

# GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA: Retos y desafíos para un nuevo aprendizaje

Por: Leonardo Guzmán, Rubén Lafuente

## **ESPECIALIZACIÓN EN ARCHIVÍSTICA**

---

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
ESCUELA DE POSGRADOS EN EDUCACIÓN  
TUNJA - 2016

## CUADERNO ARCHIVÍSTICO

Publicación de la Especialización en Archivística de la Facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC). Tunja, Colombia.

Dirigida a la comunidad de archivistas, gestores documentales y pares académicos interesados en el área de los archivos.

Leonardo Guzmán, Rubén Lafuente

Gestión Documental Electrónica: retos y desafíos para un nuevo aprendizaje / Leonardo Guzmán, Rubén Lafuente -- Tunja: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Facultad de Ciencias de la Educación, 2018.

113 páginas : ilustraciones, tablas, gráficos; 24 cm.

Cuaderno Archivístico No.10.

ISSN 1900-8147

1. Administración de archivos 2. Organización de archivos 3. Análisis documental I. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia 025.17 CD 21 ed.

### **Editora:**

Dra. Lina Adriana Parra Báez

**Comité Editorial:** Blanca Ofelia Acuña Rodríguez, Lidia Mercedes Medina de Socha, Lina Adriana Parra Báez.

**Portada:** Oscar Arturo Villa Ayala

### **Diagramación e Impresión:**

Búhos Editores Ltda.

Tunja - Boyacá - Colombia

### **Información, correspondencia, distribución y canje:**

Especialización en Archivística UPTC

Edificio Administrativo - Piso 2

Carretera Central del Norte -Tunja - Boyacá - Colombia

maestria.historia@uptc.edu.co

Telefax: 098 - 7400683 / 7405626 Exts.: 2377 y 2342

*Las opiniones expresadas en este libro son resultados de investigación de exclusiva responsabilidad de su autor  
Se permite la reproducción parcial o total citando siempre la fuente y dando crédito a Cuaderno Archivístico.*

|   |           |
|---|-----------|
| <b>II. CINCO (5) RETOS DE LA GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS EN LA ERA DIGITAL .....</b>  | <b>51</b> |
| Reto #1. ¿Gestión de documentos o gestión de “records”? .....   | 51        |
| Reto #2. Gestión eficiente de expedientes.....  | 52        |
| Reto #3. La firma digital es necesaria para el cumplimiento legal, pero no es suficiente.....                                       | 52        |
| Reto #4. Los cuadros de clasificación deben estar orientadas a procesos o funciones... ..   | 53        |
| Reto #5. La educación de los usuarios y profesionales como reto.....  | 54        |
| <b>III. ALGUNOS EJEMPLOS DE MALAS PRÁCTICAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL .....</b>   | <b>55</b> |
| CASO 1: Entidad pierde información relevante.....   | 56        |
| CASO 2: Gerencia de Entidad pública no tiene acceso inmediato a los documentos de su propia organización:.....                      | 56        |
| CASO 3: Entidad invierte recursos en digitalización del Archivo Histórico sin realizar un diagnóstico previo:.....                  | 57        |
| CASO 4: Varias oficinas necesitan copia de un mismo documento:.....   | 57        |
| CASO 5: Ciudadano realiza una petición por e-mail que es atendida más lentamente que una petición realizada por carta física: ..... | 58        |
| CASO 6: Ciudadano realiza dos trámites ante la misma Entidad y debe aportar la misma documentación dos veces: .....                 | 58        |
| Conclusiones:.....  | 59        |
| <b>IV. BPM Y RECORD MANAGEMENT: COMBINACIÓN PERFECTA.....</b>   | <b>61</b> |
| Sistemas de Gestión Electrónica de Documentos de Archivo (SGEDA) .....  | 61        |
| Sistemas de Gestión de Procesos de Negocio (BPM) .....  | 62        |
| Integración de SGEDAs con BPMs:.....  | 64        |
| <b>V. DEL CAOS FÍSICO AL CAOS DIGITAL: ¿Y AHORA QUÉ?.....</b>   | <b>67</b> |
| ¿Qué ha sucedido en los últimos 10 años? .....  | 68        |
| ¿Cómo hemos llegado hasta aquí? .....   | 69        |
| ¿Qué podemos hacer ahora? .....   | 69        |
| <b>VI. VENTANILLA ÚNICA DE REGISTRO ELECTRÓNICO .....</b>   | <b>73</b> |
| ¿Qué es una Ventanilla Electrónica?.....  | 73        |
| ¿Qué elementos mínimos conforman una Ventanilla? .....  | 74        |
| ¿Qué tipos de documentos deben tramitarse en la Ventanilla? .....   | 76        |
| ¿Qué es la digitalización certificada y cuándo se requiere? .....   | 77        |
| ¿Qué requisitos técnicos debe cumplir la Ventanilla? .....  | 78        |
| ¿Cómo se integra la Ventanilla dentro de la política de Gestión Documental de la  |           |

|  |           |
|--|-----------|
| organización? .....                                      | 79        |
| <b>VII. DIGITALIZACIÓN CERTIFICADA .....</b>             | <b>81</b> |
| 1. Introducción .....                                    | 81        |
| 2. Enfoque de uso de la Digitalización Certificada ..... | 82        |
| 3. Métodos de Digitalización Certificada? .....          | 83        |
| 4. Recomendación .....                                   | 85        |
| <b>VIII. NORMATIVIDAD .....</b>                          | <b>87</b> |
| 1. Presentación .....                                    | 87        |
| 2. La explosión de normas .....                          | 88        |
| 3. Propuesta de aplicación .....                         | 88        |
| 4. A manera de conclusión .....                          | 89        |
| <b>IX. LEY DE TRANSPARENCIA.....</b>                     | <b>91</b> |
| 1. Comentario .....                                      | 91        |
| <b>X. FIRMA EN LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS .....</b>     | <b>93</b> |
| 1. Firmar documentos en soporte electrónico .....        | 93        |
| 2. Alternativas de firma electrónica.....                | 94        |
| 3. Fases del firmado electrónico .....                   | 95        |
| 4. Archivo de documentos firmados .....                  | 97        |
| <b>XI. REGISTRO ESPECIAL DE ARCHIVOS DE DDHH.....</b>    | <b>99</b> |
| 1. READH(p) .....  | 99        |
| 3. Aportes de READH(p).....                              | 101       |
| 4. El objetivo de READH(p) .....                         | 101       |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. Modelo de flujos documentales básicos (origen externo y origen interno).....  | 23 |
| Tabla 1. Secuencia de procesos y estados lógicos de los tipos documentales genéricos, según su origen, destino y soporte..... | 24 |
| Figura 2. Pantalla de la zona de usuario de la aplicación personalizada al piloto de la EEB.                                  | 31 |

**Leonardo Guzmán.** Técnico Profesional en Ingeniería de Sistemas. Jefe de Sistemas y responsable del proyecto tecnológico del Archivo General de la Nación 1992-2004. Desarrollador de la versión a español del software Winisis de UNESCO y consultor en automatización de archivos de la OEA para América Latina. Miembro de la Comisión Ad Hoc del Consejo Internacional de Archivos que evaluó para Colombia la Norma Internacional General de Descripción Archivística ISAD(G). Actualmente se desempeña como consultor en proyectos y planes de automatización de archivos.

**Rubén Lafuente.** Ingeniero, Ph.D. en Automática Industrial, Máster en Dirección de Informática, por universidades de España y Alemania. Experto en desarrollo de soluciones TIC, experiencia de más de 18 años en consultoría y dirección de proyectos con software ECM en grandes clientes internacionales. Coordinador del proyecto colombo-español de I+D “La empresa sin Papeles” financiado por Colciencias. Vocal del Comité de Normalización CTN50/ SC1 “Gestión de documentos y aplicaciones” de Aenor (España). Experto en normativa Moreq. En la actualidad es gerente del fabricante de software Adapting América S.A.S. en Colombia.

### **Resumen:**

El documento compendia un conjunto de artículos direccionados a la comprensión y asimilación de conceptos y directrices para desarrollar un modelo de gestión documental enfocada en la nueva forma en que se está produciendo la información. La Oficina Cero Papel se ha convertido en una prioridad en Colombia, como lo prueban diferentes iniciativas gubernamentales puestas en marcha recientemente (por ejemplo, Iniciativa Cero Papel). Sin embargo, la elevada complejidad de los sistemas involucrados, la obligada interacción de disciplinas y la extensa normatividad de base, hacen de este objetivo un quebradero de cabeza para la mayoría de los responsables de Sistemas y Archivos. Este

artículo presenta una metodología para facilitar la selección e implantación de herramientas informáticas de gestión documental en organizaciones de cualquier tamaño y actividad. Los métodos expuestos se han contrastado en casos reales en el marco de un proyecto internacional de I+D. La conclusión de seguir estos métodos es la posibilidad de racionalizar un proyecto de implantación de software de cualquier marca o tecnología, reduciendo drásticamente la inversión, los plazos de entrega y las necesidades de programación. Consideramos los resultados aprovechables para otro tipo de iniciativas públicas o privadas que tengan como propósito enmarcar su gestión documental en un ejercicio profesional y práctico, a la vez que viable económica y cronológicamente. El artículo denominado Retos de la Gestión Electrónica de Documentos en la era Digital, es un listado numerado con cinco (5) actividades específicas, necesarias de entender y aplicar para una eficiente gestión documental. El siguiente artículo, es una exposición de casos y ejemplos de malas prácticas documentales, muy arraigadas en nuestro quehacer diario, que se evidencian como casos de estudio y llamados de atención en el comportamiento documental de las organizaciones. BPM y Records Management la combinación perfecta, es un artículo orientado a ver las diferencias entre una y otra línea de software, que se complementan de forma armónica y necesaria para dar cubrimiento a las complejas demandas funcionales de un gestor documental. Del caos físico al caos digital, es una evidencia real de la afectación directa que conllevan iniciativas de implantación de software deficientemente diseñadas para el entorno documental corporativo. Finalmente, la Ventanilla Única de Registro Electrónico es una recomendación de implantación gradual de software especializado, dada la transversalidad de la gestión documental, que ilustra sobre los componentes y funcionalidades básicas de la etapa inicial para introducirnos en la cultura documental electrónica.

En un segundo bloque de información, hemos orientado los artículos de la publicación a temas conceptuales y de actualidad, que impactan de manera directa la gestión documental, en donde específicamente comentamos acerca de las iniciativas para Digitalización Certificada, como concepto de aplicación procedimental que en nuestro medio está tomando fuerza para reemplazar los soportes físicos por imágenes que gozan de una equivalencia funcional y legal idéntica al papel. Es una importante tendencia que bien entendida, ayuda de forma importante en la reducción de volúmenes físicos de documentos, que

pueden ser administrados, mantenidos y utilizados tomando como base los sustitutos digitales. Luego hablamos de Normatividad en donde percibimos la cada vez más creciente expedición normativa que afecta el campo de los archivos y la gestión técnica de los documentos que los conforman, obligando una especial articulación de disciplinas profesionales que requieren de una acertada planificación para su efectiva puesta en operación. Muchas de las iniciativas nacionales proponen el uso y aplicación de estas regulaciones sin la suficiente articulación técnica y operativa, lo que simplemente conlleva un proyecto sin horizonte definido y altamente riesgoso en la inversión efectuada. La Ley de Transparencia es comentada como un acierto nacional que involucra necesariamente una gestión documental técnica, por lo que se hace necesaria una comprensión global del impacto para que su aplicación llegue más allá de la simple publicación de información. La firma en los documentos electrónicos es un tema que debe ser estudiado en relación directa con las necesidades de las organizaciones, que con base en un análisis documental, podrá definir un esquema de uso de las diferentes alternativas tecnológicas que permiten garantizar la integridad, evidenciar la autenticidad o confrontar el no repudio de documentos. El objetivo y la importancia que representa esta decisión para las organizaciones, incluyendo los Archivos como custodios permanentes, se sustenta en constituir un escenario de seguridad jurídica, que aplicado a los documentos que se producen como reflejo de las funciones, y con base en la información en ellos contenida, permita la continuidad del negocio; la defensa de los intereses corporativos y garantice la existencia de los registros como evidencia, durante el tiempo que sea requerido. Finalmente y en tiempo actuales el Registro Especial de Archivos de Derechos Humanos y su protección (READ(P)), diseñado de acuerdo con las normas de descripción del Consejo Internacional de Archivos, como importante iniciativa del Centro Nacional de Memoria Histórica para identificar potenciales fuentes de documentos que protegen o vulneran los derechos humanos y el Derecho Internacional Humanitario, es una herramienta más que bienvenida a las necesidades documentales actuales.



**Palabras clave:** Gestión Documental, Gestión de Archivos, Software Cero Papel, EDRMS, SGDEA, ECM, BPM, Marketing, Normatividad y Legislación, Seguridad Informática, Productividad, Gestión de Contenidos, Workflow.

## II. Cinco (5) retos de la gestión electrónica de documentos en la era digital



La transformación digital está representando nuevos desafíos en todas las organizaciones, obligadas a adaptarse a las nuevas tecnologías y formas de comunicación. Este cambio es especialmente acusado en los procesos relacionados con la gestión de la información, donde la masificación de los contenidos digitales, su diversidad de fuentes y formatos y la convivencia obligada con soportes de papel, obliga a establecer nuevas políticas de gestión electrónica de documentos. En este artículo resumimos algunos retos más importantes para los profesionales documentalistas y archivistas en la Era Digital.

### **Reto #1. ¿Gestión de documentos o gestión de “records”?**

En la Era Digital no podemos discriminar entre documentos que evidencian la actividad de una organización. Cualquier documento adquiere “archivalía” y debe ser considerado un “record”, cuando éste es revisado o aprobado por cualquier responsable y sirve de justificación para cualquier trámite. Ambos deben convivir. Hay documentos externos que son “records” desde que se reciben y otros que se convierten en “record” durante su trámite.

## **Reto #2. Gestión eficiente de expedientes**



En la Era Digital el expediente es el rey. Por tanto, no basta con relacionar documentos entre sí o guardar los documentos de un mismo trámite en una carpeta. El expediente cobra vida y debe proporcionar funciones avanzadas para facilitar la gestión. Los sistemas de gestión documental deben permitir al menos:

- Controlar la presencia o ausencia de “tipos documentales esperados” en los expedientes.
- Gestionar las reglas para estructurar la documentación durante el trámite, p.ej. el orden de llegada de los documentos.
- El expediente es híbrido: puede contener documentos de naturaleza diferente: electrónicos, digitalizados u objetos que no tengan imagen.
- El expediente debe poder visualizarse 100% en línea, sin necesidad de descargar los documentos o de imprimirlos.

## **Reto #3. La firma digital es necesaria para el cumplimiento legal, pero no es suficiente**

A veces pensamos que firmar un documento es suficiente para garantizar la autenticidad del mismo y preservarlo de forma segura. La firma es necesaria, pero no es suficiente... Porque lo hay que acreditar no es sólo la autoría de una determinada acción, sino el proceso en su totalidad, erradicando cualquier opción de fraude o suplantación durante el trámite integral.

En este contexto, recordamos algunas opciones que deben proporcionar los softwares de gestión de documentos:

- Aseguramiento del “record” mediante firmas electrónicas, incluyendo aquí no sólo la imagen o el archivo, sino la totalidad de la información y metadatos del radicado.

- Aseguramiento del expediente, mediante sistemas de cierre certificado, mediante índices cifrados y firmados electrónicamente.
- Aseguramiento del acceso al documento, mediante sistemas de autenticación seguros que no permitan suplantar la identidad de los usuarios.
- Preservación a largo plazo del documento, mediante conversión a formatos que no dependan de aplicaciones propietarias o repositorios que puedan estar expuestos a cambios durante el ciclo de vida del documento.

#### **Reto #4. Los cuadros de clasificación deben estar orientadas a procesos o funciones**

La aproximación clásica de Cuadros de Clasificación Documental (**CCD**) y Tablas de Retención Documental (**TRD**) se realiza hoy en día por dependencias. Lamentablemente, esta forma de clasificar no es estable: las organizaciones cambian continuamente su organigrama, debido a reestructuraciones internas, cambios en la Dirección, cambios debidos a procesos de Calidad, etc.

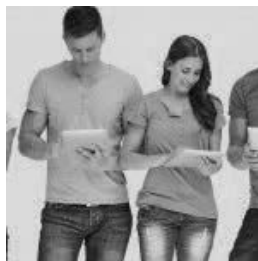
Sin embargo, la información debe ajustarse a una clasificación técnica, que sea permanente, para poder ser almacenada de forma lógica y precisa y poder generar una “**memoria histórica**” en las organizaciones. Es evidente que los documentos son el **sustrato** de las actividades de la compañía y su clasificación no puede depender de decisiones que tengan vigencias muy limitadas.

El nuevo reto que tenemos es modelar el cambio estructural en las compañías, sin que los documentos pierdan su asignación a un **cuadro de clasificación funcional**, mucho más alineado con la estructura de la información subyacente. Por ello, tendremos que ir migrando nuestros cuadros de clasificación a un nuevo paradigma orientado a procesos y no a dependencias.

## **Reto #5. La educación de los usuarios y profesionales como reto**

La tecnología de por sí no es el problema. Existen soluciones tecnológicas para todos los gustos y colores. Lo complejo no es encontrar un **software** que cumpla con los requisitos técnicos y funcionales.

Lo **complejo** es que el usuario comprenda cómo se gestionan los documentos conforme a las buenas prácticas aceptadas internacionalmente, y que los profesionales documentalistas y archivistas puedan asegurar el cumplimiento de los requisitos legales de archivo. Por tanto, en la Era Digital saber cómo implantar un software será más importante que el software en sí. Conocer cómo gestionar el cambio que producen estos sistemas representará un mayor reto que la selección en sí de las herramientas.



Nuestro reto futuro como fabricantes de tecnología documental está en la **educación** de los profesionales, la **usabilidad** de las aplicaciones y la **gestión del cambio**.

### **III. Algunos ejemplos de malas prácticas en gestión documental**

Algunas veces debemos recurrir a ejemplos de lo que no se debe hacer, para recomendar lo que debe hacerse.

En este artículo veremos algunos ejemplos que ilustran las “malas prácticas” que se siguen en nuestras organizaciones, a pesar de la cantidad de normatividad y software especializado en Gestión Documental que existe en el mercado para evitar esta situación.

Sin embargo, se trata de costumbres lamentablemente muy extendidas y difíciles de corregir, a no ser que se ponga en funcionamiento un programa de Gestión Documental liderado por la Alta Gerencia.



Pérdida de información

## **CASO 1: Entidad pierde información relevante**

- Existe una auditoría o un procedimiento judicial abierto contra un municipio por algún tipo de irregularidad en una contratación pública.
- Las personas responsables del contrato ya no se encuentran en su puesto, por cambios internos o por la entrada de un nuevo equipo de gobierno.
- **RESULTADO:** Algunos documentos no se localizan, a pesar de que existe una política de digitalizar los contratos que entran al Archivo.
- **ERROR:** No deben tramitarse documentos que no cuenten con un código de radicación oficial y que no haya sido digitalizados y almacenados en un sistema electrónico previamente.

## **CASO 2: Gerencia de Entidad pública no tiene acceso inmediato a los documentos de su propia organización:**

- Un nuevo equipo de gobierno toma posesión en una entidad pública.
- No se conocen o se desconfa de ciertas personas que manejan cierta información relevante (p.ej. contratación, subsidios, recursos humanos, etc).
- **RESULTADO:** No es posible o muy complejo acceder a documentación histórica en relación a ciertos casos de relevancia política o social.
- **ERROR:** Es necesario estandarizar los trámites documentales y contar con un sistema electrónico en el que las personas con mayor responsabilidad tengan acceso inmediato y desde cualquier punto a toda la documentación manejada por la entidad.



Caos en nuestros archivos

### **CASO 3: Entidad invierte recursos en digitalización del Archivo Histórico sin realizar un diagnóstico previo:**

- Se digitalizan gran cantidad de documentos después de haberse realizado su trámite.
- En la digitalización no se tiene en cuenta la forma de clasificar ni de buscar los documentos.
- **RESULTADO:** Esta inversión no sirve para mucho, puesto que mientras se digitaliza el archivo se va generando nuevo archivo. El caos físico se traslada al mundo digital.
- **ERROR:** No se soluciona el problema de raíz que es digitalizando al principio del ciclo de vida y/o evitando que se llegue al formato papel.

### **CASO 4: Varias oficinas necesitan copia de un mismo documento:**

- Se realizan varias copias de un original para su revisión por varias personas (existen estudios que señalan hasta 15 copias del mismo documento).
- Los expedientes se engordan con copias de documentos que son responsabilidad de otras dependencias y que no siempre se trasladan adecuadamente.
- **RESULTADO:** Se incrementan los gastos por fotocopias, consumo de papel, espacio de archivo y no se mantiene un control eficiente de la información.
- **ERROR:** Empleando un sistema electrónico de documentos de archivo es posible realizar “copias virtuales” de los documentos en cualquier expediente electrónico.



### **CASO 5: Ciudadano realiza una petición por e-mail que es atendida más lentamente que una petición realizada por carta física:**

- El ciudadano envía un correo electrónico solicitando información sobre un contrato.
- El correo electrónico se imprime para poder ser tramitado y archivado con posterioridad.
- **RESULTADO:** Se pierde la inmediatez de la respuesta, se gasta en impresora y papel y se alargan los plazos de respuesta.
- **ERROR:** No se disponen de los medios ni de los procedimientos para atender peticiones electrónicas. En teoría las peticiones electrónicas deberían ser atendidas con mayor agilidad que las físicas.



Burocracia frustra al ciudadano

### **CASO 6: Ciudadano realiza dos trámites ante la misma Entidad y debe aportar la misma documentación dos veces:**

- Para el primer trámite se le solicita un cierto número de documentos en físico, los cuales son digitalizados por la entidad.
- El segundo trámite se produce un tiempo después del primero y requiere los mismos documentos que el trámite anterior.

- El ciudadano debe aportar de nuevo los mismos documentos en físico.
- **RESULTADO:** Se aumentan los gastos del ciudadano y de la entidad pública. Se frustra a la ciudadanía ante una mala gestión pública.
- **ERROR:** Utilizando un sistema de gestión electrónica capaz de gestionar una carpeta única por ciudadano, se evita la duplicación de documentos únicos.

## **Conclusiones:**

Como vemos, se trata de meras “caricaturas” pero que permiten evidenciar las malas prácticas que se siguen llevando a cabo a veces por resistencia al cambio, a veces por falta de rigor a la hora de seleccionar tecnología para informatizar los procesos.

¿Por qué no incorporar el documento electrónico como parte de nuestro archivo y aprovechar las ventajas de un workflow electrónico para ejecutar y controlar los trámites necesarios? ¿Por qué no incorporar al ciudadano como parte de nuestro proceso si realmente lo es? ¿Se trata de un problema metodológico, cultural, tecnológico o de recursos disponibles?

Creemos que es una suma de todo lo anterior, pero no debemos permitir que esto continúe así eternamente. . .



## IV. BPM y Record Management: combinación perfecta



En los últimos años asistimos a un crecimiento espectacular de las soluciones electrónicas de gestión documental que son capaces de integrar en sus funcionalidades:

- La gestión electrónica de documentos de archivo o “records management” (EDRMS)
- La modelización y automatización de procesos de negocio (BPM)

### Sistemas de Gestión Electrónica de Documentos de Archivo (SGEDA)

Los **SGEDA** son un tipo avanzado de sistema de gestión de contenidos que combina las tecnologías de gestión documental y de “records management” en una misma plataforma.

El objetivo de los SGEDA es permitir a las organizaciones gestionar sus documentos y evidencias documentales a través de todo su **ciclo de vida**, desde su creación o aparición en la compañía hasta su destrucción o conservación total.

Típicamente consideran los documentos como tareas pendientes a través de los distintos procesos archivísticos que deben surtir, como radicación, indexación, distribución, revisión, aprobación, publicación, cierre y archivo.

Los documentos que llegan al archivo se consideran “records” y se guardan en un formato de larga duración (p.ej. PDF/A), que permite aplicar las políticas de retención y disposición final de los mismos. Estas políticas dependen de la legislación archivística del país, las cuales dictaminan los tiempos en que estos documentos de archivo deben estar disponibles o pueden ser destruidos.

Hoy día, los SGEDA deben ser capaces de gestionar eficientemente documentos en formatos físicos y electrónicos, facilitando su digitalización, búsqueda y captura automatizadas, con independencia de su origen o su ubicación real. Por tanto, constituyen las herramientas indispensables para implementar una “Estrategia Cero Papel”.



La producción y trámite de los documentos forma parte integral del ciclo de vida de los documentos, pero tiene unas implicaciones técnicas y una complejidad operativa, en parte debida a la colaboración entre distintos roles de usuarios, que obliga a los SGEDA a disponer de herramientas tipo **workflow** muy potentes para permitir cualquier flujo de trabajo.

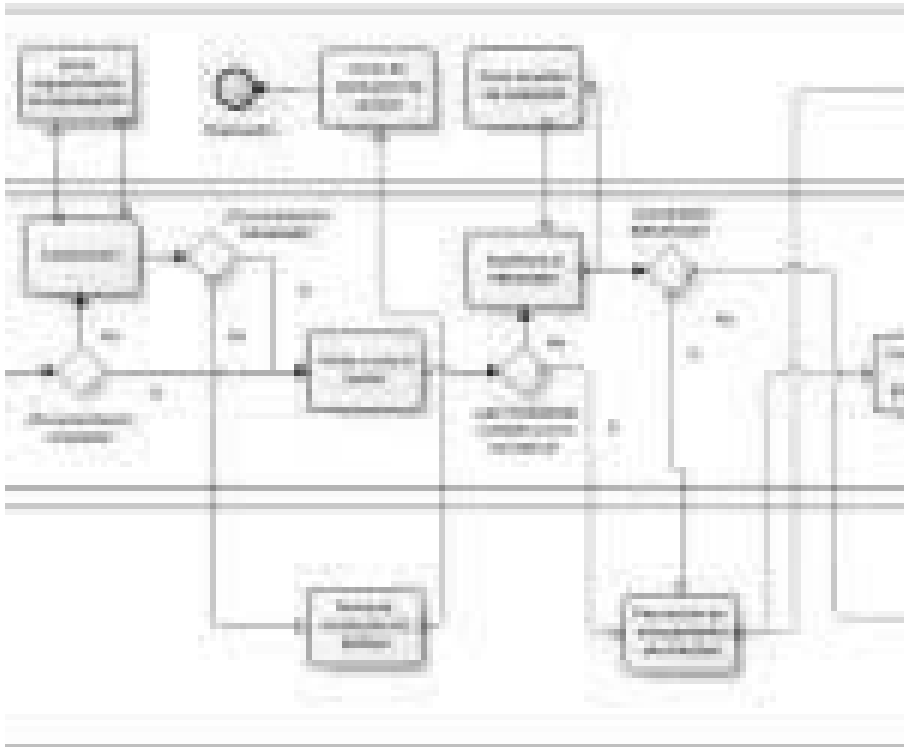
Los trámites de todas las organizaciones dependen de los procesos de negocio que se hayan establecido dentro de las organizaciones, deben ser flexibles, son muy variables porque dependen de factores muy diversos y deben permitir un análisis cuantitativo y cualitativo y una optimización de los mismos.

Entramos entonces en un área que no pueden cubrir ni siquiera los SGEDA más potentes del mercado. . . .

## **Sistemas de Gestión de Procesos de Negocio (BPM)**

La Gestión de Procesos de Negocio o BPM es un área de gestión operativa que aspira a la mejora continua del rendimiento empresarial mediante la optimización de los procesos de negocio de la compañía. BPM es en sí mismo un proceso de optimización continua de los negocios, muy similar a otras políticas de

mejora continua (como **TQM** – Total Quality Management, Six Sigma, modelo **EFQM**, etc).



BPM empezó con el empleo de tecnologías de la Información para automatización de procesos industriales, donde la intervención de las personas era un caso menor. Desde entonces se aplica a los procesos de negocio en los que las acciones humanas, las decisiones que ellos toman y la interacción entre actores distintos son esenciales para el éxito del proceso. Es lo que también se ha denominado “sistemas de gestión por workflow”.

El **ciclo de vida** de un sistema BPM debe permitir:

- El **diseño** de los procesos (empleando técnicas y lenguajes específicos, como el BPMN)
- La **modelización y documentación** de los procesos

- La **simulación** de los procesos (antes de ponerlos en marcha en la realidad)
- La **ejecución** o puesta en operación de los procesos definidos (se requiere una interfaz amigable y una capacidad de acceso múltiple y colaborativo al sistema).
- El **monitoreo** de la ejecución de los flujos, incluyendo la medición de parámetros clave.
- La **optimización** de los procesos, mediante una capacidad de ajuste y modificación de los parámetros utilizados durante el trámite los procesos.
- La **reingeniería** de los procesos.

Los sistemas BPMN ofrecen resultados muy impactantes en cualquier organización, pues permiten evidenciar los **cuellos de botella** internos y realizar rápidamente los ajustes necesarios para solucionarlos.

Sin embargo, consideran los documentos como variables internas de los procesos, por lo que carecen de una estructura para organizar la documentación que ellos incorporan o generan mediante formularios. Es muy frecuente la situación en la que un BPM logra automatizar un proceso complejo, pero es incapaz de brindar una visión de los **documentos** y los **metadatos** generados a lo largo de dicho proceso. De ahí que muchos sistemas BPM dispongan de pasarelas de integración con otros sistemas tipo ECM para el intercambio de archivos.

Por tanto, los BPMs no están pensados para la **organización y gestión de los documentos** que ellos pueden generar o incorporar en sus flujos de trabajo.

## **Integración de SGEDAs con BPMs:**

Analizada la situación, la conclusión que podemos extraer es que solamente una **combinación de tecnologías SGEDA y BPM** puede proporcionar los resultados óptimos para las organizaciones que requieran sistematizar sus procesos aplicando una política de gestión documental adecuada.

Los **beneficios** que conseguimos de todo ello son:

- Simulación y modelización de los procesos de negocio
- Medición y optimización de los procesos
- Aplicación de una gestión documental profesional con todas las prestaciones asociadas.

Obviamente existirán **retos** que cualquier organización deberá ponderar, como son la forma de uso de dos plataformas que por sí solas pueden trabajar y el licenciamiento conjunto que ello signifique.

Nuestra recomendación es que ciertos procesos de negocio que estén muy ligados a la gestión de la correspondencia o del archivo de expedientes se realicen a través de la **interfaz del SGEDA** y que aquellos procesos o trámites más complejos que impliquen colaboración entre varios empleados, multiplicidad de resultados, niveles de aprobación o supervisión, tiempos críticos, etc. se realicen a través de la **interfaz del BPM**.

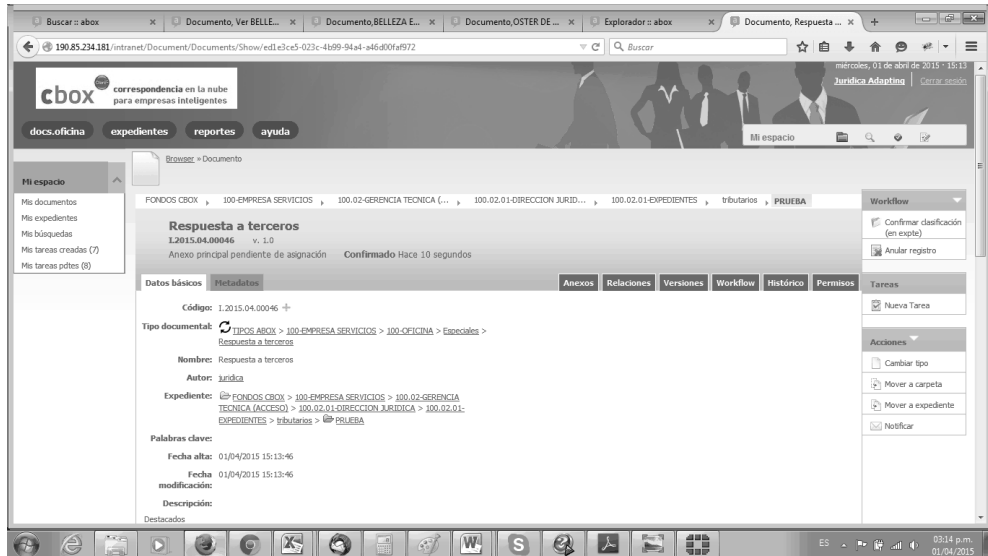
No obstante, cualquier usuario deberá tener **acceso al SGEDA** al menos para consultar los expedientes que se hayan conformado directamente en el gestor documental o indirectamente a través de los sistemas BPM.

Dado que los trámites gestionados en los BPM pueden durar días, semanas o incluso meses (pensemos en un proceso de contratación o de venta) es necesario que el SGEDA disponga a su vez de mecanismos de workflow que se integren perfectamente con los “estados del trámite” que determinen los procesos de negocio correspondiente. No es lo mismo un contrato pendiente de aprobación por el Comité Directivo, que un proceso a punto de concluir pendiente de la revisión de las pólizas.

En consecuencia, se requiere una interacción perfecta entre los flujos gestionados en el BPM y el estado de los expedientes que se van completando en el SGEDA a partir de documentos generados en el BPM o radicados directamente en el SGEDA. Un SGEDA debe disponer de mecanismos (genéricamente **API basadas en SOAP**) capaces de proporcionar una integración milimétrica con cualquier BPM del mercado, proporcionando a los usuarios y administradores



una visión integral de la documentación asociada a cualquier proceso de negocio manejado desde un BPM.



## V. Del caos físico al caos digital: ¿y ahora qué?



En los últimos años hemos asistido a la progresiva digitalización de los procesos en nuestras organizaciones, con dos tendencias complementarias:

- La reducción en el **uso del papel**, gracias al empleo de soportes electrónicos
- La **digitalización** del papel impreso mediante el uso de escáneres

Este proceso ha ido acompañado de un **movimiento legislativo** importante en todos los países del mundo dando validez jurídica a los documentos con soporte electrónico, permitiendo de esta forma la destrucción del equivalente físico (**digitalización certificada**), o permitiendo la existencia exclusiva con plenas garantías del documento electrónico (p.ej. **factura electrónica**).

Y no obstante, ¿podemos sentirnos satisfechos con los logros alcanzados?

## ¿Qué ha sucedido en los últimos 10 años?

Las herramientas de software se han ido sofisticando y transformando en verdaderas **herramientas colaborativas**, permitiendo el trabajo de varias personas en cualquier trámite administrativo, con suficientes garantías de seguridad gracias a sistemas de autenticación segura, firmas y estampaciones digitales, etc.

El problema de **almacenamiento y conservación de los archivos** se ha ido resolviendo mediante la subcontratación de estos servicios a empresas especializadas, las cuales han contribuido no sólo a la preservación de los documentos con valor archivístico, sino también a organizar los documentos y poderlos suministrar en formato físico o digital a sus clientes cuando éstos eran requeridos.

Mediante **proyectos de digitalización** en los que se invirtieron gran cantidad de recursos se han convertido kilómetros y kilómetros de archivos físicos en una colección de Terabytes de ficheros electrónicos en PDF, TIF, JPG, etc.

Y sin embargo, seguimos **sin encontrar la información que buscamos**, seguimos **repitiendo las mismas tareas** realizadas multitud de veces y que no son productivas para nuestra organización. Aunque hemos reducido la cantidad de fotocopias, seguimos **copiando y moviendo los ficheros** electrónicos, **reenviando los emails** que nos llegan y **generando un desorden** que a veces puede ser más grave que el desorden tradicional del mundo físico, que al menos estaba más localizado.

Porque en esto de la organización electrónica de los documentos, cada **“maestrillo tiene su librillo”**. Los usuarios más organizados se crean sus propias bibliotecas de información, organizan el archivo como mejor consideran, implementan sus propias herramientas, y todo esto sin una supervisión o una política de control global de la documentación, obviando que los documentos son el sustrato del conocimiento de las organizaciones.

Y todo ello con la amenaza de un crecimiento exponencial de la información y la necesidad de conservarla y recuperarla, lo que algunos expertos han denominado la “infoxicación”.

## ¿Cómo hemos llegado hasta aquí?



En nuestra opinión hay **dos razones** que nos han llevado hasta este punto de inflexión:

- La gestión de la información se ha relegado a personas o departamentos que no entendían del proceso archivístico, pero sí conocían el mundo de las tecnologías de la información.
- Mientras que las personas que sí entendían de gestión documental no conocían suficientemente las nuevas tecnologías de la información.

Y lo grave es que ambos mundos siguen sin entenderse...

## ¿Qué podemos hacer ahora?



Escritura cuneiforme

La gestión documental no es nueva; es una actividad casi **tan antigua como la escritura**, que nació debido a la necesidad de “documentar” o fijar actos administrativos y transacciones legales y comerciales por escrito para dar fe de los hechos.

Existe toda una escuela de archivística y gestión documental, comités de normalización, normas nacionales e internacionales (**ISO, CEN, AE-**

**NOR, etc**), requisitos funcionales para sistemas de información (**Moreq, ICA, DoD 5015, etc**) que nos pueden instruir en el buen manejo de la información y los archivos.

o primero que debemos hacer es darle la importancia que merece a una buena gestión documental en nuestras organizaciones y, para ello, se requiere un **compromiso de la Alta Gerencia**.

Lo segundo es unir la tecnología con la gestión documental, buscando el **asesoramiento** necesario y **capacitando** a los nuevos líderes de la gestión de la información en nuestras organizaciones, que deberán entender tanto de tecnología como de gestión documental.

Y por último considerar la gestión documental como un proceso **único y transversal** a toda la organización, lo que implicará desarrollar e implantar métodos y herramientas que permitan la captura, la distribución, la clasificación, el trámite y el archivo de los documentos en sistemas de información que no tengan barreras corporativas y puedan integrarse con cualquier herramienta existente o futura de nuestra organización.

### **¿Cuál es el método para alcanzar el éxito?**

En este punto queremos advertir de que la implantación de un proyecto de gestión documental representa un **cambio importante** y, como tal, generará resistencia en ciertas personas o departamentos, acostumbrados a hacer este tipo de tareas a su arbitrio.



Nuestra metodología está basada en una **implantación progresiva** de una herramienta informática denominada sistema de gestión electrónica de documentos de archivo.

Los pasos recomendados para reducir los riesgos son los siguientes:

1. Realizar un **piloto departamental** o de un proceso específico que pueda controlarse mejor y donde la automatización y/o organización documental pueda lograr una “victoria temprana”
2. Elaborar un **Cuadro de Clasificación Documental** al objeto de poder clasificar cualquier documento de la organización y asociarlo a una dependencia responsable de su elaboración o trámite.
3. Gestionar la **correspondencia oficial** de la organización, física y electrónica, estableciendo un registro o ventanilla única para toda documentación o paquete recibido o enviado.
4. Agrupar y gestionar todos los documentos por **expedientes virtuales**, los cuales podrían contener referencias a archivos físicos o electrónicos ubicados dentro del mismo expediente o en repositorios físicos o electrónicos dispersos. Esta gestión por expediente único puede implantarse por oficinas o procesos de forma progresiva, ligando la correspondencia con el archivo.
5. Gestionar los **inventarios físicos documentales** mediante un sistema informático, permitiendo modelizar los almacenes, codificar los contenedores de documentos, establecer los tiempos de retención y liberación de los archivos, tramitar los préstamos electrónicamente, generar informes de archivo, etc.
6. Optimizar los **flujos de trabajo** mediante la integración de los sistemas informáticos de la organización y el uso de workflows y técnicas de BPM. En este sentido es importante que la herramienta de gestión documental exhiba amplias capacidades de automatización e integración de procesos.



## VI. Ventanilla Única de Registro Electrónico



Cada vez más se impone la tendencia a centralizar en un solo punto la recepción y el envío de la documentación corporativa. Los beneficios son muy significativos, como la posibilidad de llevar un registro único de toda la correspondencia, la facilidad de disponer de un solo punto de atención al cliente y los ahorros que proporciona un control centralizado y una especialización en las funciones de los empleados asignados.

En este artículo hablaremos de la nueva Ventanilla Electrónica en la que toda la comunicación al interior de la organización se tramitará por medios electrónicos exclusivamente.

### **¿Qué es una Ventanilla Electrónica?**

Se trata de un punto de atención al cliente donde se reciben, clasifican, indexan, digitalizan y distribuyen los documentos. También se imprimen, ensobran, digitalizan y envían documentos de salida hacia sus destinatarios. Una Ventanilla imprime etiquetas (“stickers”) para que los documentos que circulan en físico puedan ser rápidamente vinculados a su equivalente electrónico.



Adicionalmente, la Ventanilla anota los números de guía que entregan las empresas de mensajería y confirma la recepción de ciertos documentos de salida escaneando el testigo de entrega.

El proceso de Ventanilla consta de los siguientes **subprocesos**:

- Recepción de comunicaciones externas (entradas) o internas (entradas/salidas)
- Radicación/ Registro
- Impresión de etiqueta ("sticker")
- Indexación de información adicional
- Digitalización (cuando se requiera)
- Distribución electrónica
- Generación de planillas (formatos físicos)
- Distribución física (formatos físicos)
- Control de respuestas con plazos legales
- Búsquedas y generación de reportes

## **¿Qué elementos mínimos conforman una Ventanilla?**

Con el objetivo de ofrecer el mejor servicio al cliente y evitar colas, es importante separar el proceso de Ventanilla en al menos **3 etapas**:

- Atención y radicación
- Indexación y Digitalización
- Distribución y control de llegadas

La primera etapa debe ser lo más rápida y práctica posible, para garantizar una atención diligente a las personas que entregan las comunicaciones a radicar. La segunda etapa debe estar lo más automatizada posible para reducir tiempos de trabajo y posibles errores. La tercera etapa de distribución requiere de una buena coordinación y capacidad de consulta en el software.



Como vemos, es importante separar el proceso de radicación del de digitalización, para de esa manera poder resolver los cuellos de botella en la atención al usuario.

En cuanto al **equipamiento recomendado** en una Ventanilla de Registro Electrónico, proponemos el siguiente:

- Impresora de etiquetas (p.ej. Zebra ó Epson)
- Lector de códigos de barras
- Impresora normal de documentos (p.ej. láser b/n)
- Escáner departamental
- Software de tratamiento óptico de imagen, con capacidad de OCR y OMR.



En relación al escáner es importante destacar que el modelo dependerá, en mayor medida, del volumen de papel esperado y, en menor medida, de los formatos y tamaños esperados. En cualquier caso, se recomienda contar con una bandeja de alimentación continua de documentos y capacidad de escaneo “full-dúplex” (por ambas caras simultáneamente).

El **software de tratamiento de imágenes** suele venir integrado con el escáner, por lo que normalmente no se requiere realizar inversiones adicionales. En algunas ocasiones será el propio software de gestión documental el que realice el proceso de reconocimiento óptico de caracteres (OCR) y de reconocimiento del código de barras (OMR).

Lo importante es lograr la capacidad de automatizar la digitalización de documentos por lotes, sin riesgo de confundir los radicados con las respectivas imágenes, gastando el mínimo tiempo en el proceso de preparación, digitalización y asignación de imágenes.

## ¿Qué tipos de documentos deben tramitarse en la Ventanilla?

Existen básicamente **3 familias de documentos** que se tramitan por Ventanilla:



- **Formatos electrónicos**, se trata de ficheros en PDF, Word, TIFF, JPG, Excel, etc. que se reciben directamente en la Ventanilla desde un medio electrónico (p.ej. email). Los mismos correos electrónicos son contenedores de información que deberían ser radicados salvaguardando su formato original. Lo importante es **NO** imprimir este tipo de formatos, sino que el sistema permita su radicación directa al sistema.



- **Formatos papel**, se trata de documentos físicos accesibles directamente por personas que se encuentran en Ventanilla y que deberán ser digitalizados antes de ser distribuidos a las oficinas. Una excepción que toca tratar como “formato paquete” son los documentos confidenciales que no pueden ser leídos ni digitalizados por políticas de protección de datos.



- **Formatos paquete**, se trata de formatos que no pueden ser convertidos en una imagen o un fichero, al tratarse de paquetes, libros, folletos, manuales, CD/DVDs, USBs, etc. En tales casos, la Ventanilla debe ser capaz de tramitarlos con o sin imagen, de forma análoga al resto de formatos. Ya será el propio

destinatario del paquete el que determine si fuera necesario proceder a su captura y bajo qué condiciones de confidencialidad.

## ¿Qué es la digitalización certificada y cuándo se requiere?

La digitalización certificada asegura que las imágenes sean fiel reflejo de los originales. Para ello, se debe establecer una cadena de custodia electrónica segura entre el escáner y el servidor del gestor documental. Las imágenes son firmadas electrónicamente para reflejar con ello la autenticidad de la Ventanilla junto con su sello de tiempo.



En la mayoría de los países se cuenta con normativa (o ésta se encuentra en proceso de elaboración) para garantizar la destrucción de los originales en el caso de haber realizado una digitalización certificada.

Algunos países como **España** realizan una homologación de los fabricantes de software con módulos de digitalización certificada; otros países como Colombia no exigen este proceso de certificación del fabricante, si bien existen normas para la digitalización de documentos que se deben cumplir.

En el caso de **Colombia** (ver *Acuerdo 05 de 2012 del AGN*), no debe entenderse de manera taxativa que la digitalización certificada implica necesariamente el uso de mecanismos como firmas digitales o electrónicas; pues lo que certifica el proceso no es en sí mismo una firma digital, sino el uso de estándares en el desarrollo del proceso -que pueden o no incluir firmas digitales o electrónicas-, y los cuales pueden ser certificados por la misma entidad de conformidad con las normas que expidan los organismos competentes.

En virtud de lo anterior, es necesario que los procesos de digitalización incorporen el uso de **metadatos** para facilitar los procesos de recuperación y consulta

así como la autenticidad y preservación a largo plazo de los documentos (según ISO 23081). Los metadatos atribuidos o asociados a las imágenes son un componente esencial en la gestión y recuperación de los documentos; estos pueden ser generados automáticamente desde los mismos programas de software, los sistemas de información y el hardware utilizado en el proceso de digitalización.

## ¿Qué requisitos técnicos debe cumplir la Ventanilla?

Algunos de los **requisitos técnicos** más importantes están reflejados en el *Acuerdo 060 del Archivo General de la Nación*. Recogemos algunos de ellos para un sistema electrónico:

- **Consecutivos** de radicación anuales, diferenciando radicados de entrada, de salida e internos. Los consecutivos iniciarán en 1 al principio de cada año.
- No pueden haber **huecos ni repeticiones** en la numeración y, en caso de anulaciones, éstas deberán ser registradas adecuadamente.
- Posibilidad de radicar formatos **físicos** y medios **electrónicos**. En el caso de correos electrónicos el sistema debe ser capaz de capturar el documento electrónico sin necesidad de imprimirlo y escanearlo de nuevo.
- Control de **tiempos de respuesta** en determinados radicados con plazos legales.
- Posibilidad de enviar **copias de los radicados de salida**, que puedan ser almacenados siguiendo los criterios de retención marcados por la organización.
- Capacidad de elaborar y registrar **planillas** de reparto de correspondencia, diferenciando entre distribución interna y externa.
- Capacidad de controlar y acusar las **entregas** internas y externas.
- Capacidad de gestionar una base de datos de **terceros y/o corresponsales** con los cuales la organización tiene relación.

- La correspondencia debe estar vinculada con la gestión documental de la organización, para lo cual se requerirán **flujos continuos** de radicación, distribución, clasificación y archivo.
- Desde la Ventanilla se puede controlar qué tipologías documentales y qué formatos son repartidos en físico o en electrónico a qué oficinas, estableciendo de esta manera el eje de control de una **estrategia de eliminación progresiva** de papel.
- Posibilidad de realizar **búsquedas** por diferentes criterios, al menos, números de radicado, asunto, fechas, remitentes o destinatarios y oficinas responsables.
- Generación de **reportes** de radicación por intervalos de tiempo, diferenciando entre radicados de entrada, salida e internos.

## ¿Cómo se integra la Ventanilla dentro de la política de Gestión Documental de la organización?

La Ventanilla constituye el punto único de contacto de la organización con el mundo exterior, por lo cual cualquier comunicación oficial de entrada o salida deberá ser recibida o emitida a través de ella.

Se deberán establecer **flujos documentales** que permitan trasladar documentos en un formato electrónico hacia las oficinas, para su distribución y trámite, y desde las oficinas hacia el mundo exterior, para su envío a los destinatarios.



Respecto a cómo se relacionarán los radicados de Ventanilla con los procesos de clasificación archivística al interior de la organización, es importante destacar que la solución NO debe ser obligar a las personas de Ventanilla a realizar este tipo de clasificación conforme a Cuadros de Clasificación Documental (CCD) y/o Tablas de Retención Documental (TRD).

Existen miles de tipos documentales en una organización mediana, por lo que el proceso exige la partición de tareas y responsabilidades por **roles**:

**Radicador Ventanilla:** se encarga de atender a los usuarios y generar los radicados con la información mínima necesaria.

**Digitalizador Ventanilla:** se encarga de operar el escáner para digitalizar los documentos de formato papel de forma masiva y eficiente.

**Distribuidor de Oficina:** es la persona responsable en cada oficina de recibir las comunicaciones oficiales y reenviarlas al funcionario que se encargará de su clasificación y trámite.

**Productor de Oficina:** es la persona de oficina que tiene el conocimiento para poder clasificar la comunicación oficial dentro de una tipología documental asociada a una serie documental de dicha oficina. Por tanto, es el rol clave que conoce los expedientes (casos) que se tramitan y que domina los CCD/ TRD de forma que logra clasificar los documentos provenientes de la Ventanilla en el lugar que les corresponde. Adicionalmente, este rol es el que cerrará el expediente cuando éste ya haya sido completado en su trámite.

# VII. Digitalización Certificada

## 1. Introducción

El concepto de digitalización está bastante interiorizado en la comunidad que trata con soportes físicos como el papel, las cintas de audio, los videocasetes, el microfilm, etc. Es una técnica de transferencia de información que convierte los datos o las señales analógicas, en una representación digital, que por principio intenta respetar todo el contenido informativo capturado, para hacer del resultado un nuevo documento lo más parecido funcionalmente al original.

Cuando añadimos la expresión Certificada, Digitalización Certificada, significa que el resultado de la digitalización tiene un mayor grado de seguridad procedimental y tecnológica que la simple digitalización, y produce como resultado un nuevo documento que representa de forma verdadera al documento que se procesó, siendo posible validar que el nuevo documento, es íntegro y representa fielmente al original, con lo que es posible afirmar que tiene las mismas consecuencias legales.

Soportados en la definición de Digitalización, es claro que el producto resultante es una copia porque el original será la información almacenada en el soporte analógico que se utilizó como fuente para producir el documento digital: El papel es la fuente y la imagen es la copia; el casete de audio es el original, y su conversión es la copia digital; el microfilm es la señal analógica original y el resultado codificado es el producto digital.

Tratemos de identificar qué es lo que hace diferente la Digitalización, de la Digitalización Certificada.



## **2. Enfoque de uso de la Digitalización Certificada**

Uno de los principales objetivos de abordar un proyecto de Digitalización Certificada, es sin duda, la posibilidad de eliminar físicamente los documentos fuente, Muchas organizaciones ven en estos postulados, la herramienta que requieren para ganar mayor espacio en sus bodegas y lograr la destrucción de los soportes analógicos.

Un objetivo tan contundente como el de destruir los documentos originales es posible, tomando en cuenta normas y principios de organización archivística. No obstante, es de dejar claro que la posibilidad está abierta y la destrucción documental, sustituida por una Digitalización Certificada, es una opción absolutamente válida y consecuente con los enfoques inherentes a esta iniciativa. Debemos, con análisis crítico y estudios de valoración documental, ver en la Digitalización Certificada una alternativa para reemplazar los soportes físicos con sustitutos digitales como soportes de evidencia documental.

Una de las cosas más importantes es el enfoque de uso práctico para la Digitalización Certificada que difiere si los documentos se encuentran en un Fondo Acumulado o, por el contrario, es aplicada sobre aquellos que están llegando o generándose con base en la producción documental de una organización.

El caso del fondo acumulado parece ser más sencillo de resolver. Cuando los documentos ya están creados y se encuentran en estado precautelar, es lógico que –dependiendo de los tiempos de retención y especialmente la valoración asignada-, la Digitalización Certificada apoya fuertemente una destrucción de aquellos documentos carentes de valor permanente. Resulta obvio que si una organización invierte en procedimientos y técnicas de digitalización que garanticen la autenticidad e integridad, el papel puede ser destruido, encontrando en el nuevo objeto digital, un sustituto funcional y legal del documento original. El concepto de Digitalización Certificada, otorga la posibilidad de destrucción de los soportes físicos, a pesar de requerir un análisis particular sobre las agrupaciones documentales en que se aplica.

El otro escenario, el caso de la documentación que se está tramitando, también puede ser objeto de digitalización y el ejemplo representativo que están llevando a cabo muchas organizaciones actualmente es realizar la captura desde la ventanilla de recepción de documentos. Esta mecánica permite devolver al usuario los soportes físicos y resolver los trámites a partir de copias digitales de los documentos. Si bien se observa que esta práctica trae consigo una significativa reducción en el uso de papel, surgen inquietudes difíciles de detectar en esta fase y que solo son detectadas posteriormente. Cuando tiempo después nos percatamos que el documento que originalmente fue un soporte papel y ahora es exclusivamente digital, tiene valor permanente y condición de documento histórico, ya no tenemos el “original” para conservarlo y disponemos solo de una “copia” para hacerlo. Es aquí precisamente, donde se diferencia la Digitalización de la Digitalización Certificada. Es esta última la que aplica de manera rigurosa para garantizar que aún sin el soporte papel, la organización dispone de copias auténticas e íntegras, no solo para tramitar el asunto, sino especialmente para aplicar los principios de organización técnica archivística sobre este soporte.

Una visión de esta naturaleza es lo que justifica la existencia de la Digitalización Certificada. Es en el escenario actual, en el diario vivir de cualquier organización, que debemos atacar el problema, porque es allí donde se está generando. No conviene esperar la existencia de acumulaciones, documentales para enfrentar los asuntos de reproducción digital (certificada o no), sino que debemos anticiparnos de forma proactiva desde la misma producción de los documentos. Esta visión obliga la convivencia con documentos digitalizados, que se convierten en nuestros “originales” -soportados electrónicamente-, lo que sin lugar a dudas, más temprano que tarde, será de beneficio para familiarizarnos con las formas en que se está generando la información y encontrar técnicas y tácticas que nos permitan enfrentarnos a la realidad de la producción de documentos.

### **3. Métodos de Digitalización Certificada?**

Un análisis de la literatura nacional en relación con el tema de *Digitalización Certificada*, me permite resumir la existencia de tres alternativas viables, que

sin ser excluyentes, sino más bien complementarias y discrecionales, permiten llevar a cabo prácticas de Digitalización Certificada, a saber:

**Método Procedimental.** La existencia y cumplimiento de unas reglas procedimentales para la operación de digitalizar, permite cumplir con la generación de documentos digitalizados íntegros y auténticos. Este método se refiere a documentar el procedimiento y aplicarlo de forma rigurosa, con pasos, secuencias, responsables y actividades definidas, con lo que se garantiza que el resultado de la digitalización es un documento fiable y que representa consistentemente el contenido informativo del documento original. Desde mi punto de vista, este es el método realmente efectivo para garantizar una captura fiel e idéntica de los documentos con el fin de que basados en un registro contextual (archivístico), el resultado de estas acciones generen documentos considerados con valor legal.

**Método de Firmado.** El resultado de la captura digital de documentos puede ser “asegurado” adicionalmente, a través de mecanismos tecnológicos de firma digital o electrónica. Este componente es útil y aumenta los niveles de confiabilidad sobre los documentos digitalizados, pero debe quedar claro para los potenciales usuarios, que no es un requisito obligatorio para realizar Digitalización Certificada. Es más, mi opinión es que de no existir un enfoque contextual de la producción documental, la Digitalización Certificada puede estar –tecnológicamente- firmando documentos que carecen de valor archivístico o tener vicios de autenticidad. La firma le otorga un aseguramiento tecnológico a las imágenes producto de la digitalización y en consecuencia las hace invulnerables contra modificaciones o cambios intencionales o accidentales, lo que representa conveniencia y utilidad para ciertos documentos.

**Método Mixto.** Es una integración de los dos métodos anteriores. Mientras el Método Procedimental define el contexto archivístico de los documentos y garantiza la cadena de custodia de la producción; la firma asegura tecnológicamente los resultados de la digitalización, impidiendo por mecanismos tecnológicos, que sean modificadas y/o cambiados, con lo que garantiza integridad y autenticidad.

El método procedimental es obligatorio, y comentado de una forma práctica, es un esquema convencional de digitalización al que se le agrega un protocolo

documental y formalmente definido, para que evidencie la manera en que se producen los resultados de la digitalización documental. De otra parte, la firma electrónica es una opción de las organizaciones, que quieren aportar un mayor valor al resultado de la digitalización, basados en la aplicación de técnicas de cifrado y encriptación de documentos. Este planteamiento deja ver claramente que la *Digitalización Certificada* puede existir carente de firma electrónica; mientras que no es equivalente que exista un firmado de documentos para certificar la digitalización, si ésta carece de contexto de producción y aseguramiento archivístico.

#### **4. Recomendación**

La forma en que se observa una aplicación de estos postulados es, consecuentemente con los escenarios planteados, la siguiente:

- 4.1 Diferenciar los conjuntos de documentos sobre los que se aplicarán técnicas de digitalización, en relación directa con el estado de tramitación activa en que se encuentran.
- 4.2 Documentar formalmente los procedimientos que se aplican en desarrollo de las actividades de digitalización.
- 4.3 Seleccionar cuáles de las tipologías documentales ameritan una seguridad adicional, para que el resultado del proceso sea firmado (digital o electrónicamente) de acuerdo con los principios de importancia y seguridad que requieren los documentos.



## **VIII. Normatividad**

### **1. Presentación**

La normatividad es vista desde dos ángulos: el eminentemente jurídico, que obliga el cumplimiento y, el más ortodoxo, pero menos riguroso, el de mejores prácticas, que aconsejan la manera de hacer las cosas.

Estos dos ámbitos de aplicación de las normas deben ser consistentes entre sí; articulados de forma singular en un proyecto; y armónicos con los intereses de una iniciativa de aplicación específica.

La emisión de normas de naturaleza obligada debe reconocer en las mejores prácticas su base de construcción, identificando una realidad nacional, regional, o local, para que tenga efectiva aplicación en un entorno o propósito determinado.

Vemos una creciente emisión de normas que complejizan la actividad de gestión documental técnica, con lo que se hace necesario articular de forma consistente y, sobretodo práctica, su aplicación localizada en Colombia, ya que muchas de ellas nacen en entornos europeos, lo que sin duda requiere de una adaptación, más que de una simple traducción. Se observa con preocupación, cómo muchas de las iniciativas nacionales, en sus propósitos de mejorar y optimizar la gestión de documentos, listan como requisito un conjunto de reglas normativas que lejos de aportar, complejizan y desorientan los proyectos, haciéndolos poco entendibles para quienes los desarrollan y también para quienes los proponen.

Este artículo quiere presentar una reflexión objetiva acerca del impacto que la normatividad representa y de lo difícil que resulta el cumplimiento de una relación de normas por fuera de un contexto de planeación en un proyecto de gestión documental.

## **2. La explosión de normas**

La comunidad y el país están atentos a las muchas iniciativas de normas que se producen a nivel mundial y que afectan o se relacionan con la gestión de documentos. Todas ellas, en el ámbito de aplicación para el que fueron diseñadas, aportan un valioso insumo que permite enriquecer y gestionar de manera eficiente un modelo técnico de administración de documentos. Son tantas las normas, de tan variada naturaleza y aplicación, que bien valdría la pena esquematizar un entorno de uso, en relación directa con los propósitos de un proyecto específico. No todos necesitamos de todo! No todo proyecto requiere de una aplicación exigente del compendio normativo existente. Hay que tener en cuenta que algunos proyectos, por su fase archivística de desarrollo o por cualquier otro motivo, no pueden aplicar postulados normativos que contradigan elementos de orden superior, configurando riesgos jurídicos, por ejemplo: para qué certificar una digitalización de un fondo histórico, si legalmente no se puede eliminar el papel? Una determinada aplicación de normas no se configura a “rajatabla”: Es posible por efectos prácticos que un proyecto requiera digitalización certificada a fondos históricos, no con el objeto de eliminar el soporte físico, sino de generar a partir de ella, copias digitales auténticas y con valor probatorio para propósitos judiciales, por ejemplo.

Lo que intento decir es que el mundo de las normas llegó para quedarse entre nosotros. Es una guía de excelente aplicación para soportar propósitos específicos en proyectos de gestión documental de diversa índole. No obstante, resulta arriesgado —como está sucediendo actualmente—, que todos los proyectos se enfoquen en listar requerimientos normativos sin articulación; sin relación de uso; carentes de esquemas de integración de componentes, lo que traducido representa un complejo sistema de cumplimiento, sin reales funcionalidades prácticas de aplicación.

## **3. Propuesta de aplicación**

Al pensar en una estrategia de uso y puesta en práctica del conjunto de normas existentes, veo como opción la gradualidad. El principio de aplicación normativo puede verse jerarquizado de lo general a lo particular, en donde cada nivel

de uso vaya gradualmente inserto de acuerdo con las necesidades del proyecto, satisfaciendo esquemas funcionales precisos. Este enfoque puede simplificar, a la vez que articular, un amplio conjunto de reglas todas aplicables en un modelo integral de gestión de documentos.

Para tipificar esta propuesta y poner un límite de acción que permita concluir el caso de aplicación, pensemos en un documento que ingresa a través de la Ventanilla Única de Correspondencia y vinculemos algunas de las normas del extenso listado existente.

El documento se radica de acuerdo con la norma ISO 15489 para formalizar una vida “oficial en el sistema”; luego, se registra la información del documento, acudiendo al uso de estándares de metadatos, construidos a partir de la aplicación de ISO 23081; paso siguiente, si el documento está soportado en papel, se digitaliza y muy seguramente podremos aplicar normas de digitalización certificada –solo si el proyecto lo requiere-, con lo que podríamos desmaterializar el documento desde la misma recepción. Ahora que el documento está Radicado, Registrado y Digitalizado, podríamos distribuirlo hacia la oficina competente a través de un workflow basado en el organigrama corporativo y en los perfiles de responsables o productores documentales. Solo hasta aquí (advirtiendo que al documento le falta mucho camino por recorrer), podemos observar una aplicación articulada de normas que se vinculan para lograr propósitos concretos, en momentos específicos del ciclo de vida por el que atraviesa el documento.

Articulemos otro par de complementos, que como ejemplo vinculan normas: Se debe dejar traza de todo lo que se haga en el documento (requisito de Moreq) y pensemos en qué momento cargamos/convertimos (manual o automáticamente) los elementos descriptivos conforme ISAD(G), cumpliendo con el Acuerdo 05 de 2013.

#### **4. A manera de conclusión**

Las normas aportan funcionalidad útil para desarrollar proyectos de gestión de documentos, pero deben ir más allá de un listado de referencia porque cada propósito requerirá un mecanismo de aplicación específico.



Ningún proyecto deberá apartarse del marco normativo, entendiendo que en muchos casos no aplica como copia.

La emisión de normas nacionales carece –en algunos casos- de ejemplos de uso y en otros de contexto para aplicación, y esta falencia disminuye las posibilidades reales de su puesta en práctica.

## **IX. Ley de Transparencia**

### **1. Comentario**

La Ley de Transparencia (Ley 1712 del 6 de marzo de 2014) se enfoca en regular el derecho que tienen los ciudadanos y la obligación que tiene el Estado para facilitar el acceso a la información pública; a la vez que establece los criterios para rechazar o denegar el acceso, motivado por la reserva y protección de datos íntimos, derecho a la vida, la salud o seguridad, los secretos profesionales e industriales.

El comentario que queremos referir en virtud de la expedición de esta importante Ley, apunta a los resultados prácticos que se evidencian en los sitios web de muchas entidades nacionales y extranjeras, presentados como cumplimiento de la normativa de transparencia.

La forma simple de cumplir la Ley de Transparencia parece ser la exposición de documentos. Es fácil observar que para cumplir con este mandato legal, las Entidades optan por la publicidad de documentos a través de sus portales, con enlaces que contienen la información que la Ley 1712 establece como mínima obligatoria, en su artículo 9 y párrafos correspondientes. Para qué complicarse más allá de una simple vinculación de textos –que a través de una pestaña de Transparencia- da acceso a documentos que obliga la Ley?

Nosotros pensamos de forma menos simple. Transparencia no es exponer al ciudadano los resultados de un trámite, que soportado en documentos, permite conocer un Plan de Compras; un Presupuesto; una estructura Orgánica o ver listados los contratos de un Entidad. Pienso que el concepto de transparencia abarca acceso al flujo que genera el documento que se expone, es decir, no basta saber que el contrato es de Leonardo Guzmán; el ciudadano debe cono-

cer porqué y cuál fue el registro de actividades que (a través de competencias, funcionarios, presupuesto y demás), determinó la adjudicación a una persona en particular. No es el resultado lo que demuestra la transparencia; es el trámite mismo el que conlleva el conocimiento integral de la toma de decisiones administrativas del Estado. No es lo que se concluyó, sino lo que originó la conclusión lo que realmente deja informado de manera integral a un ciudadano.

Esta visión de transparencia es mucho más compleja y, si se quiere, menos simple que la que optan las Entidades Estatales. Tengo muchas dudas acerca del objetivo que persigue la Ley. Si no es sobre la trama de circuito documental que el ciudadano se entera de las decisiones del Estado, para que un modelo integral de gestión de documentos en el marco de la Ley? La publicidad por sí misma, no requiere de gestión documental. Es suficiente con exponer los documentos indicados, en los rangos de fechas establecidas por la norma, con las características estructurales y de contenido definidas y estamos cumpliendo Ley de Transparencia.

Pues yo no lo veo así. La siguiente frase sonará reduccionista y arrogante, si se quiere, pero soy un convencido que este debe ser el enfoque: No es posible cumplir la Ley de Transparencia, si no existe un modelo de gestión integral de documentos! Es esa la razón por la cual es tan importante que se contemple dentro del cuerpo del articulado el Programa de Gestión Documental de obligado cumplimiento para las entidades. Si bien el fin último es publicitar documentos, el objeto funcional de la transparencia, más que el documento, es el conocimiento ciudadano sobre el trámite, contexto y desarrollo que lo originó. Para muchos puede resultar exagerado un planteamiento como el expuesto. Sin embargo, quisiera que se compartiera opinión distinta de cómo enterarse contextualmente (integralmente) de una decisión de la Administración, si no es con base en el acceso/controlado a los documentos públicos.

Si alguien coincide conmigo y compartimos que la Ley de Transparencia no se trata de una simple exposición de información, preguntemos entonces porqué la interpretación homogénea del Estado, en donde las entidades obligadas están creando en sus páginas o sitios oficiales, una pestaña de Transparencia y allí tan solo enlazan a través de vínculos, documentos de carácter informativo?

## **X. Firma en los documentos electrónicos**

### **1. Firmar documentos en soporte electrónico**

La década actual ha traído un gran esfuerzo por buscar un equivalente apropiado para que los documentos electrónicos sean naturalmente vistos como evidencias y puedan conservarse –por el tiempo que sea necesario- como registros auténticos. El diseño de estos esfuerzos conjuga estrategias tecnológicas, normas y análisis jurídicos así como aspectos de procedimiento archivístico. Es claro que en toda actividad que produzca documentos, el tema de la firma –y las consecuencias derivadas de su uso-, son de importantísima aplicación en cualquier entorno y naturaleza de negocio.

La firma aplicada a los documentos electrónicos, por tanto, deberá elaborar un enfoque segmentado, que permita abstraer del mundo electrónico aquellos documentos que requieren firma y, como en el mundo del papel, definir luego, qué tipo de firma debe ser aplicada para lograr los objetivos de identidad, así como la seguridad jurídica en las acciones corporativas. No todos los documentos contienen información con el mismo grado de importancia, o no todos requieren de la misma fiabilidad para tramitarse; es más, en algunos espacios de tiempo, la firma electrónica como característica de un documento, tiene diferentes niveles de relevancia.

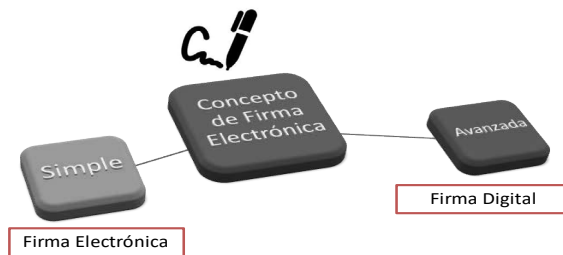
Las organizaciones deberían definir un mapa documental, que basado en análisis tipificado de documentos, determine dos categorías de documentos en relación con la firma:

- Cuáles necesitan o requieren ser firmados, y
- Qué tipo de firma requiere aplicarse a un documento en concreto

## 2. Alternativas de firma electrónica

Colombia, muy especialmente por las normas de comercio electrónico, trabaja de forma intensa en apropiar conceptos y expedir legislación relacionada con el firmado de documento en soporte electrónico.

El concepto de firma electrónica tiene dos variantes tecnológicas y legales definidas como *Firma Electrónica Simple* y *Firma Electrónica Avanzada*, que en nuestro argot cotidiano hemos genéricamente denominado como *Firma Electrónica* y *Firma Digital*, respectivamente. Técnica y jurídicamente hablando, son dos alternativas de firma distintas, con atributos y propósitos diferenciados de acuerdo con el enfoque normativo que las definen.



Dado el límite práctico –más que jurídico– que persigue este artículo, es de notoria importancia que el País haya dado un paso significativo en los propósitos de lograr un objetivo dual de firma para los documentos electrónicos. No es propósito de este análisis calificar una firma (digital) frente a otra (electrónica); por el contrario, celebramos la existencia de las dos opciones de firma para los documentos electrónicos; es la documentación en sí misma la que establecerá la clase de firma que se requiere, con base en los propósitos de evidencia que se deben garantizar. El usuario de un determinado tipo de firma (electrónica o digital) verá en estas alternativas opciones de evidencia documental que jurídicamente (juntas) son válidas, y representan valor probatorio ante el Estado colombiano. Esto, sin duda, abre un panorama más amplio en la gama de posibilidades de otorgar al documento electrónico un conjunto de atributos legales de autenticidad e integridad.

### 3. Fases del firmado electrónico

El ciclo de las etapas por las cuales transita una firma electrónica o mejor, un documento firmado electrónicamente, fluye sintéticamente en cuatro pasos:

- Creación
- Verificación
- Archivo
- Litigio

La *Creación* conlleva que un documento es firmado y enviado al destinatario; la *Verificación* consiste en que recibido el documento que se firmó electrónicamente, se valida y se procede con las acciones relacionadas en el mismo; el *Archivo* es la preservación integral tanto del documento como de la firma que lo acompaña, por el tiempo requerido; y el *Litigio* ocurre cuando el documento firmado es presentado como evidencia para demostrar identidad e integridad.

Lograr el cumplimiento de este circuito de vida para los documentos electrónicos firmados supone un conjunto de problemas de muy diversa índole. Uno de los que cobra especial relevancia es el de garantizar que en la fase de Litigios, el Archivo será capaz de ratificar autenticidad e integridad mucho tiempo después (años quizá), de finalizado un trámite. El reto —y el interés (dicho sea de paso)—, será lograr que estas evidencias subsistan con un equivalente de atributos, mucho tiempo después de acabada la etapa transaccional. Las soluciones para el Archivo (que es quién tiene esa responsabilidad derivada de la aceptación de los documentos firmados), son variadas y podrán optar por “museos” tecnológicos; acuerdos con terceros de confianza; re-firmados periódicos; firmas longevas, entre otras alternativas.

No obstante la existencia de “caminos” de solución, es predecible que los organismos archivísticos no estén interesados en tomar iniciativas serias basadas en estos postulados. La respuesta archivística contrasta con las alternativas tecnológicas y los condicionamiento legales. Entidades como la *Administración Nacional de Archivos y Registros (NARA)* de Estados Unidos; la *Biblioteca y Archivos de Canadá* y los *Archivos Nacionales de Australia*, han emitido

directrices que advierten a las agencias de gobierno, los pasos para preservar documentos firmados electrónicamente y las respectivas transferencias a custodios archivísticos.

Un primer caso —ambicioso y poco práctico- resulta de buscar la habilidad para que el Archivo valide las firmas preservando tanto la información contextual, como la información estructural de un documento. Dado que la firma es parte integral del contenido, el contexto y la estructura de un documento, la propuesta considera que para validar las firmas, será necesario mantener la estructura de las propias firmas electrónicas con lo que se hace necesario retener el hardware y software que crearon la firma. Este enfoque de la solución prevé que no exista una realidad práctica de aplicación, porque pocas instituciones estarán pensando seriamente en usar software y hardware original; ni tampoco emulación continuada de sistema informático, como una solución real a la preservación de documentos electrónicos.

Otra opción —mucho más fuertemente considerada- es preservar y retener toda la información contextual que documenta la validez de la firma electrónica al momento en que el documento fue firmado, siendo especialmente importante que todos los datos del firmante y las acciones sobre la firma, puedan ser expresados de una forma inteligible, pero desligada de la validación estrictamente física —bit a bit- del fichero que contiene tanto la información del documento como la información de la firma. En otras palabras, el componente físico (como documento), no es el único y no es suficiente como fuente exclusiva de información para demostrar la autenticidad e integridad de un contenido. La información contextual, es decir, todos los elementos de información relacionados con la producción, distribución, trámite, etc. de un documento, se constituyen en variables importantes y valiosas para demostrar la autenticidad del mismo. Este enfoque es altamente práctico para documentos con largos periodos de retención o preservación permanente, dado que puede tratarse estratégicamente como una captura de metadatos con controles de acceso y seguridad suficientes, para que la información de la firma, junto con el objeto “documento” se almacenen de manera integrada en un sistema de información para gestionar documentos.

La mejor prueba de la autenticidad electrónica, más allá de la propiedad física de un documento –bit a bit-, es la propia información contextual que documenta la totalidad de los controles, pasos, procedimientos, acciones y actores, ya sean humanos o automatizados, asegurando en el documento una evidencia de integridad e identidad a través de todo el ciclo de vida que lo compone.

#### **4. Archivo de documentos firmados**

La firma, en su sentido más amplio de aplicación e independientemente de si es manuscrita o electrónica, sirve como instrumento legal que las partes utilizan para manifestar su consentimiento y dar prueba de sus compromisos en un mundo de transacciones, acuerdos, convenios y negocios, entre otras muchas relaciones. Sin embargo, para los documentos electrónicos, debemos ampliar el horizonte de este entendimiento más allá del propio componente físico, y analizar los aspectos contextuales que serán de significativa importancia para lograr los mismos propósitos. No se trata de dos nociones divergentes de evidencia documental, es una propuesta de análisis que incluya escenarios de evidencia, que con la integración de validaciones físicas y de contexto, puedan garantizar a las organizaciones la autenticidad e integridad de los documentos soportados electrónicamente.

Si la firma es útil para hacer evidente una voluntad del autor (autenticidad), expresada de una forma determinada (integridad), tenemos que buscar en el campo de la firma electrónica y del contexto en que se producen los documentos, la equivalencia sustituta para conseguir los mismos resultados con propósitos de evidencia documental.

La firma es un componente importante en ciertos documentos y para determinadas transacciones. Lo cierto es que la utilidad y conveniencia de uso de la firma se presenta en un momento de tiempo determinado; en un espacio transaccional “vivo”. Es en la etapa de trámite cuando la firma resulta útil a los intereses de las partes, pero una vez ésta fase de trámite finaliza y existen decisiones y acuerdos; la firma pierde un alto grado de relevancia frente al documento. Es aquí donde se propone, entonces, el componente contextual. La información relativa a firma y cifrado de documentos bien pueden almace-



narse como metadatos que evidencien esa gestión administrativa que garantizó la autenticidad e integridad del documento en el período de trámite. Es decir el documento electrónico, que es objeto más metadatos, juntos contienen la información suficiente para convertirse en evidencia. Tratar de preservar los documentos con firmas funcionalmente validables, implican acciones de mantenimiento y riesgos de accesibilidad futura que pueden representar para los Archivos que los custodian un problema sin resolver Bienvenida la firma electrónica (simple o avanzada); bienvenidas las opciones jurídicas de uso en Colombia (Ley 527 de 1999 o Decreto 2364 de 2012); y bienvenida la articulación de estudios para determinar la conveniencia o procedimiento de “transferencia” de funcionalidades de firmado electrónico a los archivos que custodian documentos de valor permanente.

La validación de un documento que custodia un Archivo, evidencia, a través de información suficiente y comprensible, un rastro de todas las operaciones en que es posible de incurrir (incluyendo su firma). La forma de presentar la evidencia requiere análisis no exclusivamente tecnológico o legal. El uso del Contexto es una opción en la que debemos pensar!

# **XI. Registro Especial de Archivos de DDHH**

## **1. READH(p)**

Soft y DI, la firma para la que trabajo, a finales de año 2013 tuvo la oportunidad de desarrollar el proyecto Consultoría especializada para diseñar un modelo conceptual de gestión electrónica de documentos para el registro, acopio puesta en servicio, difusión, y transferencia del conocimiento del Archivo y Centro de Documentación de Derechos Humanos de Centro Nacional de Memoria Histórica en cabeza de la Dirección de Archivo de Derechos Humanos, con el objetivo de virtualizar los servicios de custodia, seguridad, consulta, acceso y preservación de su documentación.

El primero de los productos de entrega de esta consultoría responde entonces a las iniciales del título de este apartado, READH(p): Registro Especial de Archivos de Derechos Humanos (protección). Se configura como una base de información para detectar, censar o inventariar aquellas colecciones de documentos que resultan de interés para los propósitos misionales de la Dirección de Archivo de Derechos Humanos del Centro Nacional de Memoria Histórica.

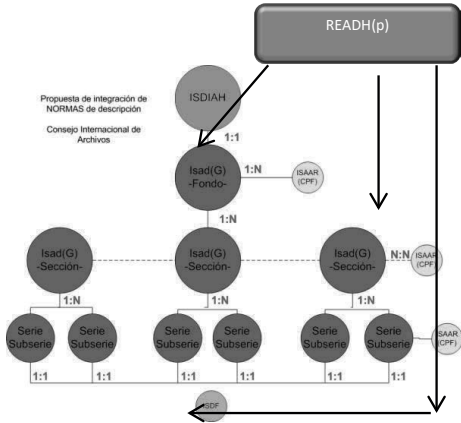
READH(p) nace como una versión especialmente diseñada para registrar los archivos de derechos humanos, que toma como base la norma propuesta por el Consejo Internacional de Archivos ISDIAH, en su versión del año 2007, adaptando las áreas y elementos a las necesidades y carácter diferencial de los documentos que registran la defensa o violación de derechos humanos y/o del Derecho Internacional Humanitario.

La parte más interesante de READH(p) la constituye sin lugar a dudas la base de compatibilidad con la Norma Internacional de Registro, que garantiza compatibilidad basada en el respeto por los elementos obligatorios y una adecuada

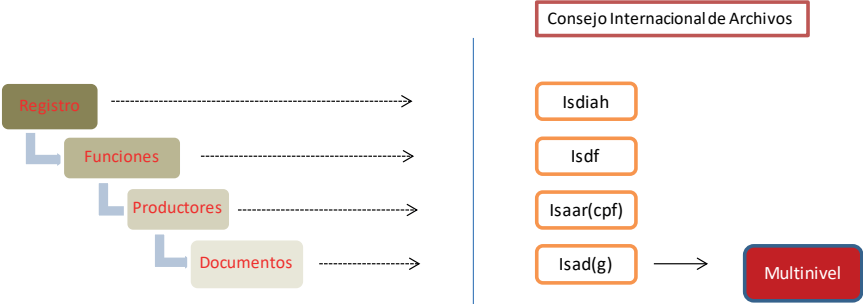
articulación con el resto de las normas internacionales de descripción, que complementadas entre sí, permiten estructurar un sistema jerarquizado para describir desde una organización que custodia documentos, hasta piezas específicas; pasando por la descripción de las funciones y los productores de los documentos.

READH(p), por estar basada en ISDIAH, permite el diseño de una estructura de descripción integrada, y representada como lo muestra el siguiente gráfico, desarrollado como parte del trabajo de Consultoría para la Dirección de Archivo de Derechos Humanos del Centro Nacional de Memoria Histórica

Histórica



Nótese la articulación propuesta que permite integrar en un solo modelo descriptivo, la conjugación de elementos de contexto, de contenido y de estructura; vista de forma jerarquizada, en la siguiente representación:



### 3. Aportes de READH(p)

READH(p), el Registro Especial de Archivos de Derechos Humanos ha utilizado la metodología seguida por las Normas de Descripción Internacionales y entrega como aporte un conjunto de modificaciones y cambios que no afectan la compatibilidad con estructuras internacionales, aportando los elementos de carácter específico para el tipo de documento que ha sido diseñado. Presentamos en forma de cuadro comparativo, los aportes de especificación de READH(p), en relación con la base original tomada de ISDIAH.

| Variable               | ISDIAH | READH(p) |
|------------------------|--------|----------|
| Áreas                  | 6      | 7        |
| Elementos obligatorios | 3      | 21       |
| Elementos suprimidos   | 9      | N/A      |
| Elementos adicionados  | N/A    | 16       |
| Total de Elementos     | 29     | 40       |
| Compatibilidad         | 100%   | 100%     |

### 4. El objetivo de READH(p)

El Registro Especial de Archivos de derechos Humanos es el referente que permite identificar y localizar Entidades que custodian documentos de archivo relacionados con los Derechos Humanos. Apoyan la toma de decisiones en relación con la información que se encuentra ubicada en diferentes escenarios, promoviendo la defensa, protección, salvaguarda y organización de los mismos.

La documentación del Registro Especial de Archivos de Derechos Humanos genera testimonio de valor para la investigación y la cultura; además sirve como fuente de reflexión ya que es el soporte de reconocimiento de la violencia vivida en Colombia, dando cuenta de los derechos vulnerados; las personas afectadas y el impacto social generado sobre las comunidades ubicadas en zonas de conflicto.

El Registro Especial de Archivos de Derechos Humanos contribuye a evitar la pérdida o desaparición de documentos vitales para la comprensión y dimen-

sionamiento del conflicto; permite establecer responsabilidades y coadyuva a la preservación y reconstrucción de la memoria del país, como aporte al establecimiento del derecho a la verdad del que son titulares las víctimas y la sociedad.

Los archivos constituyen un elemento esencial en la lucha contra la impunidad; y son el soporte fundamental para definir criterios de confidencialidad y reserva de acceso controlado a los documentos. El Registro Especial de Archivos de Derechos Humanos es la fase inicial para promover acciones de protección y custodia del acervo concerniente a Derechos Humanos y desarrollar proyectos consecuentes para garantizar su preservación y acceso.