todos los colombianos en igualdad de oportunidades, por medio de la educación permanente y la enseñanza científica, técnica, artística y profesional en todas las etapas del proceso de creación de la identidad nacional. La cultura en sus diversas manifestaciones es fundamento de la nacionalidad. El Estado reconoce la igualdad y dignidad de todas las que conviven en el país. El Estado promoverá la investigación, la ciencia, el desarrollo y la difusión de los valores culturales de la Nación.
Art. 72 P.C. El patrimonio cultural de la Nación está bajo la protección del Estado. El patrimonio arqueológico y otros bienes culturales que conforman la identidad nacional, pertenecen a la Nación y son inalienables, inembargables e imprescriptibles. La ley establecerá los mecanismos para readquirirlos cuando se encuentren en manos de particulares y reglamentará los derechos especiales que pudieran tener los grupos étnicos asentados en territorios de riqueza arqueológica.
Art. 74 P.C. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

Fuente: Elaboración propia (2016) a partir de la CP (1991)

Tan importante es la Constitución colombiana y su contenido que todo colombiano debe conocer sus derechos y deberes fundamentales, de manera que tenga las herramientas legales para

defender su individualidad y la del Estado, garantizando con ello que el ciudadano sea un elemento más participativo y crítico en la gestión pública.

5.2.2 Política Archivística en el Estado Colombiano

Entre tanto, el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, a partir de la política archivística, propende por el fortalecimiento de los lineamientos que permita resguardar el patrimonio documental colombiano, para lo cual hace énfasis en la adopción de nuevas formas de administrar la información, es decir sistemas de gestión que contribuyan a la modernización de los archivos públicos. Lo anterior, se constituye en el camino que deberán seguir los servidores públicos para evidenciar los procesos de socialización y concertación que el Ministerio de Cultura, como cabeza del sector, se ha trazado para que la ciudadanía sea más participativa. Dentro de este plan se pondrán, a discusión de los colombianos, las políticas culturales para tomar las decisiones de manera consensuada, con el fin de lograr el mayor impacto en la sociedad, fortalecer los sentimientos de identidad y pertenencia, y generar orientaciones que permitan a la administración pública lograr mayores índices de eficacia y transparencia (AGN, 2015).

La política de gestión documental en el Estado Colombiano, acorde con el artículo 6 del Decreto 2609 de 2012 ésta dirigida a las entidades públicas y todas aquellas que de alguna manera desee acogerla para el debido proceso de administración, implementación, control y seguimiento de las actividades archivísticas. En otras palabras, la política señalada en el decreto mencionado tiene que ver con las directrices a seguir para establecer un marco conceptual claro hacia la gestión de la información física y electrónica, con un conjunto de estándares en cualquier soporte, una metodología general para la creación, uso, mantenimiento, retención, acceso y

preservación de la información, independiente de su soporte y medio de creación, un programa de gestión de información y documentos, una adecuada articulación y coordinación entre las áreas de tecnología, la oficina de Archivo, las oficinas de planeación y los productores de la información. Esta política debe estar ajustada a la normativa que regula la entidad, alineada con el plan estratégico, el plan de acción y el plan institucional de archivos – PINAR y deberá estar documentada e informada a todo nivel de la entidad. (AGN, 2015)

Por otra parte el Archivo General de la Nación a través de la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos) reglamenta que todas las entidades del sector público incluyendo las tres ramas del poder público, las entidades privadas que cumplen funciones públicas y los particulares que poseen archivos de interés cultural colombiano deben acoger dicha Ley, teniendo en cuenta que la norma tiene como propósito regular la administración de los archivos en Colombia. Su mayor derrotero es conseguir que las entidades del Estado dinamicen sus procesos archivísticos, optimicen la gestión de los archivos y potencien los servicios de la información que se produce en estas instituciones abarcando el ciclo vital de los documentos, es decir, desde su producción, su trámite natural y su disposición final, ya sea para su conservación o eliminación, con el fin de hacerla más accesible a los colombianos y a todo aquel que desee investigar y generar conocimiento a partir del patrimonio documental en Colombia.

Entre los principios generales que rigen esta Ley se destacan: la importancia de los archivos para la administración y la cultura, pues como centros de información institucionalizan las decisiones administrativas y constituyen una herramienta indispensable para la gestión administrativa, económica, política y cultural del Estado y son la base para el servicio al ciudadano; cumplen una función probatoria, garantizadora y perpetuadora; son testimonio de los hechos y de las obras, y documentan las personas, los derechos y las instituciones. Por otra parte,

la aplicación de esta Ley garantiza la salvaguarda y difusión del patrimonio documental colombiano (AGN, 2015).

Esto quiere decir, que las entidades en la actualidad experimentan cambios desde el punto de vista contextual, de sus actividades, para lo cual se debe agregar que la diversidad de procesos al interior de estas a partir de su contexto individual presenta una serie de tensiones respecto a capacidades intelectuales o quizás resistencia, lo que indica que las entidades tienen un desafío constante para la adecuación de sus procesos a las políticas que en términos de gestión documental dicta el Archivo General de la Nación para la función archivística en Colombia. A su vez las entidades deben apuntarle a la formación constante, a la adquisición de conocimiento en ese aspecto fundamentado en una necesidad de carácter formativo, donde el esfuerzo además de fortalecer una actividad, sea el de generar espacios para ejercer las conductas democráticas que permitan mejorar la administración pública y materializar esa gestión en transparencia y eficacia, esfuerzo que estará dirigido tanto al gestor propiamente como a la ciudadanía.

Sin embargo al articular la gestión archivística, a través de sus elementos, debe tener cuidado al considerar la autenticidad y veracidad de la información, como también es necesario evaluar el tratamiento en cuanto a criterios y procesos archivísticos en el manejo del soporte electrónico, y el soporte físico. Esta es la estrategia inmediata y fundamental que los archivistas de hoy deben cumplir en la gestión documental digital o física.

5.2.3 Normas ISO en la Gestión Documental

La gestión documental para que tenga la connotación de seguridad, de transparencia, necesita de una argumentación normativa. En primer lugar es importante realizar un acercamiento sobre la familia de las normas ISO, específicamente en el área de la gestión documental, para hablar en términos de certificación y sistemas de gestión de calidad, en donde se afirma que la

certificación está orientada hacia el logro de la calidad en sistemas y servicios, así como de personas (Moro-Cabero, 2011). Ahora bien, la importancia que las entidades de hoy le dan a los procesos de calidad y de transparencia a la información que se produce y se administra, se encuentra articulada con los sistemas de gestión de calidad de que tratan las normas ISO para el tratamiento de documentos tanto físicos como electrónicos dado que el Archivo, inmerso en su estructura, es considerado un sistema o un servicio sobre el que se puede demostrar su eficiencia, idea que se acentúa en la siguiente definición:

De otra parte, la Asociación Española de Normalización (AENOR) define la certificación como la "acción llevada a cabo por una entidad independiente de las partes interesadas mediante la que se manifiesta que una organización, producto, proceso o servicio, cumple los requisitos definidos en unas normas o especificaciones técnicas" (Moro-Cabero, 2011). Lo anterior apunta a que las entidades fortalezcan sus procesos de manera que los productos y servicios que estas ofrezcan a su cliente interno así como a la ciudadanía cumplan con normas de calidad que permitan hablar de excelencia de forma integral en las empresas.

El modelo basado en normas ISO exige sensibilización, formación, diseño, implementación, evaluación de un sistema de gestión de calidad. El éxito de su adopción radica en su fundamentación como sistema normalizado de gestión (MSS – management systems standar) estructurado en el dominio conceptual (ISO 9000, vocabulario y principios), el control de requisitos (ISO 9001), su implantación (ISO 9004) y su certificación (ISO 19011:2002; ISO 17021:2011). Este modelo ha sido seguido por numerosos archivos, a manera de ejemplo en España se tienen los casos del Archivo de la Diputación de Alicante (desde el 2001), del Archivo Universitario de la Universidad Complutense (2008) o del Archivo Nacional de Cataluña (desde 2004) (Moro-Cabero, 2011).

Dichas normas al ser aplicadas en las organizaciones permiten evaluar, rediseñar, medir, controlar cada una de las actividades dirigidas tanto a la producción de productos como de servicios, con el propósito de que al hacerlo hayan mejoras desde todo aspecto, lo que supone que la puesta en marcha de procesos renovados contribuyan a que la administración sea más eficiente en la toma de decisiones, así como en la visibilidad de posibles riesgos que la puedan afectar, lo que dará lugar a la aplicación de buenas prácticas que en últimas darán como resultados beneficios en todos los niveles, respondiendo de esta forma a cada uno de los objetivos razados por las organizaciones y las partes interesadas.

Entre tanto, las primeras normas ISO de gestión de documentos, como la 15489, parte 1 y 2 relacionadas con la Gestión de documentos, publicadas en el año 2001, siendo importante mencionar que la gestión documental tiene que ver con toda la información creada y recibida, como soporte probatorio o evidencia de la información que produce una organización en ejercicio de sus actividades, publicación que coincidió con los acontecimientos de repercusión internacional en los que la gestión de la información tiene un papel relevante (por ejemplo, los escándalos de ENRON y Arthur Andersen). La normalización en este campo, si bien está estrechamente vinculada con la normalización archivística, difiere de la misma en tanto que propone la gestión de los documentos desde su creación y no sólo desde su incorporación a los archivos (Bustelo-Ruesta, 2011).

De otra parte, la ISO define la gestión de documentos o Records Management como el "área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de los documentos, incluidos los procesos para incorporar y mantener, en forma de documentos, la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización" (Bustelo-Ruesta, 2011). Si se mira en retrospectiva, se observa que la definición

acuñada por la ISO no difiere de las definiciones que se han hecho sobre el concepto. Quizás la definición misma hace una invitación directa a que los gestores de información construyan herramientas que garanticen que la producción de información en cualquier tipo de soporte este orientada hacia las buenas prácticas y sobre todos a la oportunidad de hablar de normalización archivística en las organizaciones.

Se considera ahora dentro del contexto de ISO el concepto relacionado con los sistemas de gestión para los documentos definido como el conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan en una organización con el fin de establecer políticas y objetivos, y los procesos para alcanzarlos (Bustelo-Ruesta, 2011). A partir de lo cual el Sistema de Gestión Documental (SGD) estará construido a partir de políticas y proceso claros con la capacidad de direccionar la producción documental gestada por buenas prácticas con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos en el SGD. Dicho sistema permitirá regular los procesos de creación, producción, mantenimiento, uso y disposición de los documentos al interior de la organización, propendiendo de esta forma por la gestión, acceso y la toma de decisiones oportunas y certeras.

En este punto es importante indicar que los SGD se convierten en la herramienta que permite que las organizaciones administren su información evitando que se introduzca el quehacer cotidiano en malas experiencias debido a la pérdida de datos, de destrucción incontrolada o de imposibilidad de recuperación de documentos necesarios para la demostración de determinadas actuaciones, para que desde distintas aproximaciones se reflexione sobre la importancia estratégica de la buena gestión de la información para que las organizaciones y la humanidad sigan en ese camino de progreso (Bustelo-Ruesta, 2011).

Es por esta razón que las normas ISO se convierten en ese hilo conductor que permite que las organizaciones normalicen sus procesos y, para el caso que ocupa a este trabajo, contribuyan

al mejoramiento continuo de la gestión documental llevando a cabo actividades innovadoras que sirvan para la prestación de servicios eficientes.

5.2.4 Políticas Públicas orientadas hacía el acceso a la información

Ahora, es conveniente traer el siguiente análisis desde un contexto institucional de Estado de Derecho, es decir, la creación de políticas que dinamicen de una forma eficiente que la ciudadanía acceda a los archivos y al conocimiento de forma descentralizada, es decir que no depende exclusivamente de una ciudad, región, municipio o localidad, sino que el propósito es que todas se encuentren interrelacionadas. En este aspecto, Álvarez y Parra (2011) citan la siguiente definición relacionada con Política Pública: "se entiende como las actuaciones de los gobiernos y de otras agencias del Estado, cuando las competencias constitucionales así lo determinen, en desarrollo de ese marco y de las demandas ciudadanas, caracterizadas porque constituyen flujos de decisión específica orientadas a resolver un problema que se ha constituido como público, que moviliza recursos institucionales y ciudadanos bajo una forma de representación de la sociedad que potencia o delimita esa intervención" (Álvarez & Parra, 2011, p.26).

Lo anterior supone que el Estado y la sociedad en sí misma deben contemplar una serie de compromisos que le dan el estatus de comunidad política, para la creación de políticas, de forma que esta puede manifestarse de forma activa o pasiva; como segunda condición, deben existir mecanismos e instituciones con el fin de regular, articular, concretar y negociar la diversidad de intereses presentes en la sociedad; en tercer lugar, se precisan la claridad y determinación de la comunidad sobre una participación libre y consciente de los derechos y deberes relacionados con esta condición; la cuarta es la vigencia de un espacio público de interacción, en el cual se validen los diferentes intereses presentes en la sociedad (Turbay, 2008). El propósito del argumento antes

citado, es que el Estado colombiano construya y/o desarrolle planes, programas y proyectos para el acceso a la información, su divulgación y la participación de los ciudadanos en ella bajo el concepto de ciudad – región, teniendo en cuenta que debe existir articulación nacional, local y municipal para el manejo de información, que debe poder darse a conocer a todos los ciudadanos en cualquier momento, desarrollada a través de estrategias de acceso, divulgación, medios, entre otros (Álvarez & Parra, 2011).

6. Metodología

En esta sección se describe la forma en la que fue llevada a cabo la investigación, el enfoque asumido, el método, las técnicas empleadas para la obtención de la información, instrumentos utilizados, las fases de desarrollo, la población objeto de estudio y la forma en la que se llevó a cabo el análisis de la información.

6.1 Enfoque

La presente investigación se establece desde el *enfoque* cualitativo, cuando se "estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas" (Hernández, Fernández y Baptista, 2006). Así mismo se establece desde la realidad, propiciando enfoques o perspectivas diferentes. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales como entrevistas, experiencias personales, historias de vida, observaciones, textos históricas, imágenes, sonidos, que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas (Rodríguez, Gil y García, 1996).

6.2 Tipo de investigación

El trabajo de investigación planteado en el presente documento corresponde a un estudio de caso en el sector público, con el cual se establecieron las realidades del objeto de estudio. Es decir que el propósito del trabajo propiamente dicho ésta orientado hacia el desarrollo de una investigación cualitativa que le apunta al trabajo de observación, el razonamiento inductivo y el fortalecimiento de conceptos, dentro de una perspectiva holística (Quintana, 2006).

Como tipo de investigación, el estudio de caso permite el desarrollo e indagación de procesos que pueden o necesitar una profundización específica o relativa. Para el caso de la investigación planteada, el estudio de caso se estableció para los archivos colombianos tanto en el orden privado como en el público, teniendo en cuenta que el Archivo General de la Nación es el ente rector de la política archivística en Colombia, en el proceso desarrollado se establece como referente principal, el cual no hace distinción específica para un tipo de archivo (Hurtado, 2000).

Como punto de partida se estableció como elemento fundamental la búsqueda documental sobre las fuentes que apoyen la argumentación del presente trabajo, principalmente, fuentes a partir de las bases de datos especializadas, artículos en revistas de alto impacto y documentos relevantes en Internet, de carácter académico o institucional, debidamente validados.

> El objetivo es situarse mentalmente en el terreno o escenario en el cual va a desarrollarse la investigación, es decir, lograr un acercamiento a la realidad social o cultural objeto de estudio, donde se tengan claramente identificados los actores o participantes, los eventos y situaciones en los que interactúan dichos actores, las variaciones de tiempo y lugar de las acciones que estos desarrollan; en fin, un cuadro completo de los rasgos más relevantes de la situación o fenómeno objeto de análisis (Quintana, 2006, p.52).

En segunda instancia se desarrolló un acercamiento directo con el sector público, como estudio de caso, de manera que fuera posible la percepción del objeto de estudio, para lo cual se realizaron cuatro entrevistas semi-estructuradas, conformadas por un cuestionario de preguntas de tipo abierto que permitieron establecer, cuáles han sido las experiencias del sector público objeto de estudio, en su quehacer archivístico diario, frente al proceso de innovación tecnológica. Evidencia que ofreció puntos de referencia para el trabajo propiamente dicho.

La metodología de investigación utilizada en el presente trabajo de investigación se sustentó a través del análisis cualitativo documental, en primera instancia y la experiencia transmitida por el sector público objeto de intervención. El estudio de caso tuvo como propósito comprender ¿cómo la gestión documental afronta el reto de la adopción de las tecnologías de la información y la comunicación como mecanismo para optimizar la práctica archivística en Colombia?, recurriendo a la revisión desde el punto de vista de la praxis en el ámbito de la gestión documental del AGN como del sector Público fundamentado en la actualidad del quehacer archivístico en Colombia.

El proceso investigativo propuesto, se desarrolló con base en fuentes secundarias y primarias, así como entrevistas, cuyo enfoque fue cualitativo, porque, respondió a una serie de cuestionamientos conceptuales y procedimentales que permitieron lograr alcanzar cada uno de los objetivos específicos, señalados como razones o causas que fundamentaron el propósito del proyecto, es decir, lograr comprender si la gestión documental y la innovación tecnológica obligan a las empresas a adoptar nuevas posturas frente a los avances, poniéndose a tono con la realidad del nuevo tiempo (AGN, 2014).

Para León y Montero (2003), citados por Hernández-Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista-Lucio (2006) afirman que los estudios de caso se ubican como una clase de diseño experimental, diseños etnográficos, o también son concebidos como un asunto de muestreo o un método de investigación. Dicha investigación posee su propia ruta cuyo propósito tiene que ver con el desarrollo de diferentes actividades de investigación desde el ámbito cuantitativo, cualitativo o la utilización de las dos técnicas.

6.3 Método

El método es un estudio de caso el cual analiza profundamente una unidad para responder al planteamiento del problema, probar hipótesis y desarrollar alguna teoría. Por otra parte exponen que la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, significa, detallar cómo es y se manifiestan las diferentes situaciones que se pretender estudiar, buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista-Lucio, 2006).

6.4 Técnicas para la recopilación de información

Inicialmente se acudió a las técnicas que permitieron formar una idea sólida del estudio de la investigación que se está planteando, de allí la necesidad de utilizar las técnicas de:

- El análisis documental es una forma de investigación técnica, un conjunto de operaciones intelectuales, que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación. Comprende el procesamiento analítico-sintético que, a su vez, incluye la descripción bibliográfica y general de la fuente, la clasificación, indización, anotación, extracción, traducción y la confección de reseñas. "El análisis de información, por su parte, es una forma de investigación, cuyo objetivo es la captación, evaluación, selección y síntesis de los mensajes subyacentes en el contenido de los documentos, a partir del análisis de sus significados, a la luz de un problema determinado. Así, contribuye a la toma de decisiones, al cambio en el curso de las acciones y de las estrategias. Es el instrumento por excelencia de la gestión de la información" (Dulzaides y Molina, 2004, p.2).

- Revisión bibliográfica: Tiene que ver con todo el aporte bibliográfico que dará el soporte al presente trabajo de investigación.
- Entrevista semi-estructurada: se denomina así a las entrevistas en las que a todos los entrevistados se les hacen las mismas preguntas con la misma formulación y en el mismo orden. El estímulo es, por tanto, igual para todos los entrevistados. Éstos, sin embargo, tienen plena libertad para manifestar su respuesta (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista-Lucio, 2006).

Lo anterior permitió, comprender a partir de los resultados, cómo enfrenta la gestión documental los nuevos retos en la disciplina, frente a las exigencias de la innovación y las tecnologías, como vías para lograr buenas prácticas en los archivos del sector público objeto de investigación. (Ver anexo 1. Formato de entrevista semi- estructurada).

6.4 Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recolección de datos se emplearon una entrevista semi-estructurada para lo cual se llevó a cabo un cuestionario (Anexo 1) y la información se registró mediante grabaciones y el registro escrito de las respuestas dadas por los entrevistados. Esta entrevista se centró en los cuatro aspectos con los que se abordó esta investigación, a saber:

- Situación actual de las TIC en el proceso de gestión documental en las entidades públicas frente a la innovación tecnológica.
- Avances a nivel de innovación tecnológica en la gestión documental en la última década
- Procesos de gestión documental frente a los procesos de innovación tecnológica

- Grado de desarrollo de proyectos de innovación tecnológica en el manejo de los archivos en las entidades del sector público, objeto de estudio

Con lo cual se buscó, desde la perspectiva de las personas directamente involucradas en la gestión de información y documental, entender la perspectiva de quienes laboran directamente en ello.

De igual forma se empleó una matriz de análisis (Anexo 2), información cuyo análisis se efectuó mediante triangulación, a partir de categorías definidas, y con el soporte teórico.

6.5 Fases de la investigación

La investigación se desarrolló siguiendo las siguientes fases:

Fase 1. *Determinación de la situación actual de las TIC*. En el proceso de gestión documental en las entidades públicas frente a la innovación tecnológica: se llevó a cabo mediante la revisión bibliográfica y verificación en las páginas de tres entidades, la información fue complementada con la información entregada por los entrevistados, además de la revisión de informes de instituciones del sector estado frente a la implementación de la norma archivística, donde indudablemente se incluye un ítem para el sector de tecnología.

Fase 2. *Caracterización de los procesos*, en dos sentidos la gestión documental y los procesos de innovación, para ello se revisaron ejemplos de entidades frente a la implementación de productos de innovación, ejemplos que han establecido nuevas dinámicas, en esta parte también se utilizó la información entregada por los entrevistados frente al tema.

Fase 3. *Análisis de la información*. En primera instancia se estableció una correlación de la información obtenida hasta el momento, tomando para ello los datos de las entrevistas y la

información obtenida de informes de entidades como MinTIC, para establecer una análisis de la el grado de avance de la innovación tecnológica en el sector archivos.

Para el análisis del grado de desarrollo de proyectos de innovación tecnológica en el manejo de los archivos en las entidades del sector público, tras la transcripción, codificación y caracterización de la información procedente de las entrevistas semi – estructuradas, se llevó a cabo un análisis de triangulación comprendido entre lo afirmado por los entrevistados y la información procedente de la literatura.

6.6 Población

Para el desarrollo de las entrevistas, estas se establecieron en forma aleatoria, realizando cuatro entrevistas distribuidas a profesionales del área archivística de diversas entidades que para el caso se encontraron distribuidas en el sector de Ministerios, Nivel Distrital, sector hospitalario y sector universitario. Por tratarse de un tema que origina comentarios secundarios en el proceso, los informantes solicitaron expresamente la omisión de sus nombres. De tal forma, que estos se identifican de la forma en la que se muestra en la tabla 2.

Tabla 2. Entidades a las que pertenecen los entrevistados

Código de Entrevista	Empresa a la que pertenece el entrevistado
E1	Ministerios
E2	Sector hospitalario
E3	Nivel Distrital
E4	Sector universitario

Fuente: Elaboración propia (2017)

7. Análisis de Resultados

7.1 Situación actual de las TIC en el proceso de gestión documental en las entidades públicas frente a la innovación tecnológica

La gestión documental, fue expuesta como *un conjunto de actividades que permiten la administración, preservación y custodia de los documentos en todas sus fases operacionales* (E). No obstante, en las empresas donde se desempeñan, el vínculo que existe entre el concepto y el desarrollo de la práctica está distante de la realidad como se cita en el siguiente enunciado:

> *no hay aplicación de procesos técnicos, pero lo que sí se ha hecho, se ha adelantado, es tratar de reconstruir toda esa información con la que se cuenta, buscar que se identifique, y se encuentre cuando se requiere, y en la medida de lo posible pues optimizar en tiempo y el espacio para poder facilitar la consulta de esos documentos* (E1).

Resulta oportuno, rescatar de ello, que cada participante ve a la gestión documental como un gran proceso dentro de la organización, que se presenta como pilar vital para la toma de decisiones. Entendido lo anterior, *es necesario que la información se encuentre debidamente organizada para que al tomar decisiones estas se argumenten sobre la evidencia plasmada en los documentos* (E).

Así mismo, argumentaron en igualdad de condiciones que el archivo además de ser un lugar donde se administran los documentos, se entiende como el *espacio donde se prestan servicios de información que buscan satisfacer las necesidades de los usuarios* (E2), además precisan en que los archivos son la evidencia que deja una persona, una empresa, una institución, como parte del patrimonio documental, materializado en una institución informativa documental, aspecto que se fundamenta con lo señalado por la teoría archivística (Arévalo, 2000).

Se observa claramente que existe una apropiación por el concepto y cómo este debe apoyar a la administración. Sin embargo para que esto funcione es necesario que se implementen proyectos de gestión documental que permitan a las instituciones tener sus archivos debidamente organizados. Al respecto, Bustelo (2003), anota que las tecnologías proporcionan nuevas herramientas que hacen posibles nuevas formas de gestionar la información; por lo tanto se tienen que adaptar los conocimientos y técnicas al nuevo entorno.

En ese orden, se expone en primera instancia que la gente debe entender e interiorizar el por qué los documentos son importantes para la empresa, tanto así, que para ello se implementan programas de capacitación dirigidos hacía el conocimiento de la archivística como mecanismo de apoyo a la gestión documental y para este caso, el Archivo General de la Nación define lineamientos a través de la normatividad archivística como garantía del debido proceso que las entidades deben considerar en el desarrollo de programas de gestión documental, toda vez que sin ella no habría un derrotero correcto en el desarrollo de procesos al interior de una institución (AGN, 2015).

Como aporte a la observación antes descrita se cita el siguiente contexto, teniendo en cuenta la oportunidad de la normatividad en la gestión documental en ambientes electrónicos por parte de los participantes:

> *"la normatividad ha buscado todas las maneras de llegar a las entidades y buscar que sea más práctico y más fácil y que se cumpla realmente en los procesos archivísticos - las entidades estuvieran dispuestas y tuvieran todo el presupuesto para meterle a la parte electrónica, yo creo que la cosa funcionaria y la llevaríamos casi que al nivel europeo, Dinamarca precisamente tiene unas*

> *directrices muy importantes en documentos electrónicos desde la institución informativa documental como institución"* (E3)
>
> *"(...) desde la perspectiva del ciudadano yo no creo que sirva, pero desde la perspectiva administrativa, estamos viendo dos vertientes y el ciudadano se está durmiendo y dice yo tengo como participar porque mire todo lo que saco el AGN y todo lo que ha sacado el gobierno en línea para que yo pueda conocer desde los ámbitos de participación y la normativa que hay en torno a la transparencia y entorno a los documentos de archivo"* (E4).

Ante la situación planteada, la normatividad establecida actualmente por el Archivo General de la Nación busca que los archivos de las entidades públicas se encuentren debidamente dispuestos en términos de organización y administración tanto para el ciudadano como para las mismas instituciones. Frente a ello la experiencia que tienen las entidades públicas para empoderar proyectos de gestión documental basada en documento electrónico aún es débil. Lo cual se muestra en las entrevistas cuando se expone que "*no hay presupuesto definido para aventurarse a este tipo de proyectos y más aún cuando la dirección no apoya los procesos de innovación"* (E1), haciendo la labor del archivista algo insegura. No obstante en una de las entrevistas se anota que la entidad para la que trabaja el entrevistado cuenta con un gestor documental denominado SIGA que "*contribuye primordialmente al fortalecimiento de los documentos electrónicos, pero como hasta ahora estamos empezando apenas se llevan apropiaciones en esta situación pues se maneja todavía el formato físico y se maneja mucho"* (E2).

Por otra parte, se solicitó información con respecto al manejo de sistemas de administración de documentos electrónicos con respecto a las empresas de los entrevistados, obteniendo como resultado que solo una de ellas utilizaba un sistema como se citó anteriormente. La razón obedece exclusivamente a la exclusión en términos de presupuesto de las entidades para el desarrollo o adquisición de software relacionado con la gestión documental. Al respecto expresan conocer plataformas como ORFEO y ALFRESCO desde lo conceptual, pero no las manejan. A pesar de que el sistema ORFEO es público, no es un elemento que se tome en cuenta en estas entidades para su implementación.

El gobierno nacional, ha establecido una serie de mecanismos para revisar los avances de las entidades del sector frente a la implementación de ley de archivos, la presentación de planes estratégicos a 2019 es un ejemplo de ello. En la tabla 3 se ratifica lo señalado por los entrevistados, al afirmar que los procesos se encuentran inmersos en el plan estratégico de la entidad a 2019 y que particularmente los procesos están en ejecución.

Teniendo en cuenta lo anterior, es preciso conocer la idea y/o experiencia de los entrevistados frente al concepto de innovación tecnológica y la apropiación de este en los procesos de gestión documental al interior de las entidades donde trabajan, de tal manera que se logre obtener un acercamiento al cuestionamiento del presente trabajo. La innovación tecnológica, propiamente dicha, está enfocada conforme las respuestas, al mejoramiento continuo de los procesos relacionados con la gestión documental, para ello se citan los siguientes enunciados obtenidos de los entrevistados así:

> *"es buscar la forma de mejorar los procesos, es buscar optimizar y también preocuparse porque los documentos o la gestión que se realiza allí sea confiable y consistente para los procesos"* (E3)

Tabla 3. Avances de las entidades públicas frente a la implementación de ley de archivos

Entidad	Evidencia del documento	Recomendaciones	Oportunidades e iniciativas
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA	Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC) para MINMINAS, según los compromisos establecidos en el contrato GGC 266 de 2015. El propósito primordial de este informe es presentar el Plan PETIC para el periodo comprendido entre los años 2016 al 2019 que servirá a la Entidad como guía estratégica para la implementación de iniciativas y proyectos de TIC, acorde con las mejores prácticas, que apoyen el cumplimiento eficiente de la misión y visión del Ministerio de Minas y Energía.	Diseñar el modelo conceptual del ciclo de vida de la gestión documental (electrónica y física) en la Arquitectura de Información, partiendo del programa de gestión documental actual y los artefactos que los componen (como tablas de retención y valoración documental). Este modelo desde el enfoque conceptual y funcional debe ser construido en conjunto con el Grupo de Gestión documental de la Subdirección Administrativa y Financiera.	Estabilización y evolución Sistema de Gestión Documental tanto para lo electrónico como para lo físico. Estandarización y evolución del modelo Expedientes Digitales. Proyecto: Evolución y mejora de la plataforma de Gestión Documental, para realizar la implementación de mejoras y nuevas soluciones sobre la plataforma, con la definición del modelo integral de gestión documental para MININAS. Definir e implementar el modelo integral de gestión documental cubriendo el diagnóstico del estado actual y el estado deseado en el soporte la Ciclo de Vida Documental del sistema actual (Plataforma P8)
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Informe Administración, Manejo, Conservación y Disposición Final de la Documentación	El Ministerio no cuenta con el Programa de Gestión Documental que contemple todos los lineamientos normativos. El Ministerio no cuenta con un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, que garantice el mantenimiento y la conservación de la autenticidad, fiabilidad y accesibilidad de los documentos a lo largo del tiempo.	De acuerdo con lo establecido en la Guía No.6 de la Dirección de Gobierno en Línea del Ministerio TIC, se resalta que todos los requerimientos funcionales de las aplicaciones de gestión de documentos electrónicos de archivo - SGDEA, deben hacer parte del Programa de Gestión Documental del Ministerio, a través del establecimiento, documentación, mantenimiento y promulgación de políticas, procedimientos y prácticas de gestión de documentos de archivo que aseguren el cubrimiento de las necesidades de información de la entidad. Consolidar al MINTIC como una organización centrada en la innovación, basada en procesos transversales y orientada al desarrollo del potencial de las personas.
AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Documento Inicial PETIC 2016 – 2020	Administrar y controlar el sistema de gestión documental de los expedientes mineros garantizando su actualización, seguridad e integridad, conforme a la correspondiente ley estatutaria.	Adoptar como sistema de gestión documental el sistema ORFEO/GPL, sistema desarrollado inicialmente por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en Colombia, licenciado como software libre bajo licencia GNU/GPL para compartir el conocimiento y la creación colectiva libre y orientada para el uso de las empresas del estado

Fuente: Minminas (2016); Mintic (2016; ANM (2016)

> *"ser flexible frente al usuario requiere algún ejercicio y yo se lo pueda facilitar a través del sistema y eso va en consonancia con un cambio, con un cambio de cultura, con un visión estratégica del negocio, y con la visión estratégica de gestión documental"* (E4).

González & Hurtado (2014) describen la innovación como el proceso que permite que la organización pueda responder eficientemente a los cambios propuestos por el mercado, con el fin de obtener ventajas competitivas sostenibles en el tiempo y de esta forma promover el crecimiento económico. Bajo este argumento se logra evidenciar que las empresas consultadas buscan ese mejoramiento a partir de nuevas ideas que contribuyan al fortalecimiento de sus procesos, sin embargo estas no se pueden llevar a cabo si no se apropia radicalmente el concepto, desde la dirección y el mismo personal que tiene a cargo la actividad archivística. Razón por lo cual, los entrevistados exponen que la innovación tecnológica en los archivos debe estar enfocada no solo en una idea personal sino en las necesidades de los usuarios y de la entidad, de manera que a partir de estos se logre con el mejoramiento de los procesos en la gestión documental que le apunta como lo afirma el entrevistado: "*el sistema de innovación que tengamos no se quede en una apropiación tecnológica o en una aplicación tecnológica fuerte, si no que permita esa innovación ese desarrollo, esa evolución y propiamente con la parte administrativa"*(E1).

La gestión documental actual y la innovación se relacionan debido a los cambios que suceden en el día a día y por supuesto a la formación de nuevos conocimientos que contribuyen a las organizaciones con el mejoramiento de sus procesos. De esta manera, se propende por la producción de conocimiento, con el fin de generar productos distintivos así como servicios que permitan satisfacer las necesidades de los clientes, en otras palabras la innovación tecnológica

permite que a partir de las nuevas tecnologías se logre traer la prosperidad entre los individuos, los grupos y en toda la sociedad (Kashif, 2011).

Al respecto, algunos de los comentarios de los entrevistados fueron:

> *"Que la gestión documental de hoy avanza y mejora de acuerdo a las necesidades del entorno las empresas y los ciudadanos"* (E2).

> *"... cuando entendamos que es un corte estratégico, seguramente entendamos que la innovación tecnológica evolucione de otra manera pero siempre tienen que tener una relación profunda, tienen que estar unidas, sí queremos que funcione la normativa actual"* (E3).

Con base en lo anterior, la gestión documental y la innovación parecieran ir de la mano, en primera instancia por los cambios que suceden en el día a día y porque es necesario que la primera se fortalezca para acuñar lo tradicional con lo tecnológico (Bustelo, 2008). En efecto, la innovación ha causado un impacto considerable frente a la gestión documental en términos del desarrollo de nuevos productos y servicios dirigidos a satisfacer las necesidades tanto del cliente interno como del externo, contribuyendo en el rendimiento de la organización (Bustelo, 2007).

La investigación ha demostrado que los productos nuevos o servicios mejoran la cuota de mercado, el valor de mercado, y la supervivencia de empresas, de esta manera se potencia al interior y exterior al estar por encima de la competencia generando con esto ventajas competitivas en el mercado (Tingru, Hua, Ye, Hai, & Li, 2014).

Además, es importante indicar que el manejo de la información en las organizaciones depende de la estrategia administrativa que se ejerza sobre la gestión documental. Al respecto uno de los entrevistados comenta que "*se debe contar con suficientes recursos, algo que es muy*

difícil para la entidad, pero también se puede ver que un archivo físico bien organizado también puede generar eficiencia siempre y cuando haya obviamente un acompañamiento también con recursos tecnológicos" (E4). Esta afirmación, constante en las respuestas por parte de los entrevistados, va de la mano con que el Estado colombiano todavía no se apropia en su totalidad del contexto archivístico y lo que ello significa para la administración y manejo de los archivos públicos, y lo que estos aportan a la ciudadanía como es afirmado en las entrevistas: "*nunca se pensó en el ciudadano, que quiere el ciudadano, cómo lo necesita, cómo va a garantizar sus derechos a través de la innovación tecnológica, será que ese sistema de información sí es eficaz para el ciudadano, será que el ciudadano podrá recuperar la información"*(E1).

Al realizar el análisis de las entrevistas se encontró que el personal vinculado a las entidades públicas, objeto de estudio, cuentan con el conocimiento suficiente sobre la gestión documental, y sobre la forma en la que la innovación tecnológica hace parte del proceso como soporte en el desarrollo de nuevos métodos y mejoramiento de los procedimientos.

Ante esto se encontró que uno de los entrevistados tiene como función la multiplicación, a través del Archivo de Bogotá, de los diferentes programas de capacitación, en términos de gestión documental, para las entidades del distrito, con el propósito de fortalecer sus conocimientos en la disciplina.

Uno de los entrevistados comentó que:

> *"hay un aporte muy importante, lo están haciendo de hecho, porque debido a toda la evolución de innovación tecnológica que se está presentando en los últimos tiempos y el surgimiento de ene - mil sistemas de información entonces el archivo se ha dedicado con las personas más pilas por decirlo así, se ha dedicado hacer un análisis de los sistemas de información para poder asesorar las entidades del distrito y decirles mire, según su tamaño podemos*

recomendarle este sistema de información para que puedan iniciar sus procesos" (E2).

Finalmente, es importante reconocer que las nuevas herramientas tecnológicas desafían la actividad archivística, y la innovación tecnológica, como elemento clave de dicho desafío, contribuye a que se desarrollen cambios en torno a la aplicación de experiencias e información para generar nuevos conocimientos y, en virtud de ello, la innovación sea parte de la realidad cotidiana, tanto así que los procesamientos de la información y los formatos de la comunicación cambian, y ofrecen distintas alternativas de pensamiento, de desarrollo de la inteligencia, de participación, de colaboración. Las nuevas tecnologías de la información en conjunto con la innovación tecnológica han irrumpido la disciplina de la archivística fortaleciéndola con mejoras evidentes en facetas como la conservación, difusión y gestión de los fondos que custodian nuestros archivos. Así mismo ha materializado la gestión documental hacía derroteros más concluyentes en términos de servicio que permiten interactuar y dar soluciones más oportunas tanto a los usuarios de una institución como a los ciudadanos. (Ruiz-Astiz, 2013)

La gestión documental y la innovación tecnológica, como zona de integración y consenso, deben colaborar en definitiva, "con la concepción de un sistema informacional para comprensión del conjunto de documentos y sistemas documentales". (Hernández-Quintana, 2006), de tal manera que los profesionales de la información se encuentran frente a un importante desafío, así que en este escenario se debe hablar con el mismo lenguaje, de lo contrario no se podría articular el proceso de creación, gestión, transferencia y difusión de la información.

Del mismo modo, como las herramientas tecnológicas utilizadas, son sensiblemente susceptibles al cambio continuo, se deberán adoptar las precauciones necesarias para asegurar que la obsolescencia tecnológica o los procesos de migración a nuevos medios y soportes

mantengan, no sólo, la fiabilidad de la información, sino también su valor jurídico (Álvarez y Parra, 2011). La realidad de la gestión documental de hoy será entonces, a futuro, la búsqueda continua de mejores maneras de procesar la información y para que ello suceda se deberá estar en comunión con la innovación tecnológica como herramienta que facilite la gestión de los documentos en las organizaciones.

Frente a eso, es importante que la formación profesional de los archivistas se encuentre direccionada hacía las necesidades de las organizaciones, en donde los conocimientos de estos se materialicen en un nuevo modo de gestionar los procesos de la administración documental al interior de las mismas. Al respecto Hernández – Quintana (2006), afirma:

> "La misión de todos en el segundo milenio y en la "segunda generación de estudios relativos a los documentos", es vital: contribuir a que desaparezcan las limitaciones espacio-temporales para la transferencia informacional, construir mediaciones auténticas cargadas de valor semántico e insertarnos absolutamente en una nueva dinámica cultural con implicaciones prácticas muy cercanas a todos" (p.2).

7.2 Procesos de gestión documental frente a los procesos de innovación tecnológica

El acceso a la información es considerado hoy en día como uno de los principales derechos de cualquier ser humano, al punto que está consagrado en la mayoría de las constituciones políticas en aquellos países que cuentan con sistemas democráticos (Zapata, 2012).

En el año 2001 se creó el Sistema Distrital de Información –SDI, integrado por un conjunto de las "políticas, estrategias, metodologías, procedimientos, bases de datos, plataformas tecnológicas y sistemas de información que deben aportar todas las entidades del Distrito" con el

objetivo de “facilitar el control político, contribuir a la participación ciudadana y ser una herramienta para consolidar el gobierno electrónico de la Administración distrital” (Contraloría de Bogotá, 2007). Como complemento de ello, el acuerdo 119 de 2004 determinó que el SDI debía garantizar a la Administración y a la ciudadanía la oportunidad y confiabilidad en los datos suministrados.

Por su parte, desde al año 2005 la Administración distrital de Bogotá ha venido trabajando en diferentes iniciativas para lograr consolidar una gestión documental moderna, acorde con los niveles de desarrollo de las diferentes entidades del Distrito, de forma que “los procesos, actividades y tareas de los sistemas de archivos, garanticen que los documentos producidos por una entidad y sus dependencias se acopien, procesen y conserven de tal forma que cuando sean requeridos se puedan buscar, localizar y poner al servicio de los usuarios en el menor tiempo posible” (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2007).

En cuanto al cuestionamiento acerca de ¿cuál cree usted es la relación entre gestión documental e innovación tecnológica? se mencionó por uno de los entrevistados que

> *“La relación se entiende en un camino de doble vía. Por un lado la gestión documental genera unas necesidades que pueden y deben ser atendidas por la tecnología, por el otro lado la innovación tecnológica, en este campo, surge de la atención a las necesidades explícitas de la gestión documental y la forma en la que la tecnología da solución a las mismas. Por lo tanto se encuentra una relación directa entre las dos”* (E3).

Esto va de la mano con una de las iniciativas de la administración distrital de crear, a instancias de la Ley 489 de 1998 (Art. 30 y Art. 37), los Subsistemas Internos de Gestión Documental y Archivos ‑SIGA, los cuales están conformados por:

- Reglas estándares para la gestión documental en todas las entidades del Distrito.
- Una unidad administrativa responsable de la gestión documental, ubicada de manera adecuada en la jerarquía de las respectivas entidades.
- Un conjunto de archivos distribuidos en niveles.
- Personal calificado y en número suficiente, de acuerdo con las necesidades de cada entidad.
- Áreas de almacenamiento apropiadas y equipadas.
- Tecnologías apropiadas para la prestación de los servicios archivísticos de la entidad (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2007).

Unos de los objetivos del SIGA es lograr que los documentos producidos o recibidos cotidianamente en las oficinas de las diferentes entidades del Distrito se puedan consultar por parte de los funcionarios y ciudadanos para diversos fines, como la toma de decisiones, el control y la veeduría, o como garantía de derechos; además de ser preservados como parte de la memoria de la ciudad.

Al respecto se menciona por uno de los entrevistados que

> *"El impacto que tienen las tecnologías de la Información en la gestión documental de hoy se tienen en que ha ayudado a la inmediatez, a la rapidez de respuesta, y a crear nuevos conceptos que han creado un espectro grandísimo y una visión más gerencial y de negocio"*(E4).

Lo cual va de la mano con que uno de los efectos del modelo electrónico tiene que ver con la transformación de los sistemas y modelos tradicionales de gestión de los asuntos administrativos de una organización o del Gobierno. No existe aplicación del modelo electrónico que no tenga relación con el manejo de información y documentos. La participación de los responsables de la gestión documental y los archivistas del Distrito en el diseño y la gestión es una tarea pendiente de la Administración distrital, en cuanto dichos profesionales están en capacidad de aportar sus conocimientos en el mejoramiento de los sistemas de información. Dada la relación que existe entre los sistemas de información, las TIC y la gestión de información y documentos, la participación de los archivistas en los comités de sistemas puede aportar beneficios innumerables tanto en el logro de las metas del Gobierno en Línea como en el desarrollo de programas de gestión de documentos electrónicos, en particular si quienes participan en estas iniciativas cuentan con formación específica en archivística (Zapata, 2012).

Al indagarse a los entrevistados acerca de si la innovación permite que la organización pueda responder eficientemente a los cambios propuestos por el mercado actual en relación con el manejo de la información, se comentó lo siguiente,

> *"La innovación tecnológica aplicada a la gestión documental es la que en últimas permite llevar de la mano a las organizaciones con respecto a los cambios provocados por el mercado en el que se desenvuelven. De no haber esta las organizaciones se volverían obsoletas y no podrían evolucionar para reposicionarse en unas condiciones de mercado permanentemente cambiantes"* (E4).

Por lo tanto la innovación tecnológica se entiende como una herramienta que permite a las empresas responder de forma eficiente a los cambios propuestos por el entorno en el que se desarrollan.

Así, la administración electrónica y el gobierno electrónico se constituyen en un nuevo escenario en el cual los profesionales de la información y particularmente los archivistas están llamados a ser protagonistas. La gestión documental es transversal a todos los ámbitos de acción de la Administración y del Gobierno, y por lo tanto debe ser incluida en cualquier iniciativa asociada a la gestión de información y el conocimiento.

Por lo tanto, la innovación tecnológica en conjunto con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) contribuyen en la salvaguarda de la información que produce esta empresa, al respecto uno de los entrevistados afirma que si considera que se presente esta contribución

> *"...porque es que el proceso de conservación de la información evolucionó, antes era conservación de documentos, ahora es preservación documental, y es un proceso transversal, es un proceso ajeno a los nueve operaciones de gestión documental, es un proceso transversal que se debe dar desde la planeación y la documentación y la gestión documental"* (E1).

Y otro de los entrevistados afirma que

> *"La posibilidad de manejar bases documentales globales, la generación de bases documentales propias de la institución y la facilidad al agilizar procesos de manejo de información"* (E2).

Con lo cual se confirma la relación del uso de la innovación tecnológica y las TIC como medida para manejo y salvaguarda de la información.

Frente a estos dos elementos de los avances tecnológicos de la gestión documental y los procesos de gestión documental, es importante señalar que MinTic ha estado participando activamente con el Archivo General de la Nación, con respecto al mostrar ejemplos y posibles actividades para evidenciar soluciones frente a la innovación.

Es así como en agosto de 2015, durante la segunda semana de la Innovación Tecnológica en Archivos, organizada por el AGN, MinTIC señaló que “para construir documentos más inteligentes, cómo ha sido la evolución de los Datos Abiertos, el comportamiento de las nuevas fuentes y canales de información y el rol de los usuarios, es un propósito de innovar en la gestión documental podría ser el de agregar valor a los documentos, o a los procesos de la organización", presentación desarrollada como uno de los retos en el manejo de archivos digitales, presentado por la Viceministra TI encargada Johanna Pimiento, Viceministra TI encargada, y Directora de Gobierno en línea (Mintic, 2015).

Otro ejemplo que muestra la evolución de los procesos de gestión documental frente a los procesos de innovación tecnológica es el del Grupo Delcop, el cual desarrolla un plan de fortalecimiento de su operación en Colombia, consistente en asesorar, implementar y gestionar la transición de todas las empresas colombianas al modelo de facturación electrónica (Corporación Colombia Digital, 2016).

En esencia, la factura electrónica es un documento que soporta las transacciones de compra de bienes y/o servicios, generada con la utilización de cualquier tecnología, facilitando la interoperabilidad entre los compradores y vendedores y que utiliza como medio de distribución

internet. Entre los beneficios que traerá este nuevo modelo de facturación en Colombia se destacan la eficiencia, seguridad, precisión y responsabilidad de las empresas. Eficiencia en el uso de los suministros de oficina y tiempos de gestión de las facturas. Seguridad porque el proceso será enteramente digital. Precisión porque no se requerirá de equipamiento o personal especializado. Y responsabilidad porque ayudará a que las empresas aporten al medio ambiente, con la respectiva eliminación del papel al facturar (Corporación Colombia Digital, 2016).

Se pueden observar otros ejemplos en la tabla 4, que muestran la evolución de los procesos de gestión documental frente a los procesos de innovación tecnológica.

Tabla 4. Ejemplos de la evolución de los procesos de gestión documental frente a los procesos de innovación tecnológica

EJEMPLO	DESCRIPCIÓN
5 beneficios de la nube para la transformación digital en las pymes	Desde ahorro de costos hasta disponibilidad de datos, la nube parece ser un elemento clave en las empresas de continuo crecimiento
Para que los pagos electrónicos sean exitosos se debe garantizar la seguridad	Y es que más allá del pago, los consumidores esperan que las funcionalidades adicionales como el almacenamiento de tarjetas de fidelidad y de soporte a sistemas de transporte público, estén incluidas en estos sistemas de pago
Pagos electrónicos son claves para el crecimiento de comercios	La inclusión financiera y el acceso a medios de pagos electrónicos son fundamentales para reducir las brechas de desigualdad y promover el crecimiento económico del país.
La transformación digital del gobierno: ciudades y administraciones inteligentes	Hoy en día las personas y las organizaciones de todo tipo están frente a uno de los cambios más acelerados de las últimas décadas. La transformación digital está revolucionando la forma de trabajar, producir y comunicarse en todas las esferas de la actividad humana. Usar de forma adecuada la tecnología representa una diferencia competitiva en el ámbito privado, las empresas que resistan este cambio dejarán sus lugares en el mercado a aquellos que apuesten por la transformación.
Hacia la Implementación de la Agenda Educativa Interamericana	La Agenda Educativa Interamericana fomenta la educación digital de niños y jóvenes de los sectores más desfavorecidos, enfocándose en el desarrollo de competencias a través de la tecnología

Fuente: Corporación Colombia Digital (2016 y 2017)

7.3 Análisis del grado de desarrollo de proyectos de innovación tecnológica en el manejo de los archivos en entidades del sector público

El hecho de organizar los documentos de manera consistente, precisa y uniforme durante todo su ciclo de vida, desde su creación hasta su eliminación o conservación definitiva, se convierte así, en un factor clave para la optimización de los procesos y el desarrollo de las actividades de autoevaluación que conducen a la mejora continua.

Así, el Programa de Gestión Documental, es un instrumento que ofrece, un conocimiento detallado sobre las técnicas organizativas, y normas que se deben aplicar para gestionar los documentos, con un enfoque claro y sencillo; además, permite estandarizar el proceso de Gestión Documental, de manera que las actividades técnicas o procedimientos aplicados desde la planeación, hasta la preservación de los documentos, siempre se desarrolle de la misma manera (MinTIC, 2014).

El documento se estructuró teniendo en cuenta el concepto de Archivo Total definido por la Ley 594 en el Artículo 22 y el Decreto 2609 del 2012.

El grado de desarrollo se observa, de acuerdo con lo mencionado por uno de los entrevistados en que

> *"Los beneficios más perceptibles se notan en el servicio a los ciudadanos y los usuarios frecuentes de información en cuanto al acceso, la transparencia y la facilidad en los trámites"* (E3).

Para Álvarez & Parra (2011), aun cuando para muchas de las instituciones y entidades públicas y privadas los sistemas de manejo de información han contribuido de manera importante en su desarrollo y en la sinergia que se ha creado entre ellas, aún faltan esfuerzos para optimizar

los sistemas de administración y sincronización de bases documentales a nivel nacional dentro de la estrategia Gobierno en Línea. Para ello se hace necesario propender por el fomento del Programa de Gestión Documental y su adecuada implementación a nivel nacional.

Para ilustrar la forma en la que se ha ido dando el desarrollo de proyectos de innovación tecnológica en el manejo de los archivos en las entidades del sector público se muestra en la tabla 5 la relación de los conceptos técnicos o recomendaciones emitidos por el Archivo General de la Nación sobre la materia, con el propósito primordial de orientar a las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas en la utilización de tecnologías de la información en proyectos archivísticos y de gestión documental, con vigencia 2016.

Tabla 5. Conceptos técnicos o recomendaciones emitidos por el Archivo General de la Nación

Asunto	Descripción	Tipo de archivo	Actualizado desde	Tamaño
Consecutivo Comunicaciones Oficiales.	Consecutivo Comunicaciones Oficiales.	PDF	14 April 2016	163 KB
Concepto ORFEO	Concepto ORFEO	PDF	14 April 2016	168 KB
Concepto Alfresco Enterprise V 4.0	Concepto Alfresco Enterprise V 4.0	PDF	14 April 2016	168 KB
Concepto Software Gestión Documental	Concepto Software Gestión Documental	PDF	14 April 2016	167 KB
Transferencia documental en medios magnéticos	Transferencia documental en medios magnéticos	PDF	14 April 2016	157 KB
Protección de datos personales	Protección de datos personales	PDF	14 April 2016	201 KB
Foliación expediente electrónico	información sobre el proceso de foliación del expediente electrónico	PDF	14 April 2016	169 KB
Concepto Aplicativos para la gestión documental	información sobre un software para la gestión documental	PDF	14 April 2016	168 KB
Concepto comunicaciones por correo electrónico	información sobre el control de los correos electrónicos recibidos y enviados de la entidad.	PDF	14 April 2016	169 KB
Foliación de las historias clínicas electrónicas	información sobre el proceso de foliación de las historias clínicas electrónicas	PDF	14 April 2016	172 KB
Foliación de las historias clínicas electrónicas	información sobre el proceso de foliación de las historias clínicas electrónicas	PDF	14 April 2016	173 KB
Documentos contables	información sobre los requisitos y manejo de expedientes mixtos y expedientes electrónicos de archivo	PDF	14 April 2016	171 KB
Aplicativo ORFEO	información sobre el sistema Orfeo	PDF	14 April 2016	167 KB
Expedientes mixtos y electrónicos de archivo	información sobre los requisitos y manejo de expedientes mixtos y expedientes electrónicos de archivo	PDF	14 April 2016	176 KB
Formatos para documentos electronicos y manejo de documentos electronicos	información sobre formatos para la los realización y expedición de documentos digitales y procedimientos para el manejo de documentos electrónicos.	PDF	14 April 2016	168 KB
Clases de Documento electrónico	información sobre las clases de documento electrónico.	PDF	14 April 2016	179 KB
Orfeo requisitos	concepto relacionado con si el sistema Orfeo cumple con los requisitos necesarios para que desempeñe y sea adoptado como software de Gestión Documental	PDF	14 April 2016	173 KB
Concepto Requisitos minimos de un software de gestion documental	información sobre los requisitos mínimos de un software de gestión documental y el showroom previsto por el AGN para la socialización de directrices sobre el tema.	PDF	14 April 2016	171 KB
Foliación expediente electrónico	información sobre el proceso de foliación del expediente electrónico	PDF	14 April 2016	230 KB
Directrices para desarrollo de software documental	directrices para el desarrollo de software de gestión documental.	PDF	14 April 2016	169 KB
Manejo de historias clínicas electrónicas	manejo de historias clínicas electrónicas de acuerdo con la Ley 1438 de 2011 Art. 112	PDF	14 April 2016	167 KB
Clases de Documento electrónico	información sobre las clases de documento electrónico.	PDF	14 April 2016	171 KB
Concepto sobre creación y conservación de documentos electrónicos	Documentos que por ley se pueden crear y conservar en medios magnéticos	PDF	14 April 2016	97 KB
Explicación art. 59, ley 1437 de 2013	explicación del artículo 59 de la ley 1437 de 2013.	PDF	14 April 2016	98 KB

Fuente: Archivo General de la Nación (2016)

8. Conclusiones

A partir de los resultados de la investigación, se concluye que es necesario que se continúen implementando proyectos de gestión documental que permitan a las instituciones tener sus archivos debidamente organizados.

Pese a que normativamente se presenta una fortaleza en el sistema del AGN y sus lineamientos a nivel institucional de la forma en la que se debe proceder para la implementación del sistema de archivo hay vacíos importantes de conocimiento y de ejecución práctica. Por consiguiente, se expone en primera instancia que la gente debe entender e interiorizar el por qué los documentos son importantes para la empresa, tanto así, que para ello se implementan programas de capacitación dirigidos hacía el conocimiento de la archivística como mecanismo de apoyo a la gestión documental.

El Archivo General de la Nación define lineamientos a través de la normatividad archivística como garantía del debido proceso que las entidades deben considerar en el desarrollo de programas de gestión documental, toda vez que sin ella no habría un derrotero correcto en el desarrollo de procesos al interior de una institución. Adicionalmente, se deben establecer las necesidades de cada institución en cuanto a manejo y administración de la información, así como de la forma en la que se debe realizar el tránsito de lo físico a lo digital.

En cuanto a los avances a nivel de innovación tecnológica en la gestión documental en la última década se concluye que se ha presentado el desarrollo de ciertos programas como ORFEO, ALFRESCO, a nivel nacional, con los que se han dado pasos importantes en la gestión de los sistemas de administración de archivos en el campo institucional, los cuales no han podido difundirse de forma masiva en las organizaciones principalmente por los costos que ello implica.

Pese a ello, también queda claro que la gestión documental y la innovación deben ir de la mano, en primera instancia por los cambios que suceden en el día a día y porque es necesario que la primera (gestión documental) se fortalezca para acuñar lo tradicional con lo tecnológico. Frente a dicho aspecto, la innovación ha causado un impacto considerable frente a la gestión documental en términos del desarrollo de nuevos productos y servicios dirigidos a satisfacer las necesidades tanto del cliente interno como del externo, contribuyendo en el rendimiento de la organización.

Así, las nuevas herramientas tecnológicas desafían la dinámica de la actividad archivística, lo cual supone que esta genera nuevos conocimientos dirigidos al cambio de la realidad cotidiana, en el procesamiento y gestión de la información.

Con respecto a los procesos de gestión documental frente a los procesos de innovación tecnológica, se consideran un camino de doble vía. Por un lado la gestión documental genera unas necesidades que pueden y deben ser atendidas por la tecnología, por el otro lado la innovación tecnológica, en este campo, surge de la atención a las necesidades explícitas de la gestión documental y la forma en la que la tecnología da solución a las mismas. Por lo tanto se encuentra una relación directa entre las dos.

En lo que tiene que ver con el grado de desarrollo de proyectos de innovación tecnológica en el manejo de los archivos en las entidades del sector público, se empiezan a tener connotaciones importantes, por ser en ellas en donde se han iniciado los procesos de cambio y de aplicación de las principales herramientas existentes en la actualidad. Sin embargo, aún falta mucho por desarrollar e implementar, personal por capacitar y tecnologías por crear, que sigan contribuyendo a mejorar y facilitar la labor de administración de archivos y documentos. A nivel nacional se ha hecho un esfuerzo importante por crear un sistema que permita la sinergia entre las

entidades del estado con el sistema denominado Colombia en Línea, al que están articulados la mayoría de las entidades y municipios a nivel nacional.

Finalmente, la gestión documental ha definido unas necesidades concretas de incrementar la capacidad de almacenamiento de información, de agilidad y versatilidad tanto en la salvaguarda de archivos como en su mecanismo de búsqueda y recuperación, de tal manera que la información esté disponible en tiempo real, para, prácticamente, todo tipo de usuarios, a partir de los cuales se han planteado las nuevas exigencias de innovación tecnológica, cuyo desarrollo, en concordancia con los lineamientos de la normatividad colombiana, han empezado a proveer las soluciones para lograr buenas prácticas en los archivos en Colombia.

9. Recomendaciones

En el proceso de surgimiento de las tecnologías y desarrollos tecnológicos para ser implementados en el campo de la archivística es importante proveer procesos eficientes de capacitación y puesta en práctica de dichas tecnologías, para que puedan ser masificados y utilizados tanto por entidades públicas como privadas.

La aplicación de software libre en los diseños tecnológicos, ayudaría bastante a la disminución de costos asociados a los desarrollos y facilitaría su implementación, ya que una de las limitantes expresadas en cuanto a su aplicación está en los altos costos que pequeñas y medianas empresas no están en la capacidad de cubrir. Para llegar a esto se requeriría la financiación de una entidad como el Archivo General de la Nación, siempre y cuando el propósito sea el de la organización de los archivos del país y no el lucro que se genera de los desarrollos de software propios de las empresas desarrolladoras.

Bibliografía

AGN. (2011). *Plan estratégico hacia un programa de gestión documental electrónico 2011 – 2014.* Bogotá: Archivo General de la Nación.

AGN. (2014). *Archivo General de la Nación.* Recuperado el 10 de 05 de 2014, de http://www.archivogeneral.gov.co/content/gestion-documental

AGN. (2015). *Archivo General de la Nación*. Recuperado el 22 de 03 de 2015, de http://www.archivogeneral.gov.co/politicas

Alberch, R. (2008). *Archivos y Derechos Humanos.* España: TREA.

Alberch, R. (2009). *Los archivos entre la memora histórica y la sociedad del conocimiento.* Barcelona: UOC.

Alcaldía Mayor de Bogotá. (06 de 09 de 2014). *Normas Alcaldía Mayor de Bogotá.* Recuperado el 12 de 05 de 2015, de http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882

Álvarez, J., & Parra, J. (2011). Archivos y desarrollo regional: políticas para una nueva concepción territorial en Colombia. *Rev. Interam. Bibliot. Medellín (Colombia), 334*(1), 23-33.

ANII. (2001). *Clasificación de Tipos de Innovación.* Recuperado el 14 de 02 de 2014, de Agencia Nacional de Investigación e Innovación: http://www.anii.org.uy/imagenes/CLASIFICACION_DE_TIPOS_DE_INNOVACION.pdf

Añorve-Guillén, M. A. (2007). Archivos y sociedad. *Revista general de información y documentación*. Recuperado el 02 de 03 de 2015, de http://dialnet.unirioja.es

Benítez Llamazares, N., & Benavídez Chicón, C. (2012). *Investigación en innovación tecnológica: un estudio bibliométrico de Revista Europea.* Recuperado el 13 de 09 de 2015, de http://ac.els-cdn.com.hemeroteca.lasalle.edu.co/S1019683812700033/1-s2.0-S1019683812700033-main.pdf

Breen, H. (2009). *El Futuro de la Aministración.* Grupo Editorial Norma.

Bustelo, C. (2003). Gestión documental y gestión de contenidos en las empresas: estado del arte 2002 y perspectivas para 2003. *El profesional de la información, 12*(2), 118-120.

Bustelo, C. (2007). Gestión de documentos: enfoque en las organizaciones. *Anuario ThinkEPI*, 141-145.

Bustelo, C. (2008). Documentos electrónicos: reflexiones sobre las relaciones con la tecnología de los profesionales de la información. Parte I. *Anuario ThinkEPI*, 142-146.

Bustelo, C. (2011). *AENOR.* Recuperado el 22 de 03 de 2015, de http://www.aenor.es/aenor/actualidad/actualidad/noticias.asp?campo=4&codigo=21023&tipon=2#.VRA2J_mG-AU

Bustelo-Ruesta, C. (2011). La normalización internacional en información y documentación: ¿una historia de éxitos? El caso de la normalización ISO en gestión de documentos. *Métodos de información (MEI), II Época*, *3*(4), 39-46. Recuperado el 15 de 05 de 2015, de file:///C:/Users/Leo/Downloads/Dialnet-LaNormalizacionInternacionalEnInformacionYDocument-4766976.pdf

Cabezas-Bolaños, E. (2000). El papel de la archivística en la nueva sociedad de la información. *Diálogos Revista Electrónica de Historia, 1*(2), 1-4.

Cambar, B., Graterol, E., & Añez, S. (2009). Las tecnologías de información y comunicación en el proceso de gestión documental. *Omnia, 15*(1), 116-130.

Casellas, L. E. (2009). *La gestión de los documentos electrónicos:normas de referencia y contexto tecnológico.* Recuperado el 04 de 03 de 2015, de http://www.girona.cat/web/sgdap/docs/CASELLAS-2009-ASARCA.pdf

Cassa, R. (2010). *Memorial del III encuentro nacional de archivos.* Recuperado el 14 de 05 de 2014, de Archivo General de la Nación: http://www.agn.gov.do/publicaciones/libro/memorias-iii-encuentro-nacional-archivos

CEPAL. (02 de 2013). *Sistemas de innovación en Centroamérica Fortalecimiento a través de la integración regional.* Recuperado el 14 de 05 de 2014, de http://www.cepal.org/publicaciones/xml/7/49477/SistemasdeIinnovacionenCentroamerica.pdf

Contraloría de Bogotá. (2007). *Los sistemas de información distrital.* Bogotá: Contraloría de Bogotá.

De Dios Acosta, M. L. (2010). *Memorias del III Encuentro Nacional de Arhivos.* Recuperado el 14 de 05 de 2014, de Archivo General de la Nación: http://www.agn.gov.do/publicaciones/libro/memorias-iii-encuentro-nacional-archivos

Federación Estatal de Foros por la Memoria. (2009). *Seminario internacional sobre la memoria y archivos desde una perspectiva latinoamericana.* Recuperado el 02 de 03 de 2015, de http://www.foroporlamemoria.info/noticia_pdf

Ferro, N., & Silvello, G. (14 de 05 de 2013). *A formal model for digital archives.* Recuperado el 10 de 09 de 2015, de http://ac.els-cdn.com.hemeroteca.lasalle.edu.co/S0306457313000502/1-s2.0-S0306457313000502-main.pdf

Fontalvo, T., Quejada, R., & Puello, J. (2011). La gestión del conocimiento y los procesos de mejoramiento. *Dimens. empres., 9*(1), 80-87.

García, F. (2012). *Conceptos sobre innovación: Contribución al análisis PEST (Política, economía, sociedad, tecnología) "Plan estratégico 2013-2020".* Bogotá: Asociacion Colombiana de Facultades De Ingeniería .

Gauchi-Risso, V. (2012). *Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento.* Recuperado el 03 de 10 de 2014, de EBSCOHOST: http://search.proquest.com/docview/1266212187/fulltextPDF/788CC066F9B94BE9PQ/3?accountid=41919

Giménez, C. (2010). *La innovción en los archivos: ámbitos y criterios de implantación.* Recuperado el 14 de 05 de 2014, de eprints.rclis.org: http://eprints.rclis.org/17873/1/innovacion-archivos-2010.pdf.

Giménez-Chornet, V. (2012). *Acceso de los ciudadanos a los documentos como transparencia de la gestión pública.* Recuperado el 20 de 03 de 2015, de http://eprints.rclis.org/17847/1/Transparencia-EPI.pdf

Giménez-Chornet, V. (28 de 07 de 2014). *La innovación en los archivos de España y la Unión Europea.* Recuperado el 14 de 09 de 2015, de file:///C:/Users/Leo/Downloads/Dialnet-LaInnovacionEnLosArchivosDeEspanaYLaUnionEuropea-5030150.pdf

Giralt, O., Vidal-Pijoan, C., & Pérez-Soler, C. (2011). Seguridad de los documentos de archivo: estudio de caso del Archivo del Ayuntamiento de Barcelona. *El profesional de la información, 20*(2), 202-205.

González, C., & Hurtado, H. (04 de 02 de 2014). *Influencia de la capacidad de absorción sobre la innovación: un análisis empírico en las mipymes colombianas.* Recuperado el 16 de 06 de 2016, de http://www.sciencedirect.com.hemeroteca.lasalle.edu.co/science/article/pii/S0123592314000941

González-Campo, C. H. (10 de feb de 2014). *Influencia de la capacidad de absorción sobre la innovación: Un análisis empririco en las mipymes colombianas.* Recuperado el 03 de 03 de 2015, de http://www.sciencedirect.com.hemeroteca.lasalle.edu.co/science?_ob=ArticleListURL&_method=list&_ArticleListID=-742244831&_sort=r&_st=13&view=c&md5=ad58105698c843034310555818131fcb&searchtype=a

Hernández-Quintana, A. (06 de 2006). *La filosofía de la información y la convergencia documental: inserción de un paradigma teórico no sólo en la archivística.* Recuperado el 26 de 08 de 2014, de EBSCOHOST:

https://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=fea486a6-344e-4b00-897f-205c8716b8be%40sessionmgr4002&hid=4114

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (Cuarta ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística.* Caracas: SYPAL.

ICA. (2005). *Manual para archiveros.* París: Consejo Internacional de Archivos.

Kashif, A. (2011). *Role of Knowledge Management to Bring Innovation: An Integrated Approach.* Recuperado el 16 de 06 de 2016, de http://www.econ-jobs.com/research/9515-Role-of-Knowledge-Management-to-Bring-Innovation-An-Integrated-Approach.pdf

Kulku, O., & Cakmak, T. (2012). *Convergence of the records management and enterprise content management in the digital environment.* Recuperado el 01 de 03 de 2015, de http://ac.els-cdn.com.hemeroteca.lasalle.edu.co/S1877042812034726/1-s2.0-S1877042812034726-main.pdf

Mendoza, J. (2012). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación como capital estructural.* Recuperado el 05 de 05 de 2014, de eprints.rclis.org: http://eprints.rclis.org/18829/1/CapitalIntelectualOK.pdf.

Mesa León, M. (13 de 11 de 2010). *Archivo General de la Nación.* Recuperado el 16 de MAYO de 2014, de http://www.agn.gov.do/publicaciones/libro/memorias-iii-encuentro-nacional-archivos

MinTIC. (2014). *Programa de Gestión Documental.* Bogotá: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Montoya, O. (2004). Schumpeter, innovación y determinismo tecnológico. *Scientia et Technica*.

Moro-Cabero, M. (2011). *Certificación de calidad en los archivos. Análisis y Prospectiva.* Recuperado el 20 de 03 de 2015, de http://search.proquest.com/docview/887256815/fulltextPDF

OCDE. (2006). *Manual de Oslo: Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación* (Tercera ed.). Sevilla: Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos y Oficina de Estadística de las Comunidades Europeas.

OCDE. (2008). *Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos.* Recuperado el 14 de 02 de 2014, de http://stats.oecd.org.

Palcic, I. (2014). *Technical Innovation Concepts in Slovenian Manufacturing Companies.* Recuperado el 02 de 03 de 2015, de http://ac.els-cdn.com.hemeroteca.lasalle.edu.co/S1877705815003793/1-s2.0-S1877705815003793-main.pdf?_tid=8732752a-be2f-11e4-90f9-00000aacb35d&acdnat=1425007386_b90b64a3420bd2919fc9bafcf50c7e4d

Palma, M. d. (2014). *Los 12 grandes retos en la gestión de los activos de información y evidencias en la era digital.* Obtenido de Revista Transformación Digital: http://www.revistatransformaciondigital.com/2014/05/06/los-12-grandes-retos-en-la-gestion-de-los-activos-de-informacion-y-evidencias-en-la-era-digital/

Porter, M. (2008). *La ventaja competitiva de las naciones.* Recuperado el 14 de 02 de 2014, de Academia.edu: http://www.academia.edu/2917951/La_ventaja_competitiva_de_las_naciones

Quintana, A. (2006). Metodología de Investigación Científica Cualitativa. En A. Quintana, & W. Montgomery (Edits.), *Psicología: Tópicos de actualidad.* Lima: UNMSM.

RICYT / OEA. (2001). *Normalización de indicadores de innovación*. Obtenido de ustadistancia.edu.co: http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/gonzalogutierrez_innovaciontecnologica/clasificacin_de_los_tipos_de_innovacin.html

Robles, M. Á., & Vílchez, G. (2010). *Innovación tecnológica en las universidades privadas del municipio de Maracaibo.* Recuperado el 14 de 09 de 2015, de file:///C:/Users/Leo/Downloads/Dialnet-InnovacionTecnologicaEnLasUniversidadesPrivadasDel-3335353.pdf

Rodríguez, K. (2002). Gestión de la información en las organizaciones. *Bibliotecas, XX*(1 y 2), 19-34.

Rossini, D. (2008). Los Archivos y las nuevas tecnologías de la información. *Memoria*(14), 124-135.

Ruiz-Astiz, J. (2013). *La concepción del archivo en la sociedad de la información: PARES como motor del cambio.* Recuperado el 31 de 08 de 2014, de PROQUEST: http://search.proquest.com/docview/1432302279/fulltextPDF/4EF139113BD44605PQ/1?accountid=41919

Sibille-Grimoüard, C. (2014). *The Data Exchange Model for Archiving (MEDONA).* Recuperado el 27 de 02 de 2015, de http://ac.els-cdn.com.hemeroteca.lasalle.edu.co/S1877042814040737/1-s2.0-S1877042814040737-

main.pdf?_tid=9777270a-be39-11e4-acf3-00000aab0f27&acdnat=1425011709_4ae2c46ce5851c1f8aa27cbf913a52a4

Temesio, S. (2014). *Aplicaciones informáticas de software libre en archivos: una visión integradora.* Universidad de la República. Montevideo, Uruguay: Facultad de Información y Comunicación. Instituto de Información. Obtenido de http://eprints.rclis.org/24211/2/SILVANA_TEMESIO_PONENCIA_EBAM2014.pdf

Thomson, A. J. (2011). *Gestión de la información y registro de los datos.* FAO, Antología de conocimiento para los recursos forestales nacionales.

Tingru, C., Hua, J., Ye, H., Hai, T., & Li, J. (12 de 12 de 2014). *Information technology and open innovation: A strategic alignment perspective.* Recuperado el 21 de 06 de 2016, de http://ac.els-cdn.com.hemeroteca.lasalle.edu.co/S0378720614001566/1-s2.0-S0378720614001566-main.pdf

Turbay, M. (11 de 2008). *Estudio de caso acerca del significado de la formación ciudadana y su relación con las múltiples inteligencias en el ser humano: una aproximación desde la institución familiar y educativa en la ciudad de Barranquilla.* Recuperado el 22 de 05 de 2015, de https://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer

Vílchez, J. (2014). *La Identificación y Clasificación Documental AGN.* Recuperado el 05 de 03 de 2015, de http://www.agn.gov.do/publicaciones/libro/memorias-iii-encuentro-nacional-archivos

Zapata-Cárdenas, C. A. (2006). *Gestión documental y corrupción. En: Archivos desorganizados fuente de corrupción administrativa.* Bogotá: Imprenta Nacional.

Zapata-Cárdenas, C. A. (2012). *Relación entre la capacitación y el nivel de participación de los archivistas en el desarrollo del programa de gobierno en línea de Bogotá.* Recuperado el 24 de 05 de 2015, de http://eprints.rclis.org/20002/1/v35n2a01.pdf

Anexo 1. Formato de Entrevista Semi - estructurada

Para usted ¿qué es un archivo?
Para usted ¿qué es Gestión Documental?
Considera que la información ¿qué usted posee se encuentra debidamente organizada y es útil para la toma de decisiones?
En la actualidad la empresa, ¿dónde usted presta sus servicios implementa algún proyecto que se dedique a la administración de los archivos de la entidad?
El Estado Colombiano a través del Archivo General de la Nación ha lanzado una serie de políticas archivísticas de cabal cumplimiento en las entidades del Estado: ¿Conoce usted la Ley General de Archivos No. 594 de 2000? y ¿cuál es su funcionalidad?
Conoce usted, ¿qué define el Decreto 2609 de 2012 emitido por el Archivo General de la Nación? y ¿cómo funciona?
Conoce usted la normatividad, ¿que hay actualmente para la organización de archivos tanto físicos como electrónicos? y ¿para qué sirve?
El manejo de la información en su empresa, ¿se prefiere en formato físico o electrónico?
¿Conoce algún sistema de gestión de documentos electrónicos que maneje la empresa?
¿Qué opinión le merece los sistemas de gestión de documentos electrónicos Orfeo, Alfresco?
Para usted, ¿qué es la innovación tecnológica?
Cuál cree usted ¿es la relación entre gestión documental e innovación tecnológica?
¿Qué opina usted sobre el impacto que tienen las tecnologías de la Información en la gestión documental de hoy?
¿Usted cree que la innovación permite que la organización pueda responder eficientemente a

los cambios propuestos por el mercado actual en relación con el manejo de la información?
¿Por qué la gestión documental de hoy debe contemplar la innovación?
¿Considera usted que la innovación tecnológica en conjunto con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) contribuyen en la salvaguarda de la información que produce esta empresa?
¿Cuáles son los aportes que ha permitido a esta entidad la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación en términos de innovación tecnológica?
¿Considera usted que la innovación tecnológica trae beneficios en la gestión de la información para la empresa y la ciudadanía?
¿Cómo cree usted que enfrenta la gestión documental los nuevos retos, frente a las exigencias de la innovación tecnológica, como vía para lograr buenas prácticas en los archivos de esta empresa?

Anexo 2. Matriz de análisis

	ENTREVISTADO			
PREGUNTAS	**1**	**2**	**3**	**4**
¿Para usted que es un archivo?				
¿Para usted que es Gestión Documental?				
¿Considera que la información que usted posee se encuentra debidamente organizada y es util para la toma de decisiones?				
¿En la actualidad la empresa donde usted presta sus servicios implementa algún proyecto que se dedique a la administración de los archivos de la entidad?				
¿El Estado Colombiano a través del Archivo General de la Nación ha lanzado una serie de políticas archivísticas de cabal cumpliemiento en la entidades del Estado; conoce usted la Ley General de Archivos número 594 de 2000 y cual es su funcionalidad?				
¿Conoce usted lo que define el Decreto 2609 de 2012 emitido por el Archivo General de la Nación y como funciona?				
¿Conoce usted la normatividad que hay actualmente para la organización de archivos tanto físicos como electrónicos y para que sirve?				
¿El manejo de la información en su empresa se prefiere en formato físico o electrónico?				
¿Conoce algún sistema de gestión de documentos electrónicos que maneje la empresa?				
¿Qué opinión le merece los sistemas de gestión de documentos electrónicos Orfeo, Alfresco?				
¿Para ud qué es la innovación tecnológica?				
¿cuál cree usted es la relación entre gestión documental e innovación tecnológica?				
¿Qué opina usted sobre el impacto que tienen las tecnologías de la Información en la gestión documental de hoy?				
¿Usted cree que la innovación permite que la organización pueda responder eficientemente a los cambios propuestos por el mercado actual en relación con el manejo de la información?				
¿Por qué la gestión documental de hoy debe contemplar la innovación?.				
¿Considera usted que la innovación tecnológica en conjunto con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) contribuyen en la salvaguarda de la información que produce esta empresa?				
¿Cuáles son los aportes que ha permitido a esta entidad la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación en terminos de innovación tecnológica?				
¿Considera usted que la innovación tecnológica trae beneficios en la gestión de la información para la empresa y la ciudadanía?				
¿Cómo cree usted que enfrenta la gestión documental los nuevos retos, frente a las exigencias de la innovación tecnológica, como vía para lograr buenas prácticas en los archivos de esta empresa?				