TRABAJO DE GRADO

Consultoría Programa de Gestión Documental

ESE Hospital San Francisco de Sales

Jazmín Lorena Escobar Blanco

Bladimir José Álvarez Medina

Indalecio Copete Renteria

Profesor: Fabián Gerardo Díaz Garzón

Bogotá D.C., Colombia

Noviembre 2023

Consultoría Programa de Gestión Documental - ESE Hospital San Francisco de Sales

Contenido

1. Introducción 4
2. Objetivos 5
   a. Objetivo General 5
   b. Objetivos Específicos 5
3. Justificación 5
4. Marco Institucional 6
   a. Misión 6
   b. Visión 7
5. Marco Conceptual, Teórico y Normativo 10
   a. Marco Contextual 10
   b. Marco Normativo 14
   c. Marco Teórico- Conceptual 17
6. Gestión Archivística 23
   a. Herramientas digitales de gestión documental en el contexto internacional 26
   b. Algunos hospitales internacionales que han sido reconocidos por su excelente gestión documental incluyen: 27
7. Diseño metodológico de la consultoría 28
   a. Instrumentos Cualitativos 29
   b. Instrumentos Cuantitativos 35
8. Diagnóstico Organizacional 42
   a. Análisis Porter 42
   b. Análisis PESTEL 44
   c. Análisis DOFA 46
9. Propuesta procedimiento de archivo para la ESE Hospital San Francisco de Sales 48
   a. Política de Archivo 48
      1. Introducción 48
      2. Alcance 49
      3. Objetivo 49
      4. Lineamientos política archivística 49
   b. Procesos de la Gestión Documental 50
      a. Planeación 50
      b. Producción Documental 52
      c. Gestión y Trámite 53

d. Organización 54
e. Transferencias documentales 56
f. Disposición de documentos 57
g. Preservación a largo plazo 58
h. Valoración documental 59
10. Conclusiones 60
11. Recomendaciones 62
12. Bibliografía 64

Tabla de Figuras

Figura 1. Mapa de procesos Hospital San Francisco de Sales 7
Figura 2. Procesos Estratégicos Hospital San Francisco de Sales 8
Figura 3. Procesos Misionales Hospital San Francisco de Sales 8
Figura 4. Procesos Apoyo Hospital San Francisco de Sales 9
Figura *5*. Pirámide poblacional y vivienda - 2022 11
Figura *6*. Población desagregada por sexo 11
Figura *7*. *Información SISBEN IV* 12
Figura 8. Población desagregada por área 13
Figura 9. Afiliados al Sistema General de Salud por régimen 13
Figura 10. Mortalidad Nacional, Departamental y Municipio 14
Figura 11: Manejo documentos área contable 30
Figura 12: Manejo documentos área farmacia 30
Figura 13: Manejo documentos área vacunación 31
Figura 14: Manejo documentos área asistencial 31
Figura 15: Cuarto Archivo 32
Figura 16: Área de archivo y correspondencia 32
Figura 17: Área de Archivo y correspondencia 33

Tabla de Tablas

Tabla 1. Portafolio de Servicios Hospitalarios 9
Tabla 2. Sisbenizados 2022 12
Tabla 3. Normatividad Archivística 14
Tabla 4: Preguntas entrevista a diferentes áreas del Hospital 34
Tabla 5. Acciones por realizar durante la planeación 51
Tabla 6. Acciones por realizar durante la producción documental 52
Tabla 7. Acciones por realizar durante el proceso de gestión y trámite 53
Tabla 8. Acciones por realizar durante el proceso de organización 55
Tabla 9. Acciones para realizar durante el proceso de trasferencia documental 56
Tabla 10. Acciones por realizar durante el proceso de disposición 57
Tabla 11. Acciones por realizar durante el proceso de preservación 59

Consultoría Programa de Gestión Documental - ESE Hospital San Francisco de Sales

1. Introducción

La presente consultoría se proyecta planteado una correlación de la información fundamental obtenida del Hospital con los estándares específicos, considerando las necesidades y características de la población de estudio. El propósito es desarrollar un marco sólido que guíe al Hospital San Francisco de Sales en el manejo documental, asegurando la eficiencia y calidad en la prestación de servicios de salud.

En este trabajo se expone la situación actual del Hospital San Francisco de Sales, referente al proceso de archivo, basados en un diagnóstico realizado y comparaciones en relación con las directrices del Archivo General de la Nación en adelante AGN, teniendo como eje la Ley General de Archivo 594 de 2000, y el Decreto 2609 de 2012.

En este documento se exponen los aspectos teóricos que enmarcan la consultoría que se desarrolla en la ESE Hospital San Francisco de Sales, visualizando aspectos demográficos y un marco de objetivos estratégicos de la institución; El marco normativo que aplica para las entidades en Colombia direccionado por el Archivo General de Nación desde la constitución nacional a la fecha; también se ubican conceptos y opiniones importantes para un programa de gestión documental en diferentes países.

En el desarrollo de este ejercicio se realizó una revisión del entorno interno y externo de la ESE Hospital San Francisco de Sales, mediante identificación de la potencial población que consume sus servicios, un análisis de sus características internas resaltando sus factores económicos, sociales, tecnológicos, y al igual que sus debilidades y fortalezas; también mediante este análisis se encontraron oportunidades y amenazas de forma que complementen aspectos necesarios para llegar a proponer un programa de gestión documental.

Esta propuesta se soporta en las evidencias realizadas a través de entrevistas con el actual director del Hospital, lo que permitirá revisar el manejo actual de la información, los datos y sus procesos diarios, a fin de personificar una solución acorde a los estándares de comunicación, normativa y seguridad de la información, en los cuales se encuentra la confiabilidad, autenticación, conservación y preservación de la documentación generada en el Hospital, para garantizar la transparencia y el control administrativo.

Este trabajo se centra en las conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis exhaustivo realizado en la ESE Hospital San Francisco de Sales en cuanto a su gestión

documental. Las próximas secciones presentarán las principales observaciones y sugerencias basadas en un detallado diagnóstico de la situación actual del archivo hospitalario.

Por último, se plantea una discusión de lo que tiene y se puede reestructurar en el Hospital, a partir del diagnóstico, a fin de permitir fortalecer el proceso, mantener el desarrollo de la mejora continua en materia de gestión documental y las conclusiones.

2. Objetivos

a. Objetivo General

Estructurar el proceso de gestión documental y archivo en el Hospital San Francisco de Sales.

b. Objetivos Específicos

Diagnosticar el proceso de gestión documental.

Proponer procedimiento de archivo.

3. Justificación

De acuerdo con la normatividad vigente, incluidos el Decreto 2609 de 2012, todas las entidades del Estado deben formular el Programa de Gestión Documental (PGD) como parte del Plan Estratégico Institucional y el Plan de Acción Anual, el cual, aplica para toda la entidad de acuerdo con los siguientes pasos: producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final.

La Ley General de Archivos de Colombia, (Ley 594 de 2000), por la cual se define Gestión Documental como: el 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

La (Ley 80 de 1989) la cual señala las funciones del Archivo General de la Nación y en su literal b) estipula “fijar políticas y establecer los reglamentos necesarios para garantizar la conservación y el uso adecuado del patrimonio documental de la Nación de conformidad

con los planes y programas que sobre la materia adopte la Junta Directiva “ahora Consejo Directivo en virtud del Decreto 1126 de 1999.

El artículo 4° de la (Ley 594 de 2000), sobre los principios generales que rigen la función archivística, señala en el literal h) “Modernización” El Estado propugnará por el fortalecimiento de la infraestructura y la organización de sus sistemas de información, estableciendo programa eficientes y actualizados de administración de documentos y archivos.

El artículo 21 de la (Ley 594 de 2000) establece que las entidades públicas deberán elaborar Programas de Gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos.

Teniendo en cuenta que la ESE San Francisco de Sales carece de un programa de gestión documental que ilustre el que hacer con el proceso archivístico y esto puede traer consigo una serie de dificultades administrativas, generar pérdida de información, el incremento de sus gastos, representado en sobrecostos administrativos, pérdida de productividad, demoras en atención a pacientes o posibles sanciones por órganos de control; en el peor de los casos errores en la toma de decisiones que podrían manifestarse en pérdidas significativas.

Adicionalmente en entrevista realizada con el gerente de la ESE San Francisco de Sales de ese momento el Doctor Diego Antonio Rubio Bohórquez, en la cual manifiesta que no se cuenta con personal, presupuesto y una guía a implementar; por estas consideraciones se presenta la siguiente inquietud:

“¿se puede crear un programa de gestión documental de acuerdo con la normatividad vigente para la ESE San Francisco de Sales teniendo en cuenta las características economías, sociales, financieras, tecnológicas y de recurso humano que actualmente tiene?”

4. Marco Institucional

a. Misión

La ESE CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO DE SALES, es una Institución que presta Servicios de Salud de baja complejidad haciendo parte de la Región Salud Noroccidente

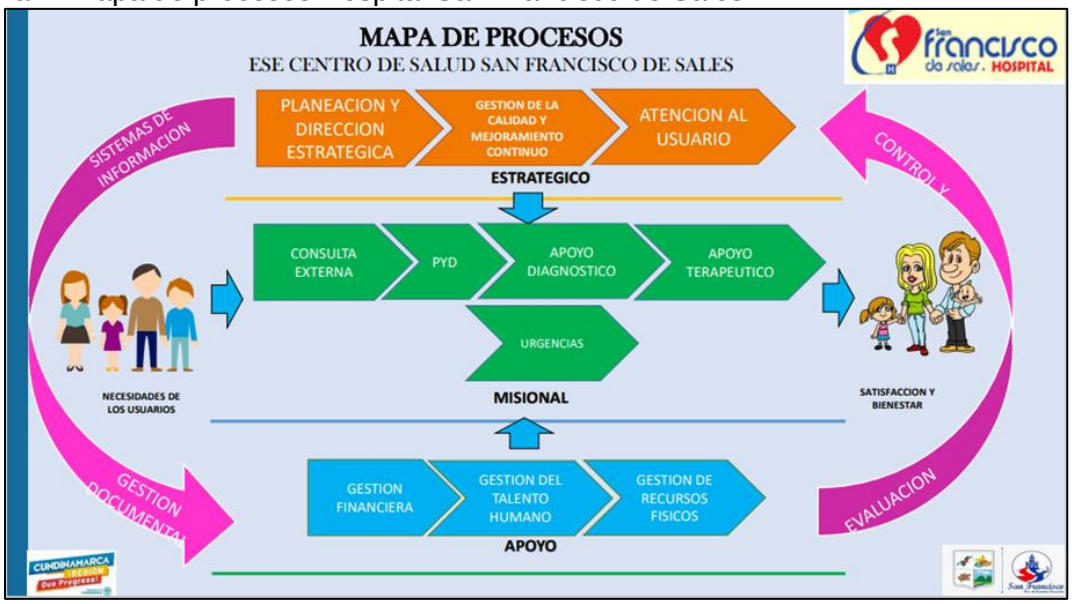
del Departamento de Cundinamarca, con el fin de garantizar la integralidad de la atención al usuario y sus familias con énfasis en la calidad del servicio, con un enfoque diferencial una atención digna y humanizada. (Ese San Francisco de Sales, 2022; http://www.esesanfranciscodesales-cundinamarca.gov.co/).

b. Visión

La ESE CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO DE SALES, en el año 2036 será una empresa certificada en Acreditación, con enfoque preventivo y de gestión del riesgo dentro de la Región Salud Noroccidente del departamento de Cundinamarca. Contará con un alto nivel de calidad, excelencia, competitividad, sostenibilidad financiera, comprometidos con el medio ambiente y trabajando con un personal calificado y comprometido, que brindará atención humanizada a todos sus pacientes y familiares. (Ese San Francisco de Sales, 2022; http://www.esesanfranciscodesales-cundinamarca.gov.co/).

De acuerdo con información establecida por la ESE CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO DE SALES en la planeación estratégica 2022, la cual nos indica la estructuración de los procesos que son fundamentales, con ello establecer los primeros lineamentos para ubicar los líderes de procesos que participarían en la formulación del programa de gestión documental.

Figura 1. Mapa de procesos Hospital San Francisco de Sales

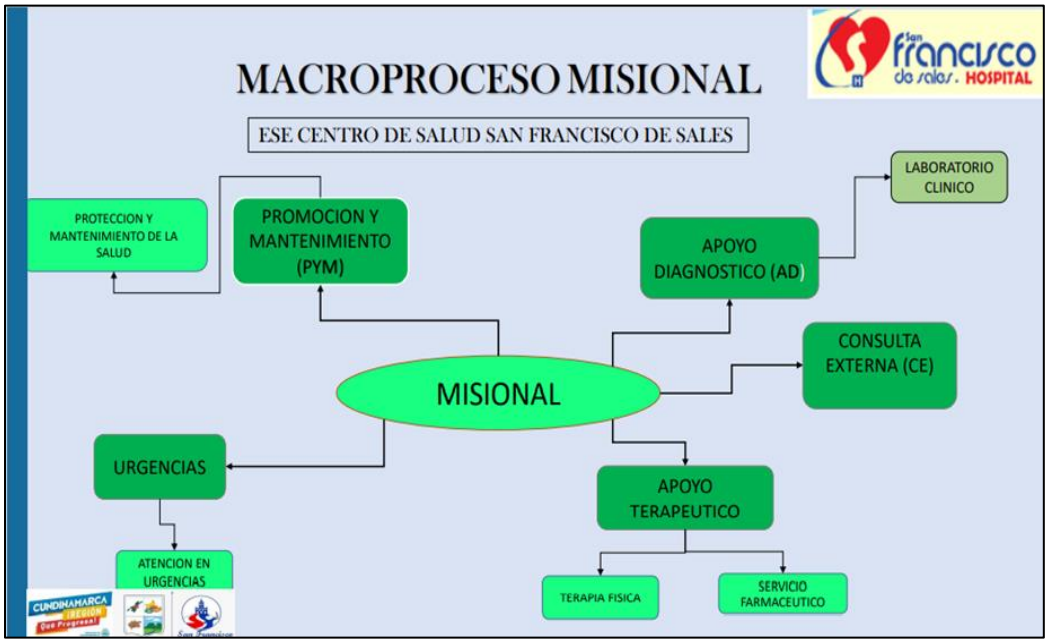


Nota: Mapa de procesos Ese San Francisco de Sales, 2022 (http://www.esesanfranciscodesales-cundinamarca.gov.co/)

Figura 2. Procesos Estratégicos Hospital San Francisco de Sales

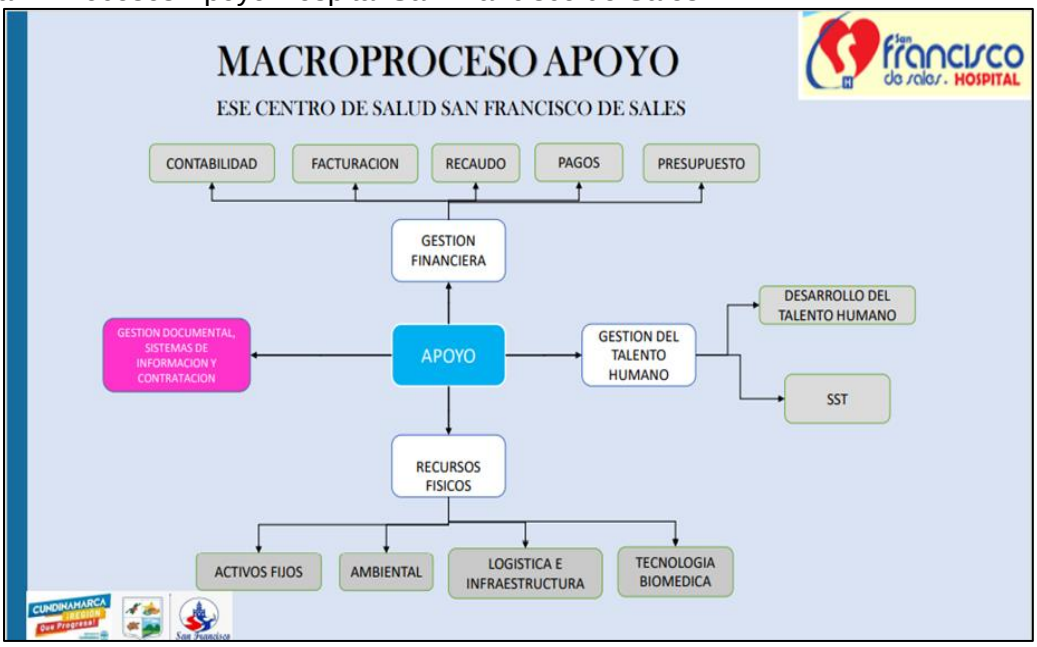
Nota: datos extraídos del macroproceso estratégico de Ese San Francisco de Sales, 2022 (http://www.esesanfranciscodesales-cundinamarca.gov.co)

Figura 3. Procesos Misionales Hospital San Francisco de Sales



Nota: Ese San Francisco de Sales, 2022 (http://www.esesanfranciscodesales-cundinamarca.gov.co)

Figura 4. Procesos Apoyo Hospital San Francisco de Sales



Nota: Ese San Francisco de Sales, 2022 (http://www.esesanfranciscodesales-cundinamarca.gov.co)

Tabla 1. Portafolio de Servicios Hospitalarios

Especialidad	Servicio Medico
Urgencias	Servicio De Urgencias
Consulta Externa	Enfermería
	Medicina General
	Odontología General
	Optometría
	Psicología
	Consulta Prioritaria
Protección Especifica y Detección Temprana	Detección Temprana - Alteraciones De La Agudeza Visual
	Detección Temprana - Alteraciones Del Crecimiento Y Desarrollo (Menor A 10 Años)
	Detección Temprana - Alteraciones Del Desarrollo Del Joven (De 10 A 29 Años)
	Detección Temprana - Alteraciones Del Embarazo
	Detección Temprana - Alteraciones En El Adulto (Mayor A 45 Años)
	Detección Temprana - Cáncer De Cuello Uterino

Especialidad	Servicio Medico
	Detección Temprana - Cáncer Seno
	Protección Específica - Atención Al Recién Nacido
	Protección Específica - Atención Del Parto
	Protección Específica - Atención En Planificación Familiar Hombres Y Mujeres
	Protección Específica - Atención Preventiva En Salud Bucal
	Protección Específica - Vacunación
Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	Fisioterapia
	Laboratorio Clínico
	Servicio Farmacéutico
	Tamización De Cáncer De Cuello Uterino
	Terapia Respiratoria
	Toma De Muestras De Laboratorio Clínico
Internación	Obstetricia
Transporte Asistencial	Transporte Asistencial Básico
Procesos	Proceso Esterilización

Nota: Estos datos son tomados de la página oficial de Ese San Francisco de Sales, 2022

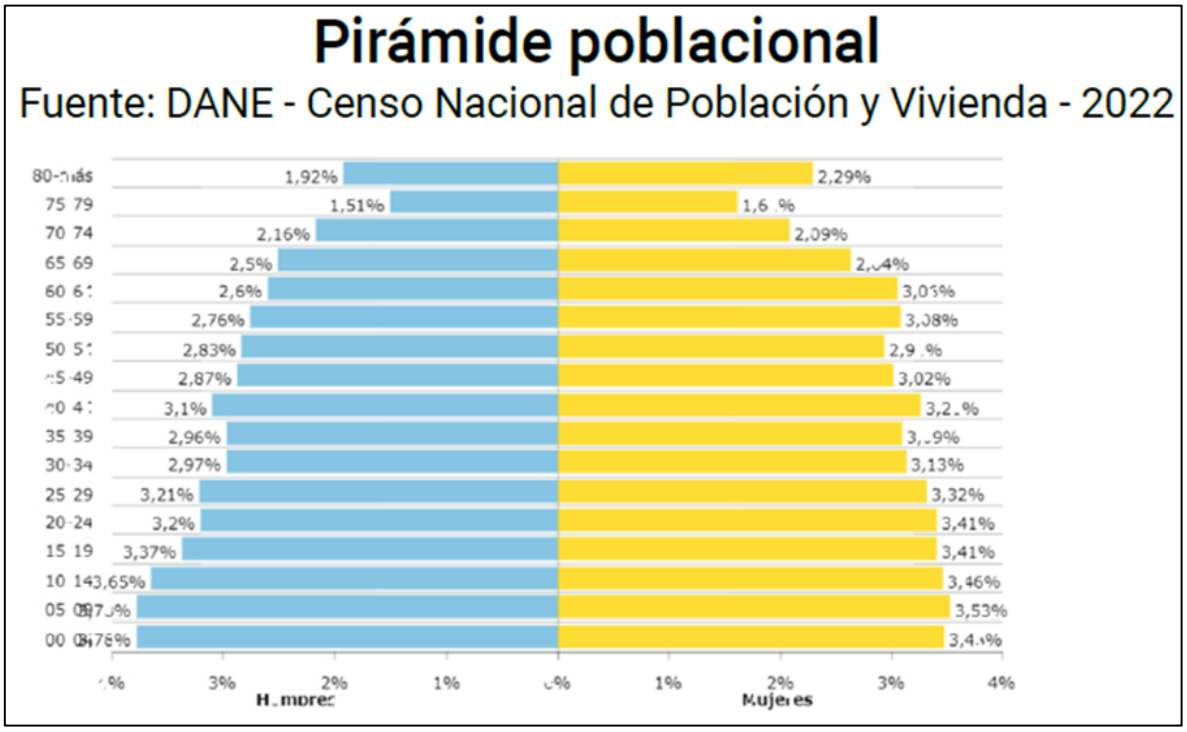
5. Marco Conceptual, Teórico y Normativo

a. Marco Contextual

La ESE CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO DE SALES se localiza en Colombia en el departamento de Cundinamarca, en el municipio de San Francisco, del cual podemos indicar los siguientes datos:

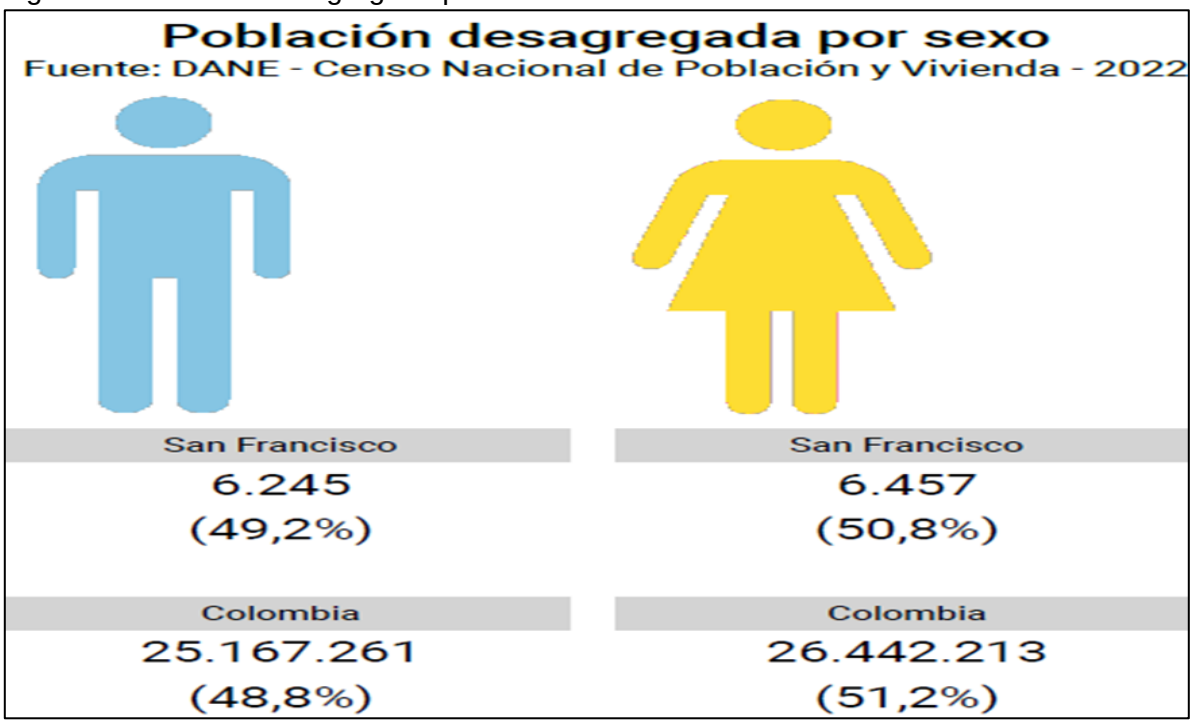
- Cuenta con una población estimada de 12.702 habitantes (DNP)
- Superficie corresponde a 119 km²
- Limita con los municipios de Supatá, La Vega, Subachoque, El Rosal, Facatativá; todos del departamento de Cundinamarca- Colombia.
- Temperatura aproximada de 20 °C
- Altura aproximada de 1520 metros sobre el nivel del mar.
- Para efectos de conservación de documentos se encuentra en tierras están comprendidas en los pisos térmicos templado, frío y piso bioclimático páramo bajo; con temperatura media de 20 °C en la mayor parte del territorio, con una precipitación media anual de 1.493 mm. (Alcaldía Municipal de San Francisco Cundinamarca, 2018).

Figura 5. Pirámide poblacional y vivienda - 2022



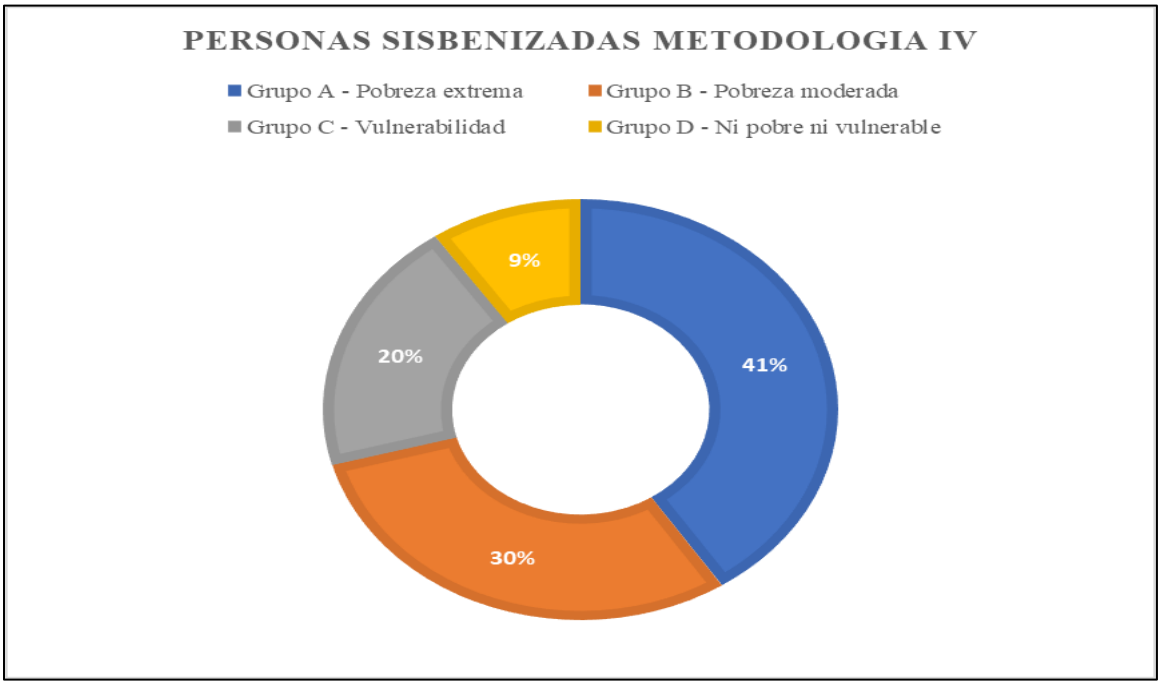
Nota: Información suministrada por el Departamento Nacional de Planeación, 2022 (https://www.dnp.gov.co/)

Figura 6. Población desagregada por sexo



DANE - Censo Nacional de Población y Vivienda – 2022

Figura 7. *Información SISBEN IV*



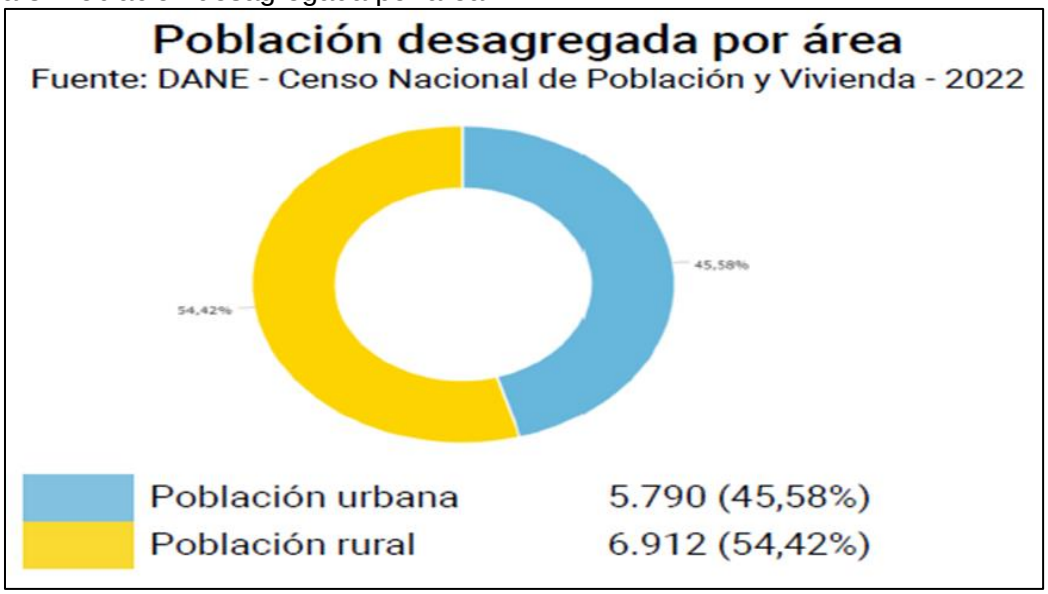
Nota: Información suministrada por el departamento Nacional de Planeación, 2022

Tabla 2. Sisbenizados 2022

GRUPO	PERSONAS	%
GRUPO A - POBREZA EXTREMA	3.366	41%
GRUPO B - POBREZA MODERADA	2.480	30%
GRUPO C – VULNERABILIDAD	1.625	20%
GRUPO D - NI POBRE NI VULNERABLE	790	10%
TOTAL SISBENIZADOS	**8.261**	**100%**

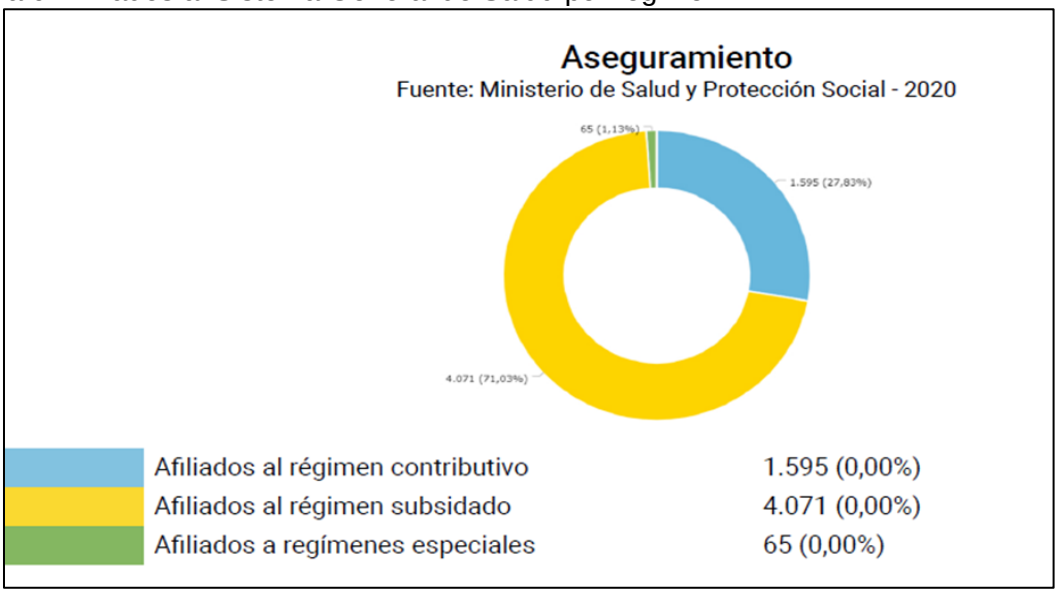
Nota: Tomado de (Departamento Nacional de Planeación, 2022)

Figura 8. Población desagregada por área



Nota: Tomado de Departamento Nacional de Planeación, 2022 (https://www.dnp.gov.co/)

Figura 9. Afiliados al Sistema General de Salud por régimen



Departamento Nacional de Planeación, 2022 (https://www.dnp.gov.co/)

Figura 10. Mortalidad Nacional, Departamental y Municipio

Tasa de mortalidad (x cada 1.000 habitantes)	Razón de mortalidad materna a 42 días	Tasa de fecundidad (x cada 1.000 mujeres en edad fértil)
Fuente: Ministerio de Salud y Protección Social - 2019	Fuente: Ministerio de Salud y Protección Social - 2019	Fuente: Ministerio de Salud y Protección Social - 2016
Colombia	Colombia	Colombia
4,95	50,73	50,68
Cundinamarca	Cundinamarca	Cundinamarca
4,48	45,63	50,57
San Francisco	San Francisco	San Francisco
4,95	0,00	39,76

Tomado de (Departamento Nacional de Planeación, 2022)

b. Marco Normativo

La normatividad vigente aplicable en nuestro país y que acaba la implementación de un programa de gestión documental en una institución, se compone por la constitución, leyes y decretos regulatorios, la normatividad vigente expedida por el Archivo General de la Nación, para ello se tiene en cuenta el siguiente normograma.

Tabla 3. Normatividad Archivística

NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia de 1991	Artículos 15, 20, 74 y 94
Ley 594 de 2000	Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Decreto Ley 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, artículo 212
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y Derecho al Acceso a la Información Pública.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 599 del 2000	Artículos 286 A 296. Sobre las disposiciones relacionadas con falsificación de los documentos públicos Código de Comercio (Decreto 410 de 1971) Artículo 48. Conformidad de libros y papeles del comerciante a las normas comerciales - medios

NORMA	DESCRIPCIÓN
	para el asiento de operaciones Artículo 51. Comprobantes y correspondencia como parte integral de la contabilidad.
Decreto 1080 de 2015	Por el cual Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura
Decreto 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
Directiva Presidencial 04 de 2012.	Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papeles en la administración pública.
Acuerdo No. 002 de 2021 Archivo General de la Nación – AGN	Por el cual se imparten directrices frente a la prevención del deterioro de los documentos de archivo y situaciones de riesgo y se deroga el Acuerdo No. 050 del 05 de mayo de 2000
Acuerdo No. 004 de 2019 Archivo General de la Nación – AGN	Por el cual se reglamenta el procedimiento para la elaboración, aprobación, evaluación y convalidación, implementación, publicación e inscripción en el Registro único de Series Documentales – RUSD de las Tablas de Retención Documental – TRD y Tablas de Valoración Documental – TVD
Acuerdo 003 de 2015 Archivo General de la Nación – AGN	Por el cual se establecen lineamientos generales para las entidades del Estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el capítulo IV de la Ley 1437 de 2011, se reglamenta el artículo 21 de la Ley 594 de 2000 y el capítulo IV del Decreto 2609 de 2012 Acuerdo 004 2015, Archivo General de la Nación – AGN Por el cual se reglamenta la administración integral, control, conservación, posesión, custodia y aseguramiento de los documentos públicos relativos a los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario que se conservan en archivos de entidades del Estado.
Acuerdo 008 de 2014 Archivo General de la Nación – AGN	Por el cual se establecen las especificaciones técnicas y los requisitos para la prestación de los servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo y demás procesos de la función archivística en desarrollo de los artículos 13° y 14° y sus parágrafos 1° y 3° de la Ley 594 de 2000.
Acuerdo 007 de 2014 Archivo General de la Nación – AGN	Por medio del cual se establecen los lineamientos para la reconstrucción de expedientes y se dictan otras disposiciones.
Acuerdo 002 de 2014 Archivo General de la Nación – AGN	Por medio del cual se establecen los criterios básicos para creación, conformación, organización, control y consulta de los expedientes de archivo y se dictan otras disposiciones.
Acuerdo 005 de 2013. Archivo	Por el cual se establecen los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplan funciones públicas

NORMA	DESCRIPCIÓN
General de la Nación – AGN	y se dictan otras disposiciones. Acuerdo 05 de 2013. Archivo General de la Nación – AGN Por el cual se establecen los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones
Acuerdo 002 de 2004 Archivo General de la Nación – AGN	Por el cual se establecen los lineamientos básicos para la organización de fondos acumulados.
Acuerdo No. 048 de 2000 Archivo General de la Nación – AGN	Conservación Integral. Los tratamientos de Conservación Preventiva, Conservación o Restauración deben estar precedidos de la estricta documentación “Conservación de Documentos”, del Reglamento General de Archivos sobre conservación preventiva. Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación – AGN Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
Circular 002 de 1997, Archivo General de la Nación – AGN	Parámetros a tener en cuenta para implementación de nuevas tecnologías en los archivos públicos Circular 03 de 2001. Archivo General de la Nación – AGN Transferencia de la documentación histórica de los archivos de los Organismos del Orden Nacional al AGN.
Circular 012 de 2004 Archivo General de la Nación – AGN	Orientación para el cumplimiento de la Circular No. 004 de 2003. (Organización de las Historias Laborales).
Circular 003 de 2011 Archivo General de la Nación – AGN	Obligación de Transferir los Archivos Generales los Documentos de valor Secundario
Circular 005 de 2011 Archivo General de la Nación – AGN	Prohibición para enviar los originales de documentos de Archivo a otro tipo de Unidades de Información
Circular 002 de 2012 Archivo General de la Nación – AGN	Adquisición de herramientas tecnológicas de Gestión Documental electrónicas en el marco de la iniciativa cero papel
Circular 005 de 2012 Archivo General de la Nación – AGN	Recomendaciones para llevar a cabo procesos de digitalización y comunicaciones oficiales
Circular 003 de 2015 Archivo General de la Nación – AGN	Directrices para la elaboración de tablas de retención documental.
Circular 001 de 2021 Archivo General de la Nación – AGN	Protección de archivos afectados por desastres naturales.

c. Marco Teórico- Conceptual

Entre los conceptos definidos por el archivo general de la nación establece que uno de los instrumentos es “El Programa de Gestión Documental – PGD, que consiste en generar un plan elaborado para facilitar la identificación, gestión, clasificación, organización, conservación y disposición de la información pública, desde su creación hasta su disposición final, con fines de conservación permanente o eliminación”. (archivo general de la nación [AGN] 2022).

De acuerdo con el Departamento Nacional de Planeación DNP, “El Programa de Gestión Documental – PGD, es el conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por una entidad, desde su origen hasta su disposición final, con el fin de facilitar su uso y conservación, a su vez, especifica las operaciones para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior de la entidad. Estos procesos son: producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta y disposición final”.(DNP, 2022)

"La gestión documental son las normas que sirven para gestionar los documentos y contenidos que se crean y se reciben en una empresa u organización; esa gestión debe permitir recuperar fácilmente dichos documentos, extraer información de los mismos, facilitar su conservación y su destrucción cuando éstos ya no se necesitan". (González, 2018).

"La gestión documental es el proceso y la metodología que usa toda empresa para almacenar, procesar y compartir los documentos relativos al negocio". (Nuñez, 2022).

“La gestión documental es un conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenaje, preservación, acceso y difusión de la documentación”. (Russo, 2013)

la gestión de documentos “engloba un conjunto de operaciones comprometidas en la búsqueda de la economía y la eficacia en la producción, mantenimiento, uso desde el final de los documentos a lo largo de todo su ciclo de vida; es decir, desde el momento de su concepción en las oficinas administrativas hasta su almacenamiento en las instituciones de archivos”. (Mena Mujica, 2005)

Consultoría Programa de Gestión Documental - ESE Hospital San Francisco de Sales

Dos instituciones de carácter internacional han contribuido a que profesionales y organismos afronten decididamente los nuevos problemas que conlleva la gestión de documentos: la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) mediante el l establecimiento del Programa para la Gestión de Documentos y Archivos (RAMP: Records and Archives Management Programme) y el Consejo Internacional de Archivos (CIA) que desde el año 1977 creó un comité mixto sobre los problemas de la gestión de documentos, establecido con la ayuda de la International Records Management Foundation.(Llanso, 2006)

La gestión documental en hospitales es una tarea crítica en todo el mundo, ya que los hospitales y otros centros de atención médica generan grandes cantidades de documentos importantes, como registros médicos, informes de pruebas, informes de investigación, informes financieros, entre otros. La gestión eficaz de estos documentos es esencial para garantizar la seguridad y la calidad de la atención médica, la protección de la privacidad y la confidencialidad del paciente, la toma de decisiones informada y la rendición de cuentas.

A nivel internacional, hay varios marcos legales y regulaciones que rigen la gestión de documentos médicos en hospitales. Por ejemplo, en los Estados Unidos, la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (HIPAA) establece estándares para la privacidad y seguridad de los registros médicos y otros datos de salud. En la Unión Europea, el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) establece normas para la protección de datos personales, incluidos los registros médicos.

Además, en muchos países, los hospitales y otros centros de atención médica deben cumplir con los estándares de acreditación y certificación para garantizar la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente. Por ejemplo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) establece normas internacionales de acreditación para los servicios de atención médica.

la gestión documental en hospitales es un aspecto crítico de la atención médica en todo el mundo, y está sujeta a una serie de regulaciones y estándares internacionales para garantizar la seguridad y la calidad de la atención médica

Estados Unidos

El «RECORDS MANAGEMENT» Aquí nació –reconocido oficialmente a mediados de este siglo– el concepto «gestión de documentos» (records management). La gestión de documentos apareció para dar solución a los problemas de inflación de documental existentes en las Administraciones públicas, especialmente en las agencias federales, como una subfunción archivística. (Llanso, 2006). Hoy el modelo se denomina National Archives and Records Administration (NARA) y cuenta con el respaldo del Consejo Internacional de Archivos (CIA) y la UNESCO. Sin este modelo en el tratamiento de los documentos a nivel federal, estatal y local muestra desigualdades.

Lima -Perú

En consecuencia, en Cabanaconza (2017) se generaron procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos **Seguro Integral de Salud, Lima 2016**. Se crea un área de gestión documental, para organizar el flujo de los documentos, y conservación de forma física, los cuales fueron a un aplicativo de documentos normativos donde el usuario interno puede tener acceso y conseguir la información de forma ágil, donde la información habrá sido ingresada de manera ordenada, agilizando su ubicación en las búsquedas realizadas por carpeta u orden alfabético. El estudio realizado busca la contribución esencial de la utilización de los procesos archivísticos en las gestiones de la documentación.

Habana- Cuba

Aranda (2018) inquirió en estudios sobre la Gestión Pública de la Información, Universidad Central Marta Abreu de las Villas (UCLV) Cuba, concentró sus esfuerzos en crear un modelo para gestionar la documentación. Utilizó un método tipo no experimental, descriptiva y exploratoria y también un enfoque cualitativo, su método solucionó los problemas del proceso en la administración de los documentos, vinculado a la economía, manteniendo el uso de todos los formatos, garantizando la integridad del destino de los documentos.

Para los hospitales se generó la codificación interna para determinar el tipo de documento y área a la que pertenece los documentos, tienen periodo de vida, se realizarán nuevos

documentos con mejores estrategias y objetivos enfocados a la necesidad actual del hospital.

Para Yu (2020) es imperativo el proceso de gestión en una empresa, pues el objetivo es crear conocimiento a base de la información y transformarlas en ventaja competitiva, al articular dicho proceso con la rentabilidad y productividad.

Baharun, Hefniy, Fauzi, Faridy, & Fatmasari (2018) señalan que la gestión documental y el sistema de información debe tener como objetivo fomentar en las organizaciones un ambiente de información interna de valor, por lo tanto, al organizarse de manera efectiva, lograra resultados al instante y exactos por la empresa y área que lo necesitan, se logrará rápidamente efectividad en el servicio en poco tiempo (Hernández, Ramírez y Laguado, 2019)

Comprensión profunda- mejores soluciones- DSM group SAC. Para DSM group SAC (). “El proceso de gestión de documentos permite que la empresa controle la generación de documentos de forma ordenada y el estado de ubicación de los documentos que se producen, permite generar estadísticas y sobre las mismas generar planes de acción para ser más eficaz, para verificar pasos y cuellos de botella repetidos o sin costo, en todo el proceso.

La importancia de la Gestión Documental en las diferentes entidades va ligada a su transversalidad, lo cual hace que sea de uso permanente en las diferentes áreas o servicios prestados; adicionalmente, la gestión documental es uno de los ítems de mayor importancia al momento de trabajar en la eficiencia y productividad de las organizaciones.

Es por esto que, usualmente se tiende a confundir gestión documental con algún tipo de sistema de información / informático básico, lo cual está bastante naturalizado en los círculos menos especializados, sin embargo, la gestión documental es mucho más que las soluciones tecnológicas que hacen parte integral de sus procesos. (Mercado, 2016)

En este sentido, podemos encontrar diferentes estudios que demuestran esta confusión en el concepto o cierta imposibilidad al momento de explicárselo a las partes no involucradas, como fue el caso que se evidencia en el artículo brasileño sobre la Gestión Documental en la Administración Pública en la Salud Brasileña, (Pinheiro Dos Santos & Martins Damian, 2020)

Allí evidencian los inconvenientes presentados al momento de comunicar los propósitos en la Gestión documental, por cuando no era fácil interpretar los beneficios, allí analizan los procesos de la gestión documental y su presencia en las prácticas de trabajo de los gestores de las unidades de los centros de salud de familia brasileños. (Pinheiro Dos Santos & Martins Damian, 2020)

Para esto, desarrollaron una investigación de naturaleza cualitativa, caracterizada como descriptiva y exploratoria, utilizando como instrumentos para la recolección de datos entrevistas y observación sistemática. Luego de la investigación, se pudo evidenciar que los funcionarios no conseguían expresar con claridad lo que entendían por gestión documental, ni trabajaban con eficiencia los procesos de clasificación, ordenación, instalación, almacenamiento, eliminación y preservación de los acervos documentales. (Pinheiro Dos Santos & Martins Damian, 2020)

De igual manera, se debe tener presente que la información de cualquier entidad debe ser un activo para la misma, por cuanto compromete cada acontecimiento, por esta razón no se puede dejar de lado el proceso de gestión documental y las clínicas deben ser cuidadosas en la forma como organizan su archivo y las altas directivas deben manejar la distribución de los gastos de forma equitativa para atender las diversas necesidades de la clínica. (Zambrano Muñoz & Cristancho Rodríguez, 2018)

La gestión documental hace parte de un proceso en las áreas administrativas de las clínicas, adicional a esto las inversiones en el área de archivo en cuanto a optimización de procesos se pueden recuperar a largo plazo y pueden reducir costos en cuanto al manejo de la información y su respectiva organización. (Zambrano Muñoz & Cristancho Rodríguez, 2018)

En orden con lo anterior, la ESE Hospital San Francisco de Sales también lo indica en su Plan Institucional de Archivos, busca garantizar el conjunto de actividades encaminadas a la planeación, generación y valoración de los documentos de la entidad, en cumplimiento con el contexto y administrativo, legal, funcional y técnico, de manera que para el almacenamiento y conservación de su memoria histórica sea sin contratiempos. (Triana, 2022)

"The Use of Electronic Health Records in U.S. Hospitals" de la Oficina del Coordinador Nacional de Información de Salud de EE.UU. Este estudio proporciona información

detallada sobre la adopción de registros médicos electrónicos (EHR) en hospitales de EE.UU. y puede ser útil para entender el contexto actual de la gestión de documentos en hospitales.

Este estudio analiza la adopción de registros médicos electrónicos (EHR) en hospitales de EE.UU. a través de una encuesta nacional a más de 4,000 hospitales. El estudio revela que, si bien ha habido un aumento en la adopción de EHR en los últimos años, aún existen desafíos en la implementación de estos sistemas, incluyendo problemas de interoperabilidad y capacitación de personal.

"Best Practices for Document Management in Hospitals" de la Asociación de Administración de Documentos y Control de Información (ARMA). Este documento proporciona un conjunto de mejores prácticas para la gestión de documentos en hospitales y puede ser útil para desarrollar un plan de gestión documental efectivo.

Las mejores prácticas incluyen definir una política de gestión documental, establecer procesos de gestión de registros y promover la capacitación y conciencia del personal sobre la importancia de la gestión documental.

"Electronic Document Management in Hospitals: A Review of the Literature" de la Revista de Informática en Salud. Este estudio ofrece una revisión sistemática de la literatura existente sobre la gestión de documentos electrónicos en hospitales y puede ser útil para entender las tendencias y desafíos actuales en la gestión documental.

El estudio destaca los beneficios de los sistemas de gestión documental electrónicos, como la mejora en la accesibilidad y eficiencia de la información, pero también señala desafíos, como la necesidad de una buena planificación y capacitación del personal para la implementación efectiva.

"Hospital Document Management System: A Review" de la Revista Internacional de Investigación en Ingeniería y Tecnología. Este estudio ofrece una revisión detallada de los sistemas de gestión documental utilizados en hospitales y puede ser útil para identificar software y herramientas específicas para la gestión documental.

El estudio identifica los requisitos clave para un sistema de gestión documental efectivo en un hospital, incluyendo la integración con otros sistemas de información médica, la capacidad de búsqueda y recuperación de documentos y la seguridad de la información.

6. Gestión Archivística

De acuerdo con lo indicado por (Del Rey Toirán, 2018) en su libro Gestión Documental y Archivística: Principios y Normativas;

La gestión archivística comprende varios componentes clave que son fundamentales para el manejo efectivo de documentos y archivos. Algunos de estos componentes incluyen:

Identificación y Clasificación de Documentos: Este componente implica la identificación y clasificación adecuada de documentos según su contenido, importancia y relevancia para la organización. La asignación de metadatos y la creación de esquemas de clasificación facilitan la recuperación y el acceso eficientes.

Ciclo de Vida del Documento: La gestión archivística considera el ciclo de vida completo de los documentos, desde su creación hasta su disposición final. Esto incluye la aplicación de políticas de retención y eliminación según los requisitos legales y organizativos.

Preservación: Garantizar la integridad y la preservación a largo plazo de los documentos es esencial. Esto implica la implementación de medidas de conservación física para documentos en formato papel y estrategias digitales para la preservación de archivos electrónicos.

Acceso y Difusión: Facilitar el acceso a la información archivística de manera controlada y segura es clave. La gestión archivística debe establecer políticas que permitan la difusión de información relevante mientras se protege la confidencialidad cuando sea necesario.

Normativas y Cumplimiento Legal: La gestión archivística debe cumplir con normativas y leyes relacionadas con la gestión y conservación de documentos. La comprensión y aplicación de legislaciones como la Ley General de Archivos y normas internacionales como ISO 15489-1 son esenciales.

Con base en lo anterior, se identificaron proyectos en varios hospitales nacionales para los cuales la gestión documental tiene un papel de vital importancia respecto a su misionalidad.

Tenemos, la ESE Hospital San José del Municipio de la Palma - Cundinamarca, los cuales con base en su misión estratégica y para generar respaldo de Transparencia, se enfocan en lo dispuesto en el Decreto 1080 de 2015, donde se dan las directrices respecto a las políticas de gestión documental en entidades públicas, lo cual favorece el cumplimiento de la normatividad y permite la adopción de mejores prácticas en los diferentes procesos asociados a la administración de la entidad y su información.

También encontramos la ESE Hospital de la Vega puesto de Salud Nocaima, donde ellos dan inicio mediante la consolidación y materialización de un diagnóstico que les permita identificar las necesidades relacionadas con la gestión documental, esto por medio de un equipo interdisciplinario que formula los objetivos, estrategias y planes de mejoramiento, y en este sentido definir los recursos que permitan la administración, modernización y actualización de los documentos de la ESE, y a su vez lograr una estándar en los procedimientos y el conjunto de actividades con enfoque al proceso para la planificación, procesamiento, manejo, preservación y organización de los documentos producidos y recibidos por la E.S.E (ESE HOSPITAL DE LA VEGA - Puesto de Salud Nocaima, 2017)

Asimismo, la ESE Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios, en su amplio programa de Gestión Documental, incluye el proceso de capacitación para los funcionarios con el fin de elevar sus niveles de concientización sobre el manejo documental y de esta manera asegurar el adecuado uso de la documentación generada por la entidad en el cumplimiento de su misión y sus funciones, esto en el marco de las buenas prácticas en gestión documental, con lo cual se garantice su memoria institucional. (E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL UNIVERSITARIO DEL QUINDIO SAN JUAN DE DIOS, 2017)

En esta línea de entidades territoriales, encontramos también lo que nos describe la E.S.E Hospital Salazar de Villeta (E.S.E Hospital Salazar de Villeta, 2016-2020), respecto a los beneficios encontrados cuando se concientizan de la importancia de crear un programa de Gestión Documental, entre ellos están:

- Fortalecimiento de la cultura organizacional hacia la Política de Cero Papel.

- Cumplimiento de la normatividad archivística.
- Alinear los sistemas de gestión de la E.S.E
- Facilitar la formulación y consolidación de políticas asociadas a la Gestión Documental.
- Racionalización del gasto e inversión hacia la Gestión Documental.

También podemos evidenciar en el Programa de Gestión Documental de la E.S.E Hospital Universitario de La Samaritana (E.S.E Hospital Universitario de La Samaritana, 2018) que está basado en la formulación de herramientas archivísticas como parte fundamental en la toma de decisiones institucionales debido a la importancia de los documentos como soporte de la misión, visión, planeación estratégica y parte del patrimonio documental.

Asimismo, en la gestión de documentos de entidades estatales podemos evidenciar el compromiso por parte de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona, en el Norte de Santander (E.S.E Hospital San Juan de Dios Pamplona, 2020), donde ya tiene establecido un Manual de Procesos enfocado en la Gestión Documental, lo que les ha permitido concientizar a sus funcionarios y contratistas sobre la importancia del buen trato documental y las implicaciones en la gestión de la entidad.

Del mismo modo, es importante vincular a los altos mandos en los diferentes procesos de la Gestión Documental, tal como lo hacen en la E.S.E Hospital La María en la ciudad de Medellín (E.S.E Hospital La Maria, 2022), Gerente, Subgerente, directores, Lideres de procesos, Coordinadores de Procesos, servidores públicos conformantes de la Planta de Personal y Contratistas personal de agremiaciones, cuyo compromiso se refleja en la implementación y aplicación de la Política de Gestión Documental en línea con los demás sistemas de gestión que se desarrollen al interior.

Es importante mencionar que en la administración pública colombiana, la gestión de documentos en sí misma no es más que una definición y, su implementación se encuentra mediada y regulada por el Programa de Gestión Documental, que es "el conjunto de instrucciones en las que se detallan las operaciones para el desarrollo de los procesos (de la gestión documental) al interior de cada entidad, tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos" (Torres, 2006)

La historia de la archivística y de los archivos ha sido un terreno poco ahondado desde la archivística latinoamericana, sin embargo, se han comenzado a desarrollar estudios que tienen en cuenta el diálogo entre la archivística, la historia y las ciencias sociales en general; al vincularla con la cultura escrita, el arte, el derecho y la historia eclesiástica, dándole a los archivos un carácter social y cultural y no sólo institucional, de alcance local y nacional (Lemay, 2009)

Los archivos entendidos desde su doble realidad, instituciones y documentos de archivo, es decir, continente y contenido, significa que debe aplicarse también una doble gestión. En este sentido, la administración de archivos y la gestión documental son abordadas como dos temas por separado, pero que se integran en la medida en que ambas se sirven una de la otra para sus propios fines (Herrera, 2008) dice que éstas:

[...] deberían distinguirse sin identificarlas, como más de un autor defiende, no faltando otros que han estimado dos modalidades de gestión referidas a los documentos según sean administrativos o históricos, mientras que no faltan quienes no hacen referencia expresa a la gestión o administración de archivos quedándose sólo con la gestión documental, amén de quienes hablan de la una y de la otra sin distinguirlas

Desde que se empezaron a generar documentos se han caracterizado por: su valor probatorio. Esta característica jurídica de los documentos aparece como una preocupación potencial en el área, pues no parece ser un asunto resuelto por el documento electrónico. Sabés (2008: 38), por ejemplo, señala que:

[...] con el documento electrónico es más complicado hablar de autenticidad por más que en los últimos años se haya impuesto la firma digital y la tecnología la ofrezca como solución a un gravísimo problema. Tampoco de integridad, ya que existe una desprotección, es decir, falta de control sobre la exactitud y actualización de los documentos de datos. (Turmo, 2008)

a. Herramientas digitales de gestión documental en el contexto internacional

En la actualidad, existen numerosas herramientas digitales que pueden utilizarse para llevar a cabo la gestión documental en hospitales internacionales de manera eficiente y efectiva. A continuación, se presentan algunas de las herramientas más comunes:

Sistemas de gestión de registros médicos electrónicos (EMR): Los sistemas EMR permiten a los hospitales y centros de atención médica almacenar, gestionar y compartir registros médicos de manera electrónica. Estos sistemas suelen ser altamente personalizables y pueden incluir funciones como la gestión de citas, órdenes de laboratorio y recetas electrónicas.

Sistemas de gestión de contenido empresarial (ECM): Los sistemas ECM permiten a los hospitales y centros de atención médica gestionar y almacenar documentos y otros contenidos relacionados con la atención médica de manera electrónica. Estos sistemas pueden incluir funciones como la gestión de flujos de trabajo, la captura de documentos y la automatización de procesos.

Herramientas de colaboración y comunicación: Las herramientas de colaboración y comunicación, como las plataformas de videoconferencia y los sistemas de mensajería instantánea, pueden ayudar a los profesionales de la salud a comunicarse y colaborar de manera efectiva en tiempo real.

Herramientas de análisis de datos: Las herramientas de análisis de datos pueden ayudar a los hospitales y centros de atención médica a recopilar y analizar datos relacionados con la atención médica, lo que puede ayudar a mejorar la eficiencia y la calidad de la atención.

Sistemas de gestión de riesgos: Los sistemas de gestión de riesgos pueden ayudar a los hospitales y centros de atención médica a identificar, evaluar y mitigar riesgos relacionados con la gestión documental, lo que puede mejorar la seguridad y la calidad de la atención médica.

En resumen, las herramientas digitales que se utilizan en la gestión documental en hospitales internacionales incluyen sistemas de gestión de registros médicos electrónicos, sistemas de gestión de contenido empresarial, herramientas de colaboración y comunicación, herramientas de análisis de datos y sistemas de gestión de riesgos.

b. Algunos hospitales internacionales que han sido reconocidos por su excelente gestión documental incluyen:

Hospital John Hopkins (Estados Unidos): El Hospital John Hopkins ha sido reconocido por su sistema de gestión de registros médicos electrónicos, que permite a los

profesionales de la salud acceder a los registros médicos de los pacientes de manera segura y eficiente.

Hospital Singapur General (Singapur): El Hospital Singapur General ha sido reconocido por su sistema de gestión de registros médicos electrónicos, que incluye una función de seguimiento de pacientes en tiempo real y una plataforma de telemedicina.

Hospital Karolinska (Suecia): El Hospital Karolinska ha sido reconocido por su sistema de gestión de contenido empresarial, que permite la gestión eficiente de documentos y la automatización de procesos.

Hospital St. Jude Children's Research (Estados Unidos): El Hospital St. Jude ha sido reconocido por su sistema de gestión de riesgos, que incluye un programa de entrenamiento en seguridad para el personal y una plataforma para informar y analizar eventos adversos.

Hospital Universitario de Zurich (Suiza): El Hospital Universitario de Zurich ha sido reconocido por su sistema de gestión de documentos electrónicos, que incluye una función de seguimiento de pacientes en tiempo real y una plataforma de telemedicina.

Aunque no hay un solo hospital internacional que tenga el mejor sistema de gestión documental, algunos hospitales han sido reconocidos por su excelente trabajo en este ámbito, gracias a la implementación de sistemas de gestión de registros médicos electrónicos, sistemas de gestión de contenido empresarial, herramientas de colaboración y comunicación, sistemas de gestión de riesgos, entre otros.

Asimismo, en la actualidad el Centro de Salud ESE San Francisco de Sales, se proyecta a identificar sus oportunidades y fortalezas respecto a la Gestión Documental y los beneficios que podrá obtener al realizar una adecuada implementación.

7. Diseño metodológico de la consultoría

Para esta consultoría se identificó que seguimos la ruta de investigación mixta, teniendo en cuenta el proceso de recolección y análisis de los datos en la ruta cualitativa (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

Se realizó visita en la cual para recolección de datos se utilizó anotación y bitácora de campo, observación y entrevista; adicionalmente se generó una encuesta para establecer

mediante la muestra confirmativa para relacionar los hallazgos identificados en el diagnóstico realizado previamente; así mismo una muestra de casos importantes de forma que nos permita identificar procesos indispensables para la organización.

a. Instrumentos Cualitativos

Los planteamientos cualitativos son una especie de plan de exploración (entendimiento emergente) y resultan apropiados cuando como investigador te interesa el significado de las experiencias y los valores humanos, el punto de vista interno e individual de las personas y el ambiente natural en que ocurre el fenómeno estudiado, así como cuando buscas una perspectiva cercana de los participantes. Las técnicas o instrumentos para la recolección de datos cualitativos principales son Anotaciones y bitácora de campo, Observación, Entrevista, Grupo de enfoque, Documentos, materiales y artefactos diversos, Biografías e historias de vida; para el desarrollo de esta consultoría se utilizó principalmente observación, Entrevista y anotaciones.

Observación:

La observación es formativa y constituye el único medio que se utiliza siempre en todo estudio cualitativo. Podemos decidir hacer entrevistas o sesiones de enfoque, pero no podemos prescindir de la observación. (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

En el desarrollo de este instrumento en la visita realizada al Hospital San Francisco de Sales el día 27 de octubre de 2022 desde las 9:15 am hasta las 12:00 pm se observaron diferentes situaciones las cuales quedaron en evidencia fotográfica de la cuales mostramos las más representativas:

Figura 11: Manejo documentos área contable

Nota: Estas imágenes fueron tomadas como resultado de la observación en el Hospital San Francisco de Sales

Figura 12: Manejo documentos área farmacia

Nota: Estas imágenes fueron tomadas como resultado de la observación en el Hospital San Francisco de Sales

Figura 13: Manejo documentos área vacunación

Nota: Estas imágenes fueron tomadas como resultado de la observación en el Hospital San Francisco de Sales

Figura 14: Manejo documentos área asistencial

Nota: Estas imágenes fueron tomadas como resultado de la observación en el Hospital San Francisco de Sales

Figura 15: Cuarto Archivo

Nota: Estas imágenes fueron tomadas como resultado de la observación en el Hospital San Francisco de Sales

Figura 16: Área de archivo y correspondencia

Nota: Estas imágenes fueron tomadas como resultado de la observación en el Hospital San Francisco de Sales

Figura 17: Área de Archivo y correspondencia

Nota: Estas imágenes fueron tomadas como resultado de la observación en el Hospital San Francisco de Sales

Como se puede visualizar, el manejo del archivo requiere de diferentes acciones, entre los cuales destacamos la cantidad de estantería para ubicar el archivo, y los insumos para el manejo de archivo (carpetas, cajas) de acuerdo con la normatividad.

Entrevista:

Las entrevistas, como herramientas para recolectar datos cualitativos, las empleas cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlo por ética o complejidad. o bien, se requieren perspectivas internas y profundas de los participantes. (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018)

Este instrumento se aplicó inicialmente en relación con el gerente Dr. Diego Antonio Rubio Bohórquez de forma no estructurada en la cual se identificaba cuáles eran los retos de aplicar un proceso de gestión, las expectativas de la administración, así como las expectativas y logros que se tiene desde la gerencia en diferentes aspectos del Hospital.

Posteriormente se realizó entrevista con la persona encargada del proceso de archivo y correspondencia del Hospital San Francisco de Sales, la señora Anyi María Flórez Ospino en la cual se realizó una entrevista semi estructurada, identificando el manejo que en la

actualidad se tiene del proceso de gestión documental; en este revisando la operación como puntos principales tenemos:

- Las solicitudes de información son verbales o chat
- Existe formato para solicitud de historia clínica las cuales se entregan en un día si es parcial o dos días si son completas
- Existe formato de consentimiento
- Correspondencia de entrada se registra en libro, la distribución se realiza en la tarde
- Correspondencia de salida se registra en libro el cual se implementó este año desde abril, con aproximadamente 173 documentos
- Se cuenta con servicio de internet
- Se tienen escáneres en las diferentes áreas
- Existen diferentes correos corporativos
- En el cuarto archivo existe información histórica y de gestión

Todo este levantamiento nos mejoró la herramienta de entrevista a aplicar en las diferentes áreas del Hospital y con ello recolectar y establecer un proceso de gestión de archivos con instrumentos archivísticos acoplados a las necesidades de la institución ver Tabla 1.

Tabla 4: Preguntas entrevista a diferentes áreas del Hospital

Proceso	Preguntas
Correspondencia	▪ ¿Qué documentos recibe de otras áreas del Hospital y por qué razón? ▪ ¿Cómo recibe estos documentos? ▪ ¿Qué hace cuando recibe un documento no es de su competencia? ▪ ¿Qué hace cuando recibe un documento está incompleto que se hace? ▪ ¿Maneja algún control para seguimiento y entrega de los documentos que recibe o entrega? ▪ ¿sigue algún procedimiento, instructivo o formato para proyectar la respuesta a una solicitud? ▪ ¿Quién y cómo envía los documentos a otra entidad u área? ▪ ¿Alguna vez le han devuelto documentos, por alguna razón?

Proceso	Preguntas
	▪ ¿Cómo confirma que el documento generado fue enviado y entregado?
Consulta de Documentos	▪ ¿Qué área consultan el Archivo de Gestión y por qué? ▪ ¿Con qué frecuencia consulta el archivo de gestión cada área del Hospital? ▪ ¿Cómo localiza la información en el archivo de gestión?
Organización de Archivo	▪ ¿Cómo expresan las áreas las necesidades de conservación y almacenamiento de las unidades de documentos? ▪ ¿Cómo se hace la apertura de carpetas y en qué momento? ▪ ¿Cómo ubica los documentos dentro de las carpetas? ▪ ¿Elabora inventarios documentales?, en qué casos? ▪ ¿Cómo hace la eliminación de documentos?
Conservación de documentos	▪ ¿Cuenta con unidades de conservación y almacenamiento? ▪ ¿Además de soportes en papel, se utiliza o recibe otros tipos de formatos o soportes, cómo los almacena? ▪ ¿Aplica alguna medida de conservación preventiva? ▪ ¿Conserva información en medios magnéticos y/o digitales?, ¿Cómo los conserva?

Nota: esta tabla fue elabora utilizando la información obtenida.

b. Instrumentos Cuantitativos

Toda medición o instrumento de recolección de datos cuantitativo debe reunir tres requisitos esenciales (confiabilidad, validez y objetividad); Existen múltiples instrumentos para medir toda clase de variables y en algunos casos se pueden combinar varias técnicas de recolección de los datos. (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018)

La recolección de datos cuantitativa se basa en instrumentos estandarizados. Es uniforme para todos los casos. Los datos se obtienen por observación, medición y documentación. Se utilizan instrumentos que han demostrado ser válidos y confiables en estudios previos o se generan nuevos basados en la revisión de la literatura y se prueban y ajustan. Las preguntas, ítems o indicadores utilizados son específicos con posibilidades de respuesta o categorías predeterminadas. (Hernández, Baptista, & Fernandez, 2014)

Para el desarrollo de esta consultoría se estableció la encuesta como herramienta para la obtención de datos.

Encuesta

Las encuestas de opinión son investigaciones no experimentales transversales o transeccionales descriptivas o correlacionales-causales, ya que a veces tienen los propósitos de unos u otros diseños y a veces de ambos. (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018)

Para esta encuesta se establece una muestra no probabilística debido a que se enfoca a todos los funcionarios líderes de área del Hospital, contemplando preguntas abiertas y cerradas; se utilizara como herramienta para la obtención de información Microsoft Forms de Office 365, URL: https://forms.office.com/r/Dks9fpn6xn, el cuestionario definido para utilizar con este instrumento es el siguiente:

1.Nombre del Encuestado:

_____

2.Área que pertenece:

_____

3.Cuenta con pautas para la generación de documentos?

- (•) Si
- ( ) No

4.Registra los documentos que generan en su área?

- ( ) Si
- ( ) No

5.Registra los documentos físicos que recibe en su área?

- ( ) Si
- ( ) No

6.Que acción realiza cuando recibe documentos que no pertenecen a su esta área?

- ( ) Contacta al destinatario y se le envía el documento
- ( ) Conserva el documento y se transfiere posteriormente
- ( ) Devuelve inmediatamente al área de archivo y correspondencia
- ( ) No lo notifica
- ( ) Ninguna de las anteriores

7.Cuando requiere consultar documentos que están en gestión, Sabe dónde solicitarlos?

- Si
- No

8.Cuando requiere consultar documentos que están en gestión, Están disponibles?

- Si
- No

9.En su área escanean documentos?

- Si
- No

10.Los documentos son escaneados principalmente para:

- Consulta
- Conservación
- Gestión y/o trámite
- Eliminar el documento físico
- Ninguna de las anteriores

11.Cuenta con normas o pautas para escanear documentos?

- Si
- No

12. ¿Indique la principal actividad, trámite proceso o asunto a su cargo en los que considera que los documentos deben ser escaneados?

_____

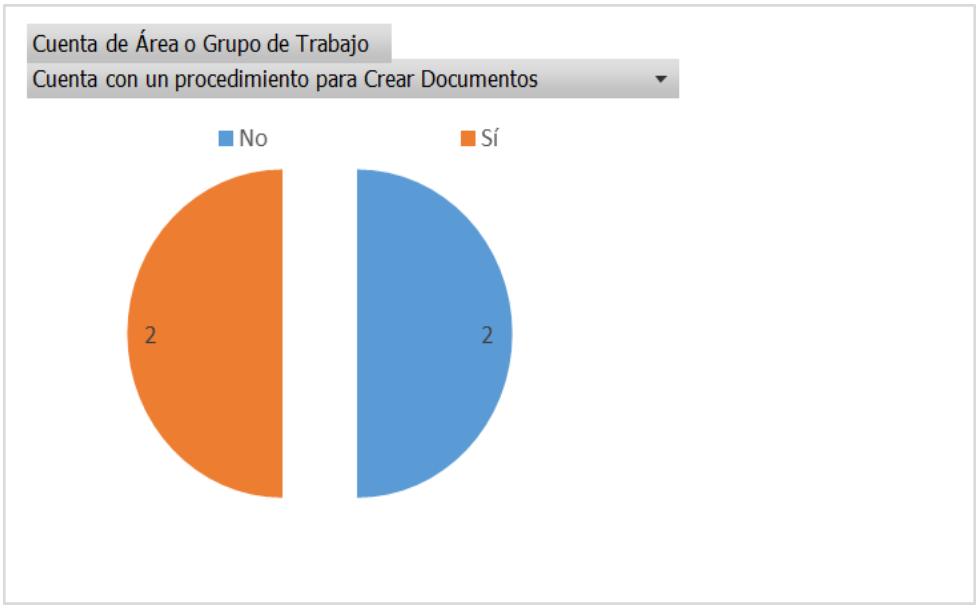
13.Porque considera importante escanear estos documentos?

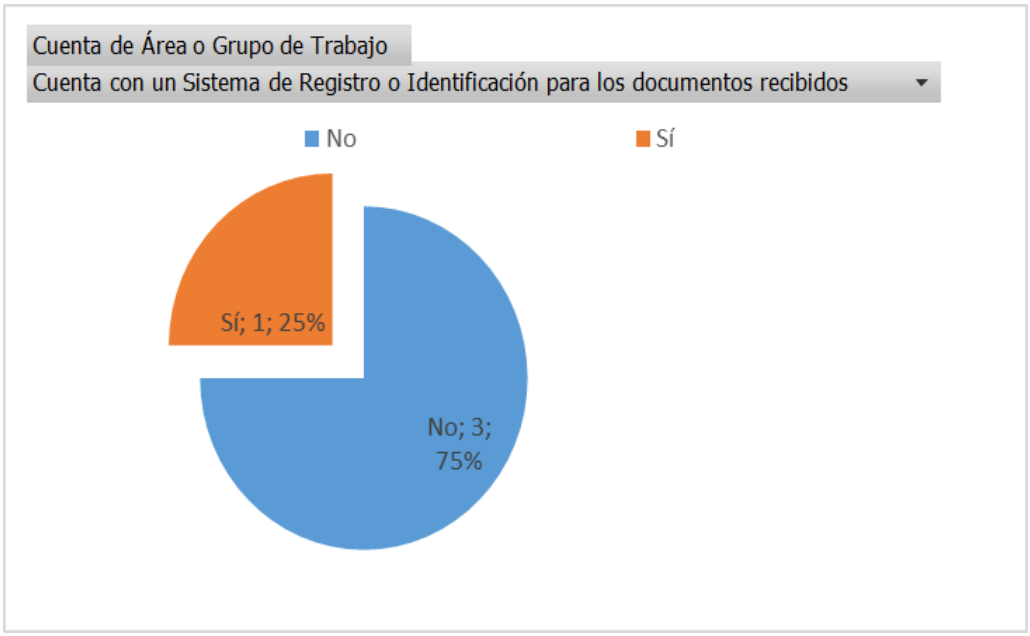
- Archivo/Conservación/Backup
- Oportunidad
- Tramite
- Consulta
- Disponibilidad
- Soporte
- Ninguna de las anteriores

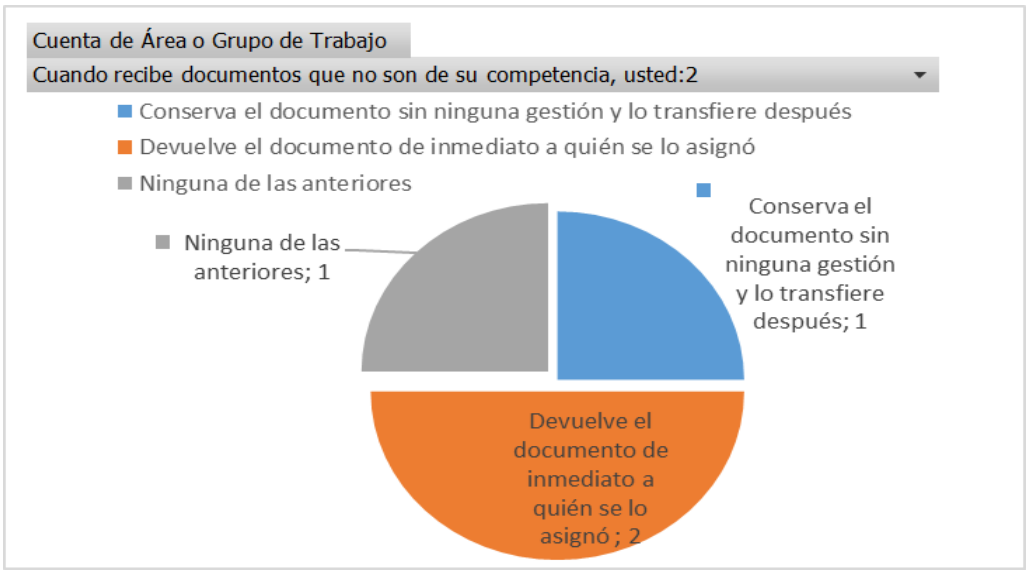
14.Usted organiza los documentos que recibe?

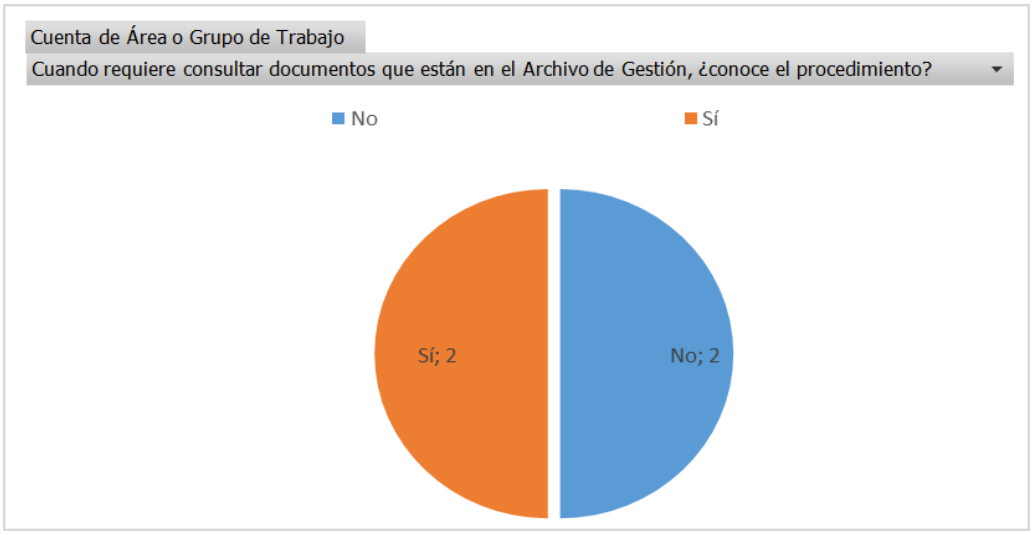
- Si
- No

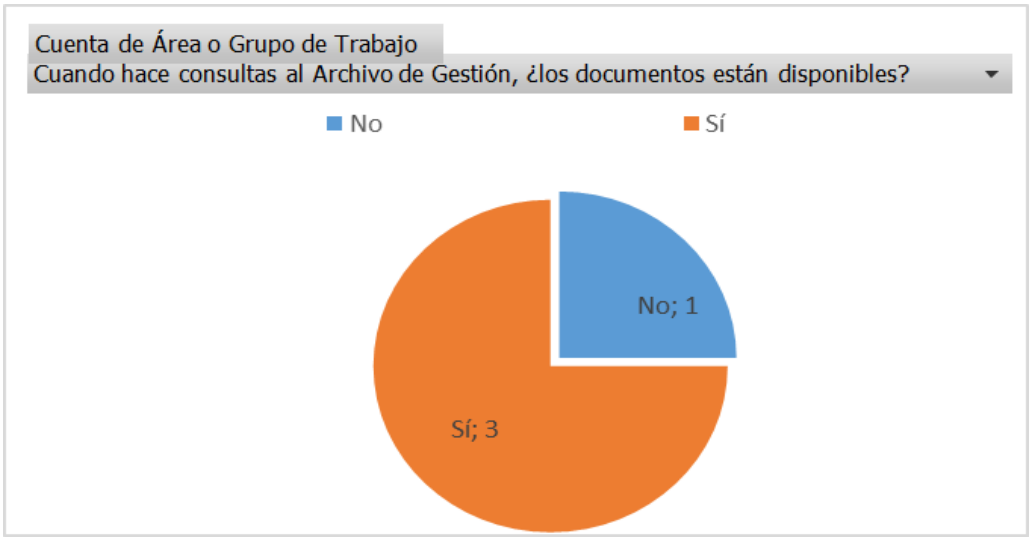
Visualización Gráfica de la Encuesta

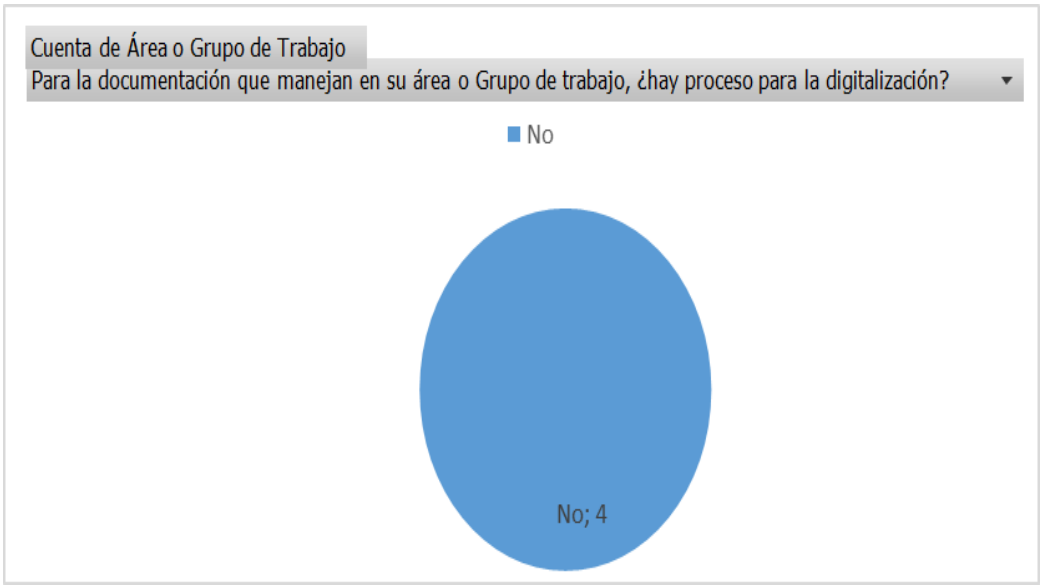


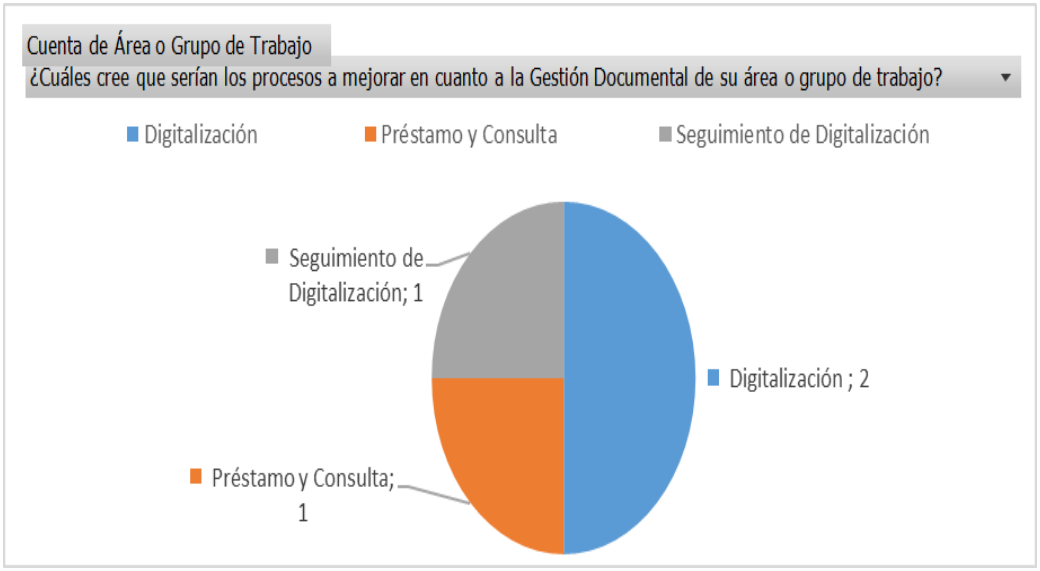

Cuenta de Área o Grupo de Trabajo
Cuenta con un Sistema de Registro o Identificación para los documentos recibidos
No
Sí
Sí; 1; 25%
No; 3; 75%


Cuenta de Área o Grupo de Trabajo
Cuando recibe documentos que no son de su competencia, usted:2
Conserva el documento sin ninguna gestión y lo transfiere después
Devuelve el documento de inmediato a quién se lo asignó
Ninguna de las anteriores
Ninguna de las anteriores; 1
Conserva el documento sin ninguna gestión y lo transfiere después; 1
Devuelve el documento de inmediato a quién se lo asignó ; 2


Cuenta de Área o Grupo de Trabajo
Cuando requiere consultar documentos que están en el Archivo de Gestión, ¿conoce el procedimiento?
No
Sí
Sí; 2
No; 2


Cuenta de Área o Grupo de Trabajo
Cuando hace consultas al Archivo de Gestión, ¿los documentos están disponibles?
No
Sí
No; 1
Sí; 3





Con base en los resultados de la encuesta realizada, se pude deducir que hay información parcial en las diferentes áreas de trabajo respecto a los procesos habituales de la gestión de documentos, a su vez, se desconocen los lineamientos básicos en procedimientos de vital importancia para la conservación de documentos como la digitalización.

De acuerdo con lo evidenciado al interior de la entidad, y su manejo crítico de los espacios disponibles para la ejecución adecuada de la gestión documental, se requiere una intervención lo antes posible para evitar el riesgo de pérdida de información por tener

fallas en los procesos de conservación de los documentos o de almacenamiento de la información.

Debe tomarse en cuenta que cada uno de los grupos de trabajo está involucrado de modo directo o indirecto con la gestión documental, y por lo tanto cualquier eslabón que no esté en línea con los procedimientos puede afectar el resultado final del proceso.

Todo esto facilita la consulta de la información, mantener los estándares de calidad establecidos por el ente rector en este ámbito, el ANG, lo cual tomando en cuenta los lineamientos definidos para la administración pública, es requerido para el Reporte del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión - FURAG, instrumento principal para el seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

8. Diagnóstico Organizacional

Cuando se habla de los diferentes procesos asociados a la gestión documental, es importante verificar de manera diagnóstica lo que tenga la entidad a la cual se le va a proporcionar la consultoría, por esta razón se procede a realizar el presente diagnóstico, respecto a las variadas fuentes de información que puedan suministrar por parte de la entidad.

En este sentido, verificando la información facilitada inicialmente por la ESE Hospital San Francisco de Sales, del municipio de San Francisco en el departamento de Cundinamarca, encontramos, algunos aspectos en los cuales, a través de varias metodologías, PORTER/DOFA/PESTEL, se utilizaron para estructurar el presente diagnóstico.

a. Análisis Porter

La estrategia permite generar la receta que se debe preparar para obtener los resultados esperados. El Modelo de Estrategias Genéricas de (Michael Porter,1985) es un modelo orientado hacia las Empresas/ Negocios y permite generar estrategias, centradas en 3 tipos. Una de las estrategias competitivas genéricas de Michael Porter consiste en centrarse en la reducción y liderazgo en costos, con el objeto de llegar a tener la estructura de costos más baja de la industria, generando así una rentabilidad superior

mediante la producción a bajo costo y por ende una ventaja competitiva. Para seguir esta estrategia es importante verificar si la empresa posee las características y elementos necesarios para ser exitosa, ya que implica un gran esfuerzo para convertirse en el líder de costos, buscando reducir los costos individuales de los ***productos y servicios***, esto a su vez implica generar un servicio o producto estrecho con variedad, **más aún un producto altamente homogéneo y estandarizado**, a través de la implementación de un modelo de gestión documental, necesario para empalmar con las transformación digital.

Según el Modelo de Porter (1987) existen varias directrices que permiten alinear la competitividad mediante diferentes estrategias. De las cuales las más importantes serian; las economías de escala, **la curva de aprendizaje**, la capacidad de uso de la infraestructura y la **interrelación de los eslabones** de la cadena de valor y/o procesos internos.

Para el planteamiento focalizado en la gestión documental priorizaremos dos estrategias sobre la metodología plantea; curva de aprendizaje e interrelación de eslabones en los procesos de internos.

¿Cómo se logra? Con estrategias tales como.

- Implementación de un rígido control de levantamiento de información base.
- Enfoque de estandarización basados en la experiencia y mejor control de la información generada
- Medir: El indicador es por metro lineal
- Fondo: acumulado, que tratamiento se le dará, diferente a los fondos activos
- Preguntas para hacer levantamientos de procesos
- Validación a través de la norma NTC 4085

Lo anterior para lograr las características siguientes:

- Normativizar los procesos
- Reglamentos / normas
- Dependencia/ serie / subserie

- Otorgar rendimientos mayores a los servicios
- Historial clínico estándar
- Establecer los lineamientos asociados a la gestión de los documentos necesarios para la planeación, diseño y aplicación de los diferentes sistemas de información que estén articulados a los procesos de gestión documental
- Facilitar el acceso a la información para usuarios internos y externos en los diferentes medios de consulta dispuestos para tal fin.

También se identifica riesgos, que deben tenerse en cuenta en los análisis, tales como:

- Perdida del historial clínico actual
- Proporcionar a la ESE Hospital San Francisco de Sales, la relevancia del proceso de Archivo documental sobre la responsabilidad del mismos.
- Cambios tecnológicos que anulen la experiencia o aprendizaje pasado

b. Análisis PESTEL

Político:

- Uso de las políticas internas de la entidad para la implementación de un Programa de Gestión Documental.
- Implementación de las políticas públicas enfocadas en el sector salud con fines de salvaguardar la información producida y allegada a la entidad por parte de los clientes internos y externos.
- Actualización frecuente de las normativas emitidas por los entes reguladores que impidan llevar a cabo el proceso de implementación en su totalidad.

Económico:

- Crisis en el sector salud a nivel nacional.
- Disminución en el presupuesto para Hospitales del Departamento de Cundinamarca
- Uniones por regiones de salud, con hospitales funcionales que conservan autonomía administrativa y financiera, lo cual afecta el presupuesto de los mismos.

- Cambio en las administraciones de manera que pueda afectar la distribución del presupuesto.
- Aumento en los costos de importación de productos para uso sanitario, afectando la distribución del presupuesto interno.

Sociocultural:

- Cultura organizacional respecto al uso de las herramientas que faciliten la organización de la información y los documentos.
- Solicitudes de Información o de documentación en repetidas ocasiones, tanto de clientes internos como externos de manera que hace acrecentar el acervo documental sin intervención de alguna índole.
- Uso frecuente de servicios prepagados en salud

Tecnológico:

- Uso de herramientas tecnológicas con mayor frecuencia
- Cobertura de internet más amplia
- Acceso con mayor facilidad a herramientas tecnológicas públicas

Ecológico:

- Uso de la política “Cero Papel”, con el fin de disminuir el impacto del mismo en el espacio dispuesto para su almacenamiento.
- Eliminación adecuada de documentación que cumplió su tiempo de retención, lo cual facilita el flujo de información.
- Hacer uso adecuado de las herramientas dispuestas para la producción de información.

Legales:

- Tomar en cuenta que, al ser un establecimiento prestador de servicios de salud, debe conservar dichos documentos con fines legales, lo cual debe incluirse en el Plan de Conservación Documental y sus implicaciones.
- Que la documentación usada en los servicios de salud goza de la reserva legal, lo cual su consulta tiene reglamentos específicos en cuanto al control de acceso a esta.

Todo lo anterior, se concluye de la observación a establecimientos prestadores de servicios de salud del orden territorial, y que con la experiencia en diferentes proyectos enfocados en estas instituciones se pueden deducir diferentes riesgos o fortalezas que pueden presentarse en los mismos.

Sin embargo, es de vital importancia realizar la investigación de manera directa en la ESE Hospital de San Francisco de Sales, por cuanto cada entidad es diferente y son poseedoras de diversas oportunidades, fortalezas y amenazas tomando en cuenta su territorio, y tipos de usuarios.

De acuerdo con lo expuesto en el desarrollo de este diagnóstico, se evidencian ciertos factores más determinantes que otros, en cuanto a la puesta en marcha de un programa de Gestión Documental, debido a que se proyecta realizar una visita a la Institución con el fin de obtener más información relevante para condensar un diagnóstico más aterrizado a la realidad.

c. Análisis DOFA

Debilidades

- Falta definición e implementación de instrumentos archivísticos
- Es irregular la organización de documentación
- Capacitación frente a la gestión documental (organizar, actualizar, archivar)
- Insuficientes mobiliarios y espacio en las instalaciones para la organización de archivos físicos
- Poco personal para el manejo del proceso de gestión documental
- No se cuenta con un sistema de gestión documental
- Bajo Presupuesto para la gestión documental

Oportunidades

- Disponer de una área más amplia y adecuada para salvaguardar los documentos del archivo
- Controlar la presencia de microorganismos de los ambientes externos
- Implementar el sistema de gestión documental

- Capacitaciones para elaborar la política, procedimientos, instructivos y formatos de proceso de gestión documental
- Incluir en presupuesto recursos para garantizar la implementación y mantenimiento del proceso de gestión documental

Fortalezas

- Compromiso del personal frente a las necesidades de la ESE Hospital San Francisco de Sales
- Direccionamiento estratégico impartido desde el gerente
- El apoyo que realiza el municipio y la gobernación
- Ser únicos prestadores de servicio en el municipio

Amenazas

- Sanciones de entes de Control por el incumplimiento de la normatividad vigente en cuanto a la gestión documental
- Deterioro de la documentación por factores ambientales
- Emergencia (incendios, inundaciones) en las áreas físicas
- Virus electrónico que afecte el sistema de información
- Virus por factores microbiológicos
- Perdida de la memoria institucional
- Atención inadecuada para la consulta de documentos

En el análisis de los factores encontrados se puede extraer que entre las fortalezas y oportunidades (FO):

- ✓ Agilizar los pasos para la creación, implementación y apropiación de una política para la gestión documental
- ✓ Instaurar la gestión documental como un eje trasversal estratégico de la administración.

Si revisamos las debilidades y oportunidades (DO):

- ✓ Gestionar los recursos para obtener mobiliario e infraestructura adecuada para ubicar el archivo
- ✓ Buscar recursos económicos para mejoras en infraestructura

- ✓ Establecer alianzas para obtener talento humano con pasantías y/o aprendices del Sena para actividades de archivística
- ✓ Identificar cursos de gestión de archivos con la caja de compensación

Al evaluar las fortalezas y amenazas identificadas en la ESE Hospital San Francisco de Sales (FA)

- ✓ Establecer convenios con entidades para optimizar y/o mejorar las características ambientales y de seguridad

Cuando se evalúa las debilidades y amenazas (DA)

- ✓ Se debe ahondar en un mayor esfuerzo en aplicar cambios de cultura, administrativos, e inversión para la implementación de un sistema de gestión documental

9. Propuesta procedimiento de archivo para la ESE Hospital San Francisco de Sales

Como desarrollo de este trabajo se establece esta propuesta que cubre los aspectos necesarios que requiere el hospital para generar una adecuada implementación de un procedimiento de archivo, entre los cuales destacamos las actividades que indica el archivo general de la nación, la información recolectada por diferentes medios y los análisis previamente descritos.

a. Política de Archivo

1. Introducción

Esta política tendrá como propósito ser una herramienta de apoyo que garantice la gestión y organización de la documentación la interior de la ESE Hospital San Francisco de Sales, tomando en cuenta que los servicios son para la comunidad y debe estar la información disponible en tiempo real. Lo anterior en pro de mantener la calidad, excelencia, y competitividad, de la entidad.

2. Alcance

Está política de Gestión Documental aplica para todas las áreas, procesos y procedimientos de la ESE Hospital San Francisco de Sales, la cual debe estar respaldada mediante el Plan Institucional de Archivos PINAR y el Programa de Gestión Documental, de manera que se pueda garantizar que se está cumplimiento con la legislación y regulación archivística y de acceso a la información.

3. Objetivo

Establecer las pautas para un correcto ejercicio de la gestión documental de la ESE Hospital San Francisco de Sales que garantice la identificación, descripción, almacenamiento, preservación, acceso y disposición de la información, asegurando la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los documentos durante su ciclo vital.

4. Lineamientos política archivística

Esta política archivística incluye los aspectos requeridos para garantizar el manejo, preservación y acceso a la información de la entidad a lo largo del tiempo, utilizando una metodología basada en estándares de calidad y buenas prácticas:

- Establecer las directrices para identificar y clasificar los tipos documentales según sus funciones y actividades y, a su vez validar el uso de los sistemas de información donde se encuentran almacenados y los espacios físicos dispuestos para tal.
- Construir lineamientos para la creación de nuevos documentos, en conjunto con el equipo de Gestión de Calidad, tomando en cuenta el registro y descripción de la información, organización y conservación de los documentos, transferencia, acceso y uso de los documentos, así como la eliminación de los que cumplen su ciclo vital.
- Establecer las medidas para la seguridad de la información que garantice la integridad y la confidencialidad de los documentos.
- Brindar capacitación y formación en gestión documental a funcionarios, contratistas y otros usuarios de los documentos que busquen conocer las ventajas de la gestión y preservación de la memoria documental del Hospital San Francisco de Sales.

- Velar por la ejecución del ciclo de vida de los documentos mediante la aplicación de instrumentos archivísticos para la creación, acceso, conservación, traslado y disposición de los documentos.
- Creación y uso de documentos digitales que cumplan con las normas sobre la creación, almacenamiento y acceso a los documentos digitales, incluyendo la gestión de metadatos y la seguridad de la información.
- Definir los procedimientos para la administración del archivo estableciendo un sistema de clasificación y organización de los documentos, así como una metodología para la indexación, mantenimiento, seguridad y acceso a los mismos.
- Promover la digitalización de los documentos para su preservación y acceso a ellos, tomando en cuenta la transición e inmersión en las nuevas tecnologías

b. Procesos de la Gestión Documental

a. Planeación

La planeación la conforma la unión de actividades enfocadas a la planificación, creación y valoración de los documentos de la entidad, que permitan el cumplimiento de los contextos Administrativo, Legal, Funcional y Técnico.

Implica la creación y diseño de formatos y procedimientos que deberán ser registrados en el sistema de gestión de calidad de la ESE Hospital San Francisco de Sales.

I. **Objetivo**: Determinar las acciones necesarias que permitan a la entidad dar cumplimiento a los principios y normativa que regulan la función archivística, para disponer de la documentación y la información institucional organizada en la toma de decisiones para el cumplimiento de sus funciones y puesta al servicio del ciudadano.

II. **Alcance:** Validación de la normatividad archivística aplicable a la entidad, lo que facilitará la creación de la documentación necesaria para lograr una adecuada ejecución de la Política archivística.

III. **Aspectos a fortalecer:** Los instrumentos archivísticos pendientes por elaborar, actualizar, mejorar o implementar son:

- Tablas de Valoración Documental – TVD.
- Tablas de Retención Documental – TRD.
- Plan Institucional de Archivos de la Entidad – PINAR.
- Diseñar e implementar un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo.
- Banco Terminológico.
- Tablas de control de acceso para el establecimiento de categorías adecuadas de derechos y restricciones de acceso y seguridad aplicables a los documentos.
- Sistema Integrado de Conservación

IV. **Otros aspectos por fortalecer:** Reforzar el equipo interdisciplinario que pueda comprender y ejecutar un plan de acción encaminado a adelantar las acciones contempladas para la implementación del PGD.

Tabla 5. Acciones por realizar durante la planeación

Aspecto	Actividad a desarrollar	Requisito			
		A	**L**	**F**	T
Administración Documental	Conformar el grupo de Gestión Documental	X	X	X	
	Elaborar, aprobar y divulgar la Política de Gestión Documental	X	X	X	
	Revisar y aprobar el programa de Gestión Documental- PGD	X	X	X	
	Adaptar, revisar, aprobar e implementar el Plan Institucional de Archivos- PINAR	X	X	X	
	Actualización, convalidación y publicación de las Tablas de Retención Documental con sus respectivos cuadros de clasificación documental		X	X	
	Elaborar tablas de control de acceso aplicables a los documentos	X	X	X	X
	Elaborar la guía para la creación y diseño de documentos.	X	X	X	

Aspecto	Actividad a desarrollar	Requisito			
		A	**L**	**F**	T
Directrices para la creación y diseño de documentos	Formular las directrices para la transferencia documental de los Archivos de Gestión al Archivo Central y de este al histórico	X		X	X
	Elaborar el Plan de Conservación Documental y el Plan de Preservación Digital (Documentos digitales) a largo plazo de la institución	X	X	X	X
Sistema de Gestiónde documentos electrónicos de Archivo - SGDEA	Plantear las necesidades de desarrollo en el sistema de gestión documental que la integración de los documentos físicos y electrónicos (expedientes) de acuerdo con la tabla de retención documental	X		X	X
	Realizar estudio de mercado y análisis costo beneficio, estableciendo las necesidades de infraestructura para la adquisición de software de Gestión Documental.	X	X	X	X
	Elaborar los procedimientos de digitalización acorde con los lineamientos dados por el Archivo General de la Nación y los estándaresde buenas prácticas.	X	X	X	X
Tipo de requisito A**= Administrativo,** L**= Legal,** F**= Funcional,** T**= Tecnológico**					

Fuente: Elaboración Propia

b. Producción Documental

Tabla 6. Acciones por realizar durante la producción documental

Aspecto/Criterio	Actividades a desarrollar	Requisito			
		A	**L**	**F**	**T**
Estructura de la Documentación	El propósito es dar los lineamientos de acuerdo con la imagen institucional, tomando en cuenta los tamaños de letras y la codificación establecida por el Sistemas de Gestión de Calidad aplicable en la entidad,	X	X	X	X

Aspecto/Criterio	Actividades a desarrollar	Requisito			
		A	**L**	**F**	**T**
Producción o Ingreso	Deberá llevarse control de la documentación que ingresa a la entidad, con la implementación de un sistema de radiación que facilite la identificación y clasificación de los mismos para su respectivo trámite. El tipo de medio (físico o digital) deberá relacionarse al momento de la recepción de la documentación.	X	X	X	X
Tipo de requisito A**= Administrativo,** L**= Legal,** F**= Funcional,** T**= Tecnológico**					

Nota: esta tabla fue el resultado de la recolección y análisis de información

Todo lo anterior deberá realizarse de la mano con el equipo de Gestión de Calidad.

c. Gestión y Trámite

El proceso deberá iniciar con el registro y distribución de las comunicaciones a los respectivos usuarios internos y externos de la entidad, y a los procedimientos Correspondencia, Registro y Control.

Es por ello que una vez que las Tablas de Retención Documental - TRD estén convalidadas y adoptadas, inicia la etapa de la implementación aplicándolas a todos los documentos generados y recibidos independientemente del formato en que se encuentren (físico, electrónico, digital u otro).

Tabla 7. Acciones por realizar durante el proceso de gestión y trámite

Aspecto/criterio	Actividades a desarrollar	Requisito			
		A	**L**	**F**	T
Registro de Documentos	Todas las comunicaciones oficiales (entradas o salidas) deben pasar por la unidad de correspondencia.	X	X	X	X
	Se clasifica teniendo en cuenta los dos principios fundamentales de procedencia y orden original	X		X	

Aspecto/criterio	Actividades a desarrollar	Requisito			
		A	**L**	**F**	T
Distribución	Digitalización de las comunicaciones oficiales en papel en el área de correspondencia y redistribución a las áreas correspondientes a través de los correos electrónicos institucionales clasificadas por oficinas receptoras.	X	X	X	X
Acceso y Consulta	Aplicación de las Tablas de Retención Documental - TRD conformando y ordenando unidades documentales manteniendo los principios de Orden Original, Procedencia y Tipologías asociadas a la serie o Subserie y aplicación de la foliación.	X	X	X	X
	Elaborar e implementar las tablas de control de acceso.	X	X	X	X
Control y Seguimiento	Verificación del estado del trámite de la correspondencia tanto física como digital.	X	X	X	
	Adecuar los espacios para archivos de gestión para que cumplan con las condiciones necesarias de seguridad y acceso	X		X	

Tipo de requisito A**= Administrativo,** L**= Legal,** F**= Funcional,** T**= Tecnológico**

Fuente: Elaboración Propia

d. Organización

El proceso debe tener como inicio la socialización de la metodología a todas las dependencias de la entidad y continuará con las demás fases hasta cumplir todas las etapas del procedimiento establecido por el AGN.

En la etapa de aplicación para la organización de los archivos de gestión, se tendrá en cuenta las Tablas de Retención Documental aprobadas, los instructivos y guías de organización.

Tabla 8. Acciones por realizar durante el proceso de organización

Aspecto/criterio	Actividades por desarrollar	Requisito			
		A	**L**	**F**	T
Clasificación	Se realiza clasificación de acuerdo con las Tablas de Retención Documental – TRD, Cuadros de Clasificación Documental del Hospital	X	X		**X**
	Se clasifica teniendo en cuenta los dos principios fundamentales de procedencia y Orden original	X		X	
Ordenación	Ordenación interna del expediente, respetando el orden de los trámites, es decir, el documento más antiguo de primero, y el nuevo de último.	X		X	
	Encarpetado, rótulo y ubicación física del expediente. Foliación de los expedientes facilitando su ordenación, consulta y control.	X	X	X	
Descripción	Alimentar el Formato Único de Inventario Documental (FUID) para cada uno de los productores de documentos, con la información básica del expediente, independiente del soporte en el que se origine Diseñar los parámetros para la descripción de expedientes físicos y electrónicos estableciendo los elementos de la descripción de documentos físicos y los metadatos necesarios que permitan consultar y acceder a la información por	X	X	X	**X**

Aspecto/criterio	Actividades por desarrollar	Requisito			
		A	**L**	**F**	T
	medio del índice electrónico. Identificar contenido adicional u observación del expediente (cd, carnet, plano, expedientes incompletos entre otros).				
Tipo de requisito A**= Administrativo,** L**= Legal,** F**= Funcional,** T**= Tecnológico**					

Nota: tabla realizada con la información obtenida

e. Transferencias documentales

"Transferencia documental: proceso técnico, administrativo y legal mediante el cual se entrega a los archivos centrales (transferencia primaria) o a los archivos históricos (transferencia secundaria), los documentos que de conformidad con las tablas de retención documental han cumplido su tiempo de retención en la etapa de archivo de gestión o de archivo central respectivamente; implica un cambio en el responsable de la tenencia y administración de los documentos de archivo que supone obligaciones del receptor de la transferencia, quien asume la responsabilidad integral sobre los documentos transferidos". [Decreto 1080 de 2015, artículo 2.8.2.9.3]
Durante esta etapa la entidad debe identificar los documentos de archivo que serán objeto de transferencia secundaria, de conformidad con los instrumentos de valoración, verificando la estructura.

Tabla 9. Acciones para realizar durante el proceso de trasferencia documental

Aspecto/Criterio	Actividades a desarrollar	Requisito			
		A	**L**	**F**	T
Planeación de las Transferencias	Se deberá contar con un Plan y un Cronograma de Transferencias anuales, por cada área.	X	X	X	
	Crear y socializar un cronograma anual de transferencias de acuerdo con la producción documental en los archivos de gestión de la Entidad.	X		X	

Aspecto/Criterio	Actividades a desarrollar	Requisito			
		A	**L**	**F**	T
Preparación de la Transferencia	Validar que se estén cumpliendo con los tiempos de Retención según las Tablas de Retención en cada Oficina	X		X	
	Verificar que la documentación este con el respectivo alistamiento, clasificación, ordenación, y foliación.	X			
	Diligenciamiento del formato de transferencia documental, donde se describen aspectos como: Área productora, oficina responsable, código y nombre de la serie y subserie, fechas extremas, unidad de conservación, número de folio y observaciones.	X	X		
Validación de la Transferencias	Realizar el acta de Transferencia Documental				
Tipo de requisito A**= Administrativo,** L**= Legal,** F**= Funcional,** T**= Tecnológico**					

Nota: Tabla elaborada a partir de la información recolectada

f. Disposición de documentos

La disposición final de los documentos en cualquier etapa del archivo, con miras a su conservación temporal, permanente o a su eliminación, se aplicará de acuerdo con lo establecido en las Tablas de Retención Documental (TRD), Tablas de Valoración Documental (TVD) y los procedimientos para cada uno de los métodos de disposición.

Tabla 10. Acciones por realizar durante el proceso de disposición

Aspecto/criterio	Actividades a desarrollar	Requisito			
		A	**L**	**F**	T
Directrices Generales	Establecer y aprobar las tablas de retención documental- TRD.	X	X	X	
	Establecer y aprobar Tablas de Valoración Documental- TVD.	X	X	X	

Aspecto/criterio	Actividades a desarrollar	Requisito			
		A	**L**	**F**	T
Conservación total de Series	La disposición de los documentos se realiza de acuerdo con lo establecido en las Tablas de Retención Documental o Tablas de Valoración Documental. Para los procesos de digitalización se deben definir los lineamientos de acuerdo con el análisis que se puede hacer de la documentación.	X	X	X	X
Eliminación	Aplicar la selección, eliminación o conservación total de los documentos de archivo físicos o electrónicos, las cuales deben estar debidamente documentadas y aprobadas por el grupo de Archivo.	X	X	X	X
Tipo de requisito A**= Administrativo,** L**= Legal,** F**= Funcional,** T**= Tecnológico**					

Nota: Tabla elaborada a partir de la información recolectada

g. Preservación a largo plazo

La preservación a largo plazo hace referencia a las acciones que ha definido en la TRD, con el fin de garantizar la preservación en el tiempo de los documentos durante su gestión, independientemente de su medio y forma de registro o almacenamiento, definido bajo las siguientes directrices.

Tabla 11. Acciones por realizar durante el proceso de preservación

Aspecto	Actividades a desarrollar
Sistema Integrado de Conservación	Elaborar e implementar el Plan de Conservación Documental para los documentos en papel. Elaborar e implementar el Plan de preservación digital a largo plazo para los diferentes documentos digitales, conforme con lo establecido en el capítulo III del Acuerdo 006 del 2014 del Archivo General de la Nación.
Seguridad de la información	Adquirir, Diseñar y cuantificar la implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA que garantice la normalización, correcta gestión, salvaguarda, integridad y preservación de los documentos electrónicos. durante su ciclo de vida y plazos establecidos en las tablas de retención documental. Implementar las políticas para la realización de copias de seguridad de la información
Requisitos para la preservación y conservación de los documentos electrónicos de archivo	
Requisitos para la conversión o migración o migración	

Nota: Tabla elaborada con la información recolectada.

h. Valoración documental

Los criterios de valoración documental se basan en el cumplimiento de la normatividad actual y vigente en materia archivística, en el análisis de la documentación en relación con sus valores primarios y secundarios, determinando si tienen importancia para la historia, la ciencia y la cultura del país, revisada y aprobada dicha valoración, por el grupo de Archivo quien es el encargado de aprobar las Tablas de Retención y las Tablas de Valoración Documental de la ESE Hospital San Francisco de Sales así:

- Definir los valores primarios y secundarios de los documentos en papel y electrónicos generados en la entidad.
- Fortalecer los criterios de valoración documental, analizando los volúmenes documentales que se producen, para determinar si hay duplicidad en la producción documental y los motivos de esta.
- Implementar metodologías que permitan garantizar la diplomática de sus documentos, como son la imagen corporativa, unificación de criterios para el diseño de los documentos y las condiciones técnicas de producción de los documentos físicos y electrónicos, previamente establecidos.
- Implementar todos los instrumentos de descripción que le permitan garantizar la consulta y preservación de su información con valores primarios y secundarios.

10. Conclusiones

Un programa de gestión documental nos genera un plan para crear los diferentes instrumentos archivísticos para el manejo documental en la ESE Hospital San Francisco de Sales, los cuales abarcan normas para el tratamiento de los documentos en todo su ciclo desde la creación o recepción y todo el proceso de flujo y transferencias, pasando por cada una de las etapas de conservación archivística.

En los procesos de gestión documental es recomendado aplicar de forma adecuada la normativa expedida por los diferentes entes de control, mediante la implementación de los instrumentos archivísticos se garantiza la seguridad e integridad de la información, esto facilita que contribuyan en el control y administración de los documentos en el Hospital, mediante una estructura eficiente de los documentos generados para cada área de trabajo, permitiendo flujos de documentos, ahorro de tiempo y recursos en tareas, facilita la simplificación de procesos.

La ESE Hospital San Francisco de Sales enfrenta una serie de debilidades en su gestión documental, desde la falta de instrumentos y sistemas hasta limitaciones en infraestructura y capacitación del personal. Estos desafíos podrían comprometer la integridad de los registros y afectar la calidad de los servicios de salud. Sin embargo, se identifican oportunidades valiosas, como la disposición de recursos para mejorar

infraestructuras, establecer alianzas estratégicas y la implementación de un sistema de gestión documental. Las fortalezas, como el compromiso del personal y el apoyo institucional, son bases sólidas que pueden ser aprovechadas para mejorar la gestión documental y enfrentar las amenazas potenciales, como sanciones por incumplimiento normativo o deterioro de documentos por factores ambientales.

En el sector público y privado, siempre existirá la necesidad de organizar de manera sistemática los documentos y la información que se producen en el ejercicio de la prestación de sus servicios, a través de herramientas y políticas de gestión de documentos, por lo que suele ser un problema no contar con personal debidamente capacitado para ello, por lo cual se recomienda que se pueda hacer uso de las diferentes metodologías de capacitación usadas para tal fin.

Es importante mencionar que las entidades públicas deben cumplir con los requisitos mínimos para los reportes de la planeación y la gestión interna, de manera que al realizar el seguimiento a cada una estén documentados sus procesos y procedimientos, y en este sentido lograr una adecuada certificación de calidad conforme lo requiere la comunidad.

El éxito de un sistema de gestión documental efectivo radica en la implementación integral y coherente de criterios de valoración, metodologías de reducción de duplicidad, estándares de producción, y herramientas de descripción. Este enfoque permitirá no solo cumplir con la normatividad archivística, sino también salvaguardar la información relevante y facilitar su utilización para la historia, la ciencia y la cultura de la entidad.

La gestión documental, tras el exhaustivo proceso de diagnóstico y propuesta planteada, emerge como un pilar fundamental para la eficiencia, integridad y accesibilidad de la información en la entidad. Las conclusiones obtenidas resaltan la necesidad de abordar con integralidad y precisión aspectos clave como la valoración documental, la reducción de duplicidad, la diplomática de documentos y la implementación de instrumentos de descripción.

La valoración documental, al definir con precisión los valores primarios y secundarios de los documentos, permite priorizar la preservación y acceso de la información más relevante. La reducción de duplicidad, al analizar y mitigar la generación innecesaria de documentos, optimiza recursos y mejora la eficiencia en la gestión. La diplomática de documentos, mediante la implementación de metodologías estandarizadas, fortalece la

integridad y credibilidad de la documentación. Finalmente, la implementación de instrumentos de descripción facilita la identificación, recuperación y uso adecuado de la información.

Estas conclusiones reafirman la importancia de una gestión documental sólida y estructurada, alineada con estándares archivísticos, para asegurar la preservación, accesibilidad y utilidad de la información en el tiempo, fortaleciendo la eficiencia operativa y el cumplimiento normativo de la entidad.

Finalmente, este trabajo de consultoría desempeña un papel crucial al intervenir en un proceso administrativo que impacta directamente en la calidad y efectividad del componente científico-asistencial, al aportar conocimientos especializados y enfoques estratégicos, esta labor influye significativamente en la optimización de la gestión administrativa, lo que a su vez repercute en la mejora de la atención científica y asistencial brindada por la ESE Hospital San Francisco de Sales.

La consultoría permite identificar áreas de mejora, implementar prácticas más eficientes y contribuir al fortalecimiento integral del aspecto científico y asistencial, respaldando así la misión y el impacto positivo en la calidad de los servicios ofrecidos por la ESE Hospital.

11. Recomendaciones

La recomendación principal para la ESE Hospital San Francisco de Sales; Es la ejecución de la propuesta ya mencionada de la gestión documental, para la organización del archivo existente y poder establecer y controlar el archivo y el flujo de documentos de las diferentes áreas, para realizar la implementación de un programa de gestión documental.

Por consiguiente, mediante un acta firmada por el representante legal se crearía el comité de archivo como lo exige el Archivo General de la Nación para las entidades que vigila, en el que se establecen compromisos no solo operativos sino también monetarios, para que este se pueda desarrollar de la manera oportuna para el crecimiento del Hospital.

Es crucial priorizar la implementación de un sistema de gestión documental integral. Se debe agilizar la creación de políticas y procedimientos claros, así como la capacitación del

personal en técnicas archivísticas. Así mismo, buscar alianzas estratégicas para obtener recursos físicos y humanos, como mobiliario adecuado, mejoras en infraestructura y talento humano calificado. Establecer convenios con entidades especializadas para optimizar las condiciones ambientales y de seguridad es esencial.

Es imperativo que la administración del Hospital reconozca la gestión documental como un eje transversal estratégico y asignar recursos, tanto financieros como humanos, para su implementación efectiva. El compromiso y el apoyo institucional deben traducirse en acciones concretas para mitigar las debilidades y enfrentar las amenazas, preservando así la integridad de la información y fortaleciendo la eficiencia operativa en beneficio de la atención médica y la comunidad que sirven.

Adicionalmente se recomienda arrendar un programa informático que sea el encargado de organizar la información de las diferentes áreas en medios magnéticos. Con el objetivo de que la documentación sea localizada en el mejor tiempo y respuesta posible para satisfacción a los diferentes actores.

Fomentar la cultura de gestión documental: Establecer programas de sensibilización y formación continua para todo el personal del Hospital sobre la importancia de la gestión documental. Esto involucra educar a los empleados en la correcta creación, organización, acceso y manejo de la documentación, así como en la adopción de buenas prácticas para garantizar la integridad y seguridad de la información. Una cultura organizacional sólida en gestión documental es clave para el éxito a largo plazo del proceso implementado.

Esta recomendación adicional se alinea estrechamente con los objetivos planteados en la consultoría, enfocándose en el proceso propuesto y las acciones que facilitarán su implementación. Además, promover una cultura de gestión documental fortalecerá el compromiso y la participación de todo el personal del Hospital en el éxito y la sostenibilidad del sistema de gestión documental propuesto.

12. Bibliografía

Alcaldía Municipal de San Francisco Cundinamarca. (20 de Febrero de 2018). *Información general*. Obtenido de http://www.sanfrancisco-cundinamarca.gov.co/municipio/informacion-general

Departamento Nacional de Planeación (DNP). (s.f.). *Ficha de caracterización del municipio.* Obtenido de Ficha de caracterización del municipio: https://terridata.dnp.gov.co/index-app.html#/perfiles/25658

E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL UNIVERSITARIO DEL QUINDIO SAN JUAN DE DIOS. (2017). *Programa de Gestión Documental - PGD.* Armenia - Quindío.

E.S.E Hospital La Maria. (2022). *Política de Gestión Documental.* Medellín, Antioquia.

E.S.E Hospital Salazar de Villeta. (2016-2020). *Programa de Gestión Documental.* Villeta, Cundinamarca.

E.S.E Hospital San Juan de Dios Pamplona. (2020). *Manual de Procesos de la Gestión Documental.* Pamplona, Norte de Santander.

E.S.E Hospital Universitario de La Samaritana. (2018). *Programa de Gestión Documental "Por un Documento Seguro".* Bogotá D.C.

ESE HOSPITAL DE LA VEGA - Puesto de Salud Nocaima. (2017). *Progarma de Gestión Documental .* Municipio de Nocaima - Cundinamarca.

González, L. (29 de Agosto de 2018). *La gestión documental. Definición, conceptos e importancia hoy en día*. Obtenido de https://www.neodoc.es/blog/la-gestion-documental-definicion-conceptos-e-importancia-hoy-en-dia/

Hernández, R., Baptista, P., & Fernandez, C. (2014). *Metodología de la investigación.* Mc Grwall Hill.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta. En R. Hernández-Sampieri, & C. Mendoza Torres, *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta.* McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.

Herrera, A. H. (2008). *Gestión de documentos y archivos.* Códice, vol. 4, no. 2, pp. 43–50.

Hospital San Francisco de Sales. (28 de Septiembre de 2022). *Plataforma Estratégica 2022.* Obtenido de https://ese-centro-de-salud-san-francisco-de-sales.micolombiadigital.gov.co/sites/ese-centro-de-salud-san-francisco-de-sales/content/files/000145/7235_plataforma-estrategica-ajustada-2022.pdf

Lemay, Y. (2009). *Art et archives: une perspective archivistique.* Encontros Bibli, edición especial, pp. 64–86.

Mena Mujica, M. (2005). *Gestión documental y organización de archivos.* La Habana: Editorial Félix Varela.

Mercado, B. (2016). Avances y desafíos de la gestión documental en las organizaciones. *Gestión y Tendencias*, 10-15. doi:https://doi.org/10.11565/gesten.v1i4.27

Nuñez, E. (1 de Junio de 2022). *Un sistema de gestión documental: el cerebro digital de tu empresa*. Obtenido de https://www.crehana.com/blog/negocios/gestion-documental/

Pinheiro Dos Santos, B. R., & Martins Damian, I. P. (2020). Gestão Documental na Administração Pública em Saúde Brasileira: uma análise sob o ponto de vista dos gestores da Atenção Básica. (U. Paulista Júlio de Mesquita Filho, & Universidade de São Paulo, Edits.) 23-28.

Russo, P. (2013). *Gestión documental en las organizaciones.* Barcelona: Editorial UOC.

Torres, J. W. (2006). *Guía para la implementación de un programa de gestión documental.* Bogotá: El Archivo 186 p.

Triana, K. N. (2022). *Plan Institucional de Archivos - Municipio de San Francisco de Sales.* San Francisco De Sales: Secretaria de Planeación y Desarrollo Territorial San Francisco de Sales.

Turmo, F. S. (2008). *Los documentos y archivos. Una necesaria revisión histórica para afrontar el reto de la e–administración pública.* Revista venezolana de información, tecnología y conocimiento, vol. 5, no. 2, pp. 31–45.

Zambrano Muñoz, A. C., & Cristancho Rodríguez, N. F. (2018). Análisis descriptivo de los archivos en el sector de la salud según la normativa actual en Colombia: estudio de caso Clínica Juan N. Corpas. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.