

Editorial

En su discurso de posesión como Rector de la Universidad de la Salle el 23 de Enero, el Hermano Carlos Gabriel Gómez Restrepo, decía entre otros asuntos: "La Universidad de la Salle ha decidido que su misión es la educación integral y la generación de conocimiento que aporte a la transformación social y productiva en el país"

Lo primero que vino a mi mente fue el preguntarme qué deberíamos entender en la Facultad de Sistemas de Información y Documentación por Educación integral. Me acordé entonces de un escrito de *Víctor R. Huaquín Mora de la Universidad de Santiago de Chile* que decía: "la educación integral debe entregar metas, fines y propósitos educativos, dirigidos a relaciones de sentido conducentes al perfeccionamiento humano. Los valores educativos más importantes deben orientar la acción hacia dichas metas."

Teniendo en mente esta tesis y con base en la política general de la Universidad y el plan estratégico de la Facultad, nos hemos dado a la tarea de fortalecer entre otros aspectos, los canales de comunicación, para llegar a un mayor cubrimiento de nuestros estudiantes, egresados, profesores, los gremios bibliotecológicos y archivísticos, y la comunidad académica nacional relacionada con las ciencias de la información.

Algunos de tales proyectos que están desarrollando la idea de la educación integral, son:

- **INFOSID:** boletín electrónico informativo diseñado con el objetivo de comunicar a los estudiantes, profesores y egresados los eventos académico-educativos y las actividades que se realizan al interior de la Facultad. Permite un acercamiento permanentemente con los miembros de la Facultad. Tiene una periodicidad trimestral y circula solo al interior del programa.

Página Web de la Facultad: página dinámica que ofrece servicios tanto a profesores como a estudiante. A mediano plazo a sus egresados. Se ha tratado de poner a disposición del público toda la información relevante a nuestra función de investigación, docencia y extensión en el campo de la archivística y la bibliotecología. Se puede consultar en la siguiente dirección <http://sisinfo.lasalle.edu.co>.

- **CODICE:** revista editada como medio para divulgar los resultados de nuestras investigaciones tanto formativas como disciplinares. Ya hemos llegado al cuarto año de publicación, lo cual nos permite iniciar el proceso para cumplir con los requisitos exigidos por Colciencias para la indexación de revistas. Este hecho nos llevará a incrementar nuestro reconocimiento nacional e internacional. El nuevo número de Códice que hoy presentamos, continúa con su áreas de Bibliotecología y Archivística. La revista continuará empeñada en dar a conocer la arquitectura de las diferentes unidades de información, como es el caso del Archivo Histórico de Boyacá, unidad que recibió en el 2007, el premio nacional otorgado por la Sociedad Colombiana de Archivistas, como institución destacada,

Sistemas de Información de Gobierno en línea e-gobierno. Caso comparativo Chile y Colombia

Luis Roberto Téllez Tolosa*

RESUMEN

El que un Estado pueda propender por garantizar una gobernabilidad democrática, implica, entre otras razones, su competitividad para generar procesos de interacción válidos y eficientes con sus ciudadanos, su capacidad para rendir cuentas de sus acciones y su potencial para facilitarle a la comunidad el ejercer su ciudadanía plenamente. El uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones se convierte, por tanto, en una herramienta fundamental en las actuales condiciones de desarrollo a nivel mundial y requiere mantener sistemas de información pertinentes, con acceso amplio y eficiente. Esta investigación propone un análisis comparativo entre dos sistemas de e-gobierno en el entorno Latinoamericano, partiendo de la metodología propuesta dentro de investigaciones similares por la Unión Europea.

Palabras clave: gobierno en línea, acceso a la información pública, sistemas de información públicos, organización de la información en Internet, normalización de información en Internet, e-administración.

ON-LINE GOVERNMENT INFORMATION SYSTEMS: COMPARATIVE CASE CHILE AND COLOMBIA

ABSTRACT

When a State is able to tend toward guarantee a democratic government, it implies among other reasons, State's capacity to generate valid and efficient interaction processes with its citizens, its capacity to give an account of its actions, and its capacity to facilitate the community exercise completely its citizenship. Regarding the present conditions of development at worldwide level, the use of technologies of information and communications become a fundamental tool and it requires keeping appropriate information systems with wide and efficient access. This research proposes a comparative analysis between two systems of e-government in Latin America from the proposed methodology with similar investigations made by the European Union.

Key words: On-line government, access to Public information, Public Systems of Information, organization of information on the Internet, Information Standardization on Internet, e-government.

* Bibliotecólogo y Archivista de la Universidad de La Salle. MBA Universidad de los Andes. Docente Facultad de Sistemas de Información y Documentación Universidad de La Salle. Jefe de la Sección de Servicios al Público de la Biblioteca Luis Ángel Arango. Correo electrónico: ltellez@lasalle.edu.co

Fecha de recepción: 11 de enero de 2008.
Fecha de aprobación: 5 de febrero de 2008.

INTRODUCCIÓN

La investigación, aunque se tipifica como un estudio de casos en línea, también puede ser vista como un *benchmark*, denominación por la que son más conocidos estos tipos de trabajos. Aunque el objetivo básico es evaluar y comparar dos sistemas de información gubernamentales “e-gobierno”, la investigación va más allá de la simple comparación y basa su fundamentación en la importancia de estos sistemas dentro del actual desarrollo globalizado y específicamente sobre su importancia dentro del desarrollo de un sistema gubernamental cualquiera que sea.

El objetivo fundamental de la investigación se centró en comparar la estructura y operatividad de los sistemas de información gubernamentales “e-gobierno” de dos países Latinoamericanos, Colombia y Chile. Requirió por lo tanto, construir un fundamento teórico, consolidar parámetros generales de comparación, evaluar la estructura de los sistemas de información y evaluar la operatividad de los sistemas de información.

Toda la comparación se realizó sobre la base de las páginas Web de los gobiernos de Chile www.gobiernodechile.cl y gobierno de Colombia www.gobiernoenlinea.gov.co. Las bases teóricas fundamentales en sistemas de e-gobierno provienen de los trabajos de la ONU y la UE, organismos internacionales que se presentan como las que más han abordado la temática del *e-government*. La metodología para el comparativo de los servicios públicos, parte del modelo elaborado por Capgemini para la Dirección general de información y media de la UE.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Introducimos en los Sistemas de información gubernamentales implica necesariamente abordar teóricamente tres aspectos esenciales: el concepto de *governabilidad y democracia*, ahondando en las debilidades de los sistemas democráticos actuales especialmente en Latinoamérica, en la medida que esta es la sustentación para la existencia de los gobiernos en línea, el *gobierno en línea* o *el e-government*, como objeto mismo de la investigación y la estructura general de *un sistema de información*, especialmente de los gubernamentales.

GOVERNABILIDAD Y DEMOCRACIA

Wolfensohn, ex-presidente del Banco Mundial,¹ precisa que el buen gobierno no es un lujo, es una necesidad vital; se requiere de un Estado eficaz para alcanzar un desarrollo sostenible tanto en el plano social como en el económico.

Buen gobierno es sinónimo de buena gobernabilidad y en este contexto, es imprescindible iniciar por esta definición, que por uno u otro camino nos lleva a la necesidad de información de una sociedad y como la gobernabilidad no es una responsabilidad de los gobernantes por sí solos, sino una condición de la interacción social de los ciudadanos. En este orden ideas, Prats (2001: 12) quien a propósito la define como un atributo de las sociedades, define la gobernabilidad como “la capacidad de una determinada sociedad para enfrentar positivamente los retos y oportunidades que se le plantean en un momento determinado”. Otros como Roa Suárez (1999: 15), la definen como la capacidad del sistema político, para

¹ Para mayor información se puede consultar el documento completo: *Informe sobre el desarrollo mundial, 1997: El Estado en un mundo en transformación*. Washington: El Banco. 1997: iii.

ejecutar políticas públicas, dirigidas a la realización de un proyecto, que permita la satisfacción de las necesidades fundamentales de la mayoría de la población, asegure la estabilidad de un orden político democrático y permita una acción eficiente.

Sin embargo, la gobernabilidad es amenazada por fenómenos producto de las interacciones de sus participantes o por el deficiente desarrollo de esas relaciones, Carrillo (2001: 9 - 41), los define como déficit de gobernabilidad y para el caso de América Latina, vale la pena tomar cuatro de ellos y abordarlo de manera descriptiva:

El Déficit de ética pública. La corrupción es un problema ético, económico y político con capacidad para vulnerar las posibilidades de un desarrollo sostenible y equitativo y frenar la consolidación del sistema político democrático.

Las condiciones institucionales de la gobernabilidad. La gobernabilidad implica estabilidad política asociada a condiciones de integración socioeconómica interna, instituciones democráticas fuertes y participación de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones. Así mismo, la gobernabilidad supone condiciones de confianza, seguridad.

Un estado capaz de generar gobernabilidad democrática. La sostenibilidad de la estabilidad política vendrá de la mano de instituciones democráticas con disposición a rendir cuentas a sus ciudadanos (Lowenthal, 2000: 41 - 55), de un rol creciente para las organizaciones de la sociedad civil y los medios de comunicación social, y de una participación mayor de las minorías, las mujeres, los indígenas y los pobres. Aquí, aparecen las TIC generando una nueva

institucionalidad, las organizaciones públicas tanto como las privadas pueden asumir nuevas expresiones organizacionales, más descentradas, más descentralizadas, más participativas, más horizontales y con esquemas institucionales más flexibles que antes. Se abren nuevos espacios de interacción entre gobernantes y ciudadanos que dan paso al gobierno virtual, con expresiones que implican una relación distinta de las autoridades públicas con la ciudadanía en campos como la prestación de los servicios públicos domiciliarios por las vías electrónicas.

GOBIERNO EN LÍNEA

En la documentación internacional es más fácil encontrar la denominación generalizada de *e-governement*, la cual puede sintetizarse² como la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en las administraciones públicas, asociadas a cambios en la organización y nuevas aptitudes del personal. El objetivo es mejorar los servicios públicos, reforzar los procesos democráticos y apoyar las políticas públicas.

Los organismos internacionales que más han trabajado el tema han sido la ONU, la Unión Europea (UE) y la OEA, fuentes fundamentales en las cuales se ha basado esta descripción.

PRINCIPIOS

Un sistema de gobierno en línea, por supuesto, cuenta con unas ventajas potenciales sobre un país, persigue unos objetivos, se basa en unos principios y, por supuesto, se enfrenta a unas barreras y limitantes. Las Naciones Unidas (Szeremeta y Kerby, 2007),³ en su informe del sector público, propone unas líneas

2 El papel de la administración electrónica en el futuro de Europa [COM (2003) 567]. Comunicación de la Comisión, de 26 septiembre 2003, al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones - En: <http://europa.eu/scadplus/leg/es/lvb/124226b.html>.

3 SZEREMETA, Jerzy and KERBY, Richard. PUBLIC ADMINISTRATION AND DEMOCRATIC GOVERNANCE. Governments Serving Citizens. ST/ESA/PAD/SER.E/98. 7th Global Forum on Reinventing Government Building Trust in Government. 26-29 June 2007, Vienna, Austria En: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN025063.pdf>

de trabajo a seguir por los gobiernos, de donde vale la pena destacar quince principios sugeridos para un sistema de gobierno en línea:

- Priorizar las necesidades de desarrollo.
- Los criterios dominantes que debe buscar el gobierno son la eficacia y la efectividad.
- Disponibilidad financiera.
- Habilidad y cultura de la función pública.
- Coordinación y cultura del servicio civil.
- Marco jurídico.
- Infraestructura de TIC.
- Dirección política a largo plazo.
- Contrato público.
- Planes para el desarrollo del capital humano y de la infraestructura técnica.
- Socios.
- Supervisión y evaluación.
- Valor agregado.
- Acceso y habilidades.
- Seguridad.

PROPÓSITOS

Es evidente que el ciudadano es el eje central, hacia él se dirigen finalmente las políticas públicas, de la misma manera la búsqueda de una gobernabilidad más efectiva se constituye en el propósito fundamental. Aun así, es importante precisar propósitos específicos, que dentro de este contexto, caben perfectamente las sugerencias realizadas en el 7° Foro global de la ONU (2007: 168):

- La participación de los e-ciudadanos tendrá valor verdadero solamente si todas las secciones de la sociedad civil pueden participar igualmente.
- Simplificar la entrega de servicios a la gente.
- Proporcionar el mayor acceso a la información en línea.
- Aumenta la responsabilidad del gobierno frente a sus ciudadanos haciéndose más transparente.

- Elimina las estructuras jerárquicas la gerencia gubernamental.
- Ampliar la penetración de los servicios en la comunidad, beneficiar a un mayor número de personas.
- Simplifica los procesos del negocio del gobierno, reduciendo la burocracia.
- Reducir la corrupción, que existe en muchos gobiernos.
- Promueve el diálogo centrado en las personas, permitiendo que el público interactúe recíprocamente con los responsables de las políticas públicas.
- Aumentar el grado el cual los responsables escuchan a los ciudadanos, es decir participación.

BARRERAS

Existen obstáculos en la implementación de sistemas de información gubernamentales, que se convierten así mismo en cuestiones prioritarias que deben ser abordadas por los gobiernos.

- Acceso para todos.
- Confianza de los usuarios.
- Interoperabilidad.
- Accesibilidad y usabilidad.
- Interacción.
- Recursos.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN GUBERNAMENTALES

La estructura básica de cualquier sistema de información se compone de entrada, procesamiento y salida (Reyes, 2007). La retroalimentación consiste en entradas devueltas para ser evaluadas y perfeccionadas. Los sistemas de información de e-gobierno, asimilándolo a un sistema internacional se componen de unos subsistemas más o menos comunes a todos. Osuna (1999) los describe de manera detallada, pero para los efectos de este documento sólo serán mencionados así:

- Subsistema Informativo-efímero.
- Subsistema de contratación.
- Subsistema de Servicios públicos.
- Subsistema de Política Pública.
- Subsistema Editorial.
- Subsistema Estadístico.
- Subsistema de Bases de datos.

METODOLOGÍA

La investigación se desarrolla bajo el modelo de estudio de caso en línea (*online*). En el cual se desarrolla la recuperación a través de los recursos en línea que brindan las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

La estructura vertebral de la investigación se desarrolló en tres fases de trabajo, así:

Propuesta teórica: el referente teórico se construyó orientado fundamentalmente al concepto de gobernabilidad orientado de manera específica hacia Latinoamérica como objeto relacionado, al e-gobierno y sus implicaciones en la gobernabilidad de un Estado y en la descripción general de un sistema de información gubernamental.

Recuperación y análisis de la Información: por ser una metodología de caso en línea, la búsqueda de

información se realizó específicamente sobre los sistemas de información, revisado a través de las páginas Web de los gobiernos de Colombia (<http://www.gobiernoenlinea.gov.co>) y Chile (<http://www.gobiernodechile.cl>)

Para la construcción de las variables de la comparación, se utilizó en gran parte el modelo, aunque no en su totalidad, en la medida que requiere contextualización y adaptación al entorno latinoamericano, realizado dentro de la Unión Europea por Capgemini (2006) y presentado por la dirección general para información y media. Este estudio dedica un capítulo especial al *e-government* y define un número determinado de servicios públicos (20) y diferentes niveles de sofisticación en cuanto al desarrollo de los servicios *online*.

Discusión: el análisis e interpretación de los resultados permiten debatir los sistemas de e-gobierno de Chile y Colombia, frente al marco teórico y las bases conceptuales, aun dentro de sí mismos ha permitido evidenciar un desarrollo y acercamiento al ciudadano de diferentes maneras.

Las tablas 1 y 2 resumen las variables de trabajo y los parámetros para evaluar el acceso a los servicios públicos.

TABLA 1. VARIABLES DE COMPARACIÓN

	Estructura del sistema	Como se presenta organizado a la comunidad
VARIABLES GENERALES	Accesibilidad	Quienes tienen acceso. Población limitada.
	Interoperabilidad	Como inter-opera el sistema internamente y con otros organismos del Estado.
VARIABLES ESPECÍFICAS	Servicios públicos	1) Pago de servicios públicos 2) Obtención del pasaporte 3) Pago de impuestos y tasas 4) Cédula de ciudadanía o tarjeta de identificación 5) Empleo y capacitación 6) Seguridad social y servicios de Salud 7) Acceso a Archivos y Bibliotecas públicas o nacional 8) Obtención de licencia de conducir 9) Obtención de licencia ambiental o de construcción 10) Servicio de correos nacional.
	Contratación	Obtención de información para contratación, contratos disponibles, resultados de contratación.
	Políticas públicas	Como se hace llegar la información sobre las políticas públicas del Estado.

Parámetros: en general, las variables a revisar se abordarán desde una perspectiva meramente descriptiva, en el caso de servicios públicos, se trabajará con el

esquema propuesto en el documento de la Unión Europea, en donde cada servicio, puede encontrarse en uno de los cuatro estados siguientes.

TABLA 2. PARÁMETROS PARA EVALUAR SERVICIOS PÚBLICOS

Estado 0	No se encuentra ninguna información, para poder iniciar algún trámite con el Estado.
Estado 1	La información necesaria para iniciar el trámite se encuentra en línea.
Estado 2	El sitio ofrece la posibilidad de acceder a una forma electrónica o no electrónica para iniciar el trámite del servicio.
Estado 3	Se puede acceder al servicio, requiere alguna forma de autenticación con el sistema.
Estado 4	Incluye la posibilidad de acceder totalmente al servicio, incluyendo resolución del asunto, decisiones. No incluye ninguna forma de papel en el proceso.

RESULTADOS

ESTRUCTURA DEL SISTEMA

Las páginas principales de los gobiernos de Chile y de Colombia (en adelante Chile y Colombia), presen-

tan estructuras generales similares, destacándose la imagen y el diseño en la de Chile, mientras que la de Colombia es plana y con alto contenido textual.

La estructura de Chile, se da en cuatro bloques claramente definidos:

- **Proyectos y políticas públicas.** Describe el estado de los proyectos presentados por la presidencia.
- **Presidencia de la República.** Destaca de manera especial la figura presidencial e incluye información textual sobre la constitución política, estructura del gobierno chileno, pero en general se concentra en la institución presidencial.
- **Noticias y temas de interés.** Las noticias hacen referencia, exclusivamente a asuntos gubernamentales, es decir, no son noticias de contenido general, sino asociadas a aspectos de la administración gubernamental.
- **Chile regional y sitios de gobierno.** Presenta dos desplegables, en los cuales aparecen las diferentes regiones que integran el país, y los diferentes organismos del gobierno, las cuales presentan una estructura similar a la página principal, no tiene posibilidad de retorno.
- **Otros.** Tiene la página principal, *links* a fotografías del ejercicio presidencial, chilenos en el exterior, prensa-presidencia, agenda de la presidencia y efemérides.

La estructura de Colombia, se presenta básicamente en cuatro partes:

- **Ciudadanos.** Toda la información se encuentra en áreas temáticas, como: turismo y viajes, economía comercio e impuestos, medio ambiente y agricultura, vivienda y servicios públicos domiciliarios, justicia, etc. Dentro de cada bloque se encuentran cinco áreas repetitivas para todos los temas.
- **Empresas.** Continúa manteniendo la estructura temática y dentro de cada uno, textualmente refiere a normalización, desarrollo del sector.
- **Servidores públicos.** El área de servidores públicos, Figura 12, mantiene la misma estructura temática y dentro de ellas las cinco zonas de destacados, entidades, trámites, información y normatividad.
- **Lo más destacado, noticias, audiencia para el ciudadano, información sobre y lo más impor-**

tante. Es información general sobre proyectos y noticias del gobierno, no se encuentra un aspecto que diferencia de manera rotunda uno u otro ítem.

Cada uno los bloques en que se presenta la página colombiana, contempla cinco zonas, que se mantienen uniformes para todos los bloques:

- **Zona de destacados:** el ciudadano encontrará en esta zona la información más relevante del tema, ya sean trámites, entidades o enlaces directos a información publicada en otros sitios web de entidades que pertenecen al sector central del Estado.
- **Zona de entidades:** en esta zona el ciudadano encontrará relacionadas todas las entidades del sector central del Estado, con alguna responsabilidad sobre el tema que el ciudadano está navegando.
- **Zona de trámites:** acá aparecen los trámites relacionados con el tema seleccionado y que se adelantan ante entidades del sector central del Estado.
- **Zona de Información:** aquí el ciudadano encontrará enlaces directos a información de interés (relacionada con el tema que está navegando) y que se encuentra publicada en otros sitios web administrados por entidades del sector central del Estado. Básicamente las últimas políticas públicas pertinentes.
- **Zona de normatividad:** el usuario verá aquí enlaces a las páginas de normatividad, siempre sobre el tema que está navegando.

Aunque la estructura es similar, es importante precisar como la estructura de la página colombiana corresponde más a las instituciones del Estado, que en el caso chileno en donde corresponde casi exclusivamente a la presidencia de la República.

ACCESIBILIDAD

Entendiendo la accesibilidad como la posibilidad de que más ciudadanos puedan usar el sistema, puede precisarse que el sistema de información colombiano

no presenta en ninguna de sus páginas facilidades para las personas con algún tipo de limitación, situación diferente presenta el sistema chileno, quien en cada una de sus páginas permite inicialmente agrandar el tamaño de la fuente, para personas con disminución de la visión, contiene sonido (para personas ciegas) y video de las noticias principales y posee una página de interacción de alto contraste para personas con limitaciones de la visión.

Así mismo, es necesario ver la accesibilidad como la facilidad de obtener servicio de Internet, la cual en ambos países latinoamericanos es muy baja,⁴ 11,5 y 7,4% respectivamente para Chile y Colombia, frente a un 80% México y un 90% de EE.UU. por ejemplo; a nada conduce la estructuración de un sistema de información para el ciudadano, si no se tiene la posibilidad real de usar.

INTEROPERABILIDAD

En ambos casos, se puede llegar con relativa facilidad hacia los diferentes organismos estatales. Sin embargo, el funcionamiento no es en red, es decir, la estructura de cada dependencia es totalmente independiente. En el sistema de Chile, por lo menos en el diseño existe mayor uniformidad.

En el caso colombiano prácticamente en todas las páginas de ministerios e institutos descentralizados, hay un retorno al programa de gobierno en línea, situación poco frecuente en el caso de Chile. Adicio-

nalmente, en el caso chileno se accede directamente desde la página principal a los organismos estatales, en Colombia se debe pasar por *links* adicionales, primero ubicando el tema dentro del cual está el organismo y conectándose por la dirección URL.

SERVICIOS PÚBLICOS

El resultado obtenido en el caso de servicios públicos se puede condensar en la Tabla 3, en la cual se listan los servicios y la valoración obtenida de acuerdo con el grado de sofisticación determinado en la metodología. Vale la pena realizar una precisión frente al esquema presentado en los dos sistemas de gobierno analizados.

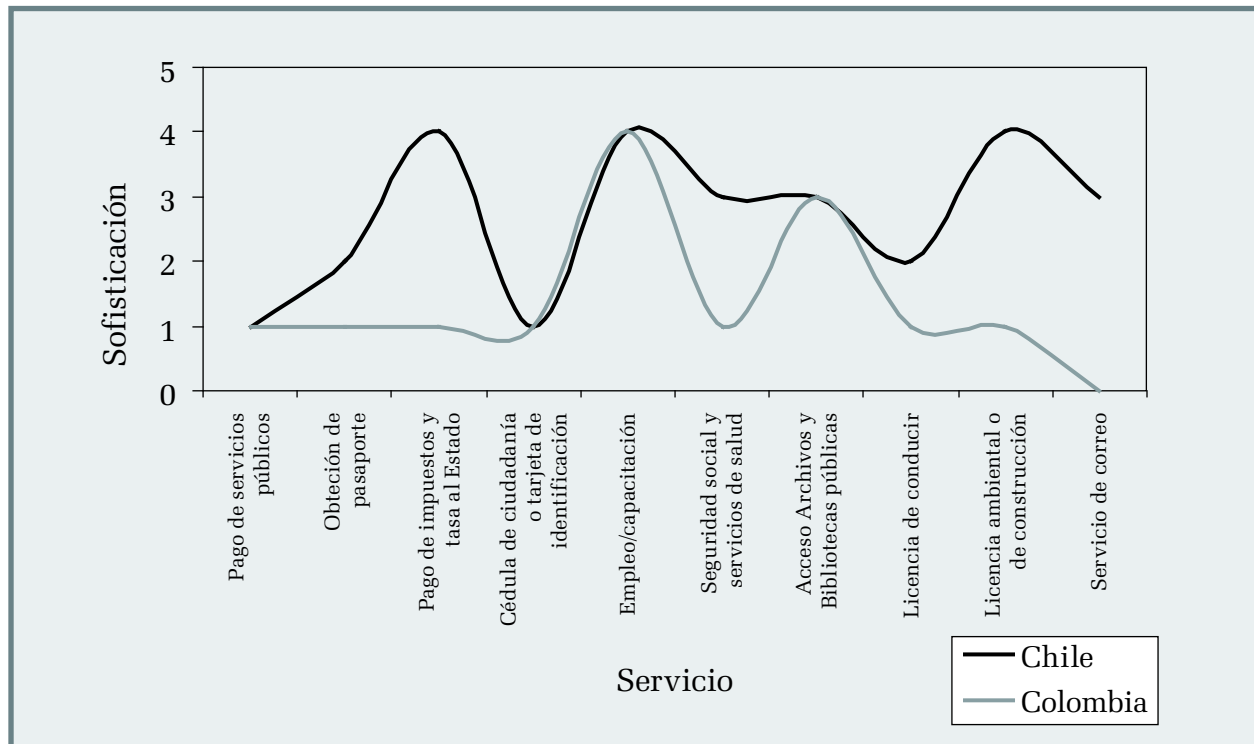
Para el caso de Colombia se accede a los servicios suministrados por el Estado directamente desde la página principal, en ella se da información general o total sobre como acceder al servicio. Sin embargo, es necesario, en este caso, ingresar directamente a la institución prestadora del servicio para precisar detalles que permitan realizar una evaluación con más certeza. En el caso Chileno, se cuenta con una página exclusiva para trámites, <http://www.tramitefacil.gov.cl> Este servicio, sin embargo, no aparece mencionado en ninguna de las páginas principales de presentación del sistema de e-gobierno de Chile. De tal manera que llegar a él requiere de un previo conocimiento del ciudadano y seguramente de una campaña fuerte de recordación.

4 Para mayor información se puede consultar: <http://www.exitoeportador.com/stats2.htm>

TABLA 3. BENCHMARK DE SERVICIOS PÚBLICOS CHILE Y COLOMBIA

Servicio	NIVEL DE SOFISTICACIÓN		OBSERVACIÓN
	http://www.gobiernodechile.cl	http://www.gobiernoenlinea.gov.co	
Pago de servicios públicos	1	1	En ambos países se puede realizar pago electrónico a través de Bancos comerciales. El servicio es ofrecido por los Bancos
Obtención del pasaporte	2	1	Col. Se puede bajar el formato de solicitud. Chl. Aunque solo da la información para la obtención presta servicios adicionales para bloquear en caso de pérdida y permite bajar documentos preimpreso de ayuda.
Pago de impuestos y tasa al Estado	4	1	Col. Se puede consultar el estado de cuenta de impuesto de vehículo. Recientemente, el pago del impuesto de valorización en la ciudad de Bogotá, se puede realizar en su totalidad desde la plataforma del Instituto de Desarrollo Urbano. Chl. Algunos impuestos se pueden pagar totalmente en línea.
Cédula de ciudadanía o tarjeta de identificación	1	1	Col. Instrucciones para hacer el trámite. Chl. Instrucciones para su solicitud
Empleo/capacitación	4	4	Col. Se puede realizar el trámite de solicitud en su totalidad, previa autenticación. En bolsas de empleo estatales. Chl. Permite inscribirse, programar capacitación, e inscribirse a bolsa de empleo estatal
Seguridad social y servicios de salud	3	1	Col. Se puede acceder al registro de sistema de salud y registrarse previamente para ingresar al sistema. Seguridad social solo instrucciones. Permite inscribirse a salud social del estado.
Acceso Archivos y Bibliotecas públicas	3	3	Col. Chl. Se puede acceder al catálogo bibliográfico de las bibliotecas públicas principales de la ciudad capital
Licencia de conducir	2	1	Col. Únicamente se puede consultar si al licencia es genuina o no. Chl. Permite consultar trámite y bloquear en línea por pérdida
Licencia ambiental o de construcción	4	1	Col. Instrucciones para solicitud Chl. Permite realizar el trámite completo para algunas licencias de pesca.
Servicio de correos	3	0	Col. El sistema no reporta información sobre el correo nacional. Tan sólo menciona la entidad en proceso de liquidación. Chl. Permite programar el peso y el costo de un envío de correo, adicional a instrucciones de uso.

FIGURA 1. BENCHMARK SERVICIOS PÚBLICOS CHILE Y COLOMBIA



La comparación entre los servicios públicos de Colombia y Chile deja entrever una deficiencia notoria en términos de eficacia y efectividad del sistema de información gubernamental. Sobre todo en el caso de Colombia, se concentra un 70% de los servicios en el nivel 1, es decir, tan solo se da la información al ciudadano para que realice el trámite, pero no tiene ninguna capacidad de interacción electrónica. En el caso de Chile, el 30% de sus servicios están en un nivel 3 y un 30% en nivel 4, lo cual indica que tiende favorablemente hacia niveles altos de sofisticación y hacia la construcción de un sistema de prestación de servicios públicos realmente efectivo y que contribuye ciertamente a mejorar la calidad de vida del ciudadano.

En el caso de Chile, cuenta con más de 150 servicios en línea (full) en donde el ciudadano puede realizar el trámite completamente y otro tanto en donde puede bajar las formas electrónicas para iniciar su

trámite, situación ausente y más bien excepcional en el caso colombiano.

CONTRATACIÓN Y TRANSPARENCIA

En el caso de Chile, tanto en la página principal del gobierno como en cada uno de los organismos centralizados y descentralizados, se encuentra la página de gobierno transparente, en la cual se registra información de contratación general de compras, recursos humanos y transferencias. En el caso colombiano, igualmente en cada una de las páginas institucionales, se encuentra el *link* con toda la información sobre diferentes contrataciones: directa, licitación pública, etc.

En transparencia para el caso el Chile, se hace referencia únicamente a la página de gobierno transparente, en el caso colombiano, todos los organismos del Estado contemplan dentro de sus páginas un ca-

pítulo aparte para rendición de cuentas, el cual se denomina así mismo, o reporte de resultados y gestión de resultados.

DISCUSIÓN

Los sistemas de información de e-gobierno buscan, en conclusión, mejorar las condiciones de vida del ciudadano y contar con niveles superiores de información que le remitirán al Estado tomar mejores decisiones. En el caso de los sistemas de e-gobierno de Colombia y Chile, vale la pena proponer inicialmente una discusión individual y al final comparar los dos sistemas de manera general.

CHILE

El Sistema de Información gubernamental Gobierno de Chile responde de manera general a los principios de un sistema de e-gobierno, los subsistemas que le componen se encuentran desarrollados en una buena condición; su estructura, como era de esperarse, responde a la organización gubernamental, se destaca de manera especial, la preponderancia que se da a la figura presidencial dentro de la página. Se considera sin embargo, que este aparente realce, obedece a su inclusión como parte del Estado chileno, es decir, como una organización estatal más.

Los niveles de accesibilidad del sistema chileno, se destacan a nivel latinoamericano. Presenta en la mayoría de páginas de sus organizaciones sistemas auditivos y visuales, ampliación de los tipos de letras y sistema de contraste para limitados visuales. Así mismo y aunque la penetración informática del país es baja a nivel mundial, dentro del contexto si presenta una buena participación.

Es necesario, sin embargo, revisar en el caso chileno la interoperabilidad de sus subsistemas administrativos, dado que tan solo en las páginas principales de ministerios y organismos estatales, se tiene re-

torno al sistema de gobierno en línea y en algunos casos ni siquiera en las páginas principales de los mismos. No se entiende por ejemplo como un subsistema neurálgico, como el de servicios públicos, no se encuentre referenciado de ninguna manera desde la página principal del sistema y a su vez no tenga retorno a la página principal de gobierno en línea, como sí lo tienen los ministerios y demás organismos Estatales.

De la misma manera es importante tener una separación clara entre transparencia y rendición de cuentas. La transparencia en este caso hace referencia a la claridad de las actuaciones gubernamentales informando al ciudadano sobre los trámites, contrataciones y políticas públicas. La rendición de cuentas por el contrario se orienta más al resultado final de la gestión, especialmente en lo que compete a uso de los recursos estatales, especialmente presupuestales.

Al respecto de rendición de cuentas, el sistema de información chileno es muy pobre, tan solo se remite a información de contratación y no a informar al ciudadano sobre la gestión de cada uno de sus organismos componentes.

COLOMBIA

El sistema de gobierno en línea de Colombia, se encuentra estructurado temáticamente respondiendo a las estructuras propias de un sistema de información gubernamental, es decir, contempla la información propia de la gestión del Estado, noticias y eventos de interés y, de manera especial, presenta de manera clara y específica la información con destino a la empresa privada y a los empleados estatales, situación que no se presenta para el caso chileno.

El diseño y la presentación de la página web, portal del sistema, desde nuestra perspectiva es muy poco atractiva, se encuentra excesivamente cargada de texto y carece de imágenes atractivas para el ciuda-

dano. La estructura temática, aunque es más clara para el ciudadano y permite un orden más sistémico, sí requiere en ocasiones de demasiados *links* para llegar al destino.

La accesibilidad del sistema colombiano es muy pobre, no cuenta con ayudas auditivas o visuales. En este caso, las personas con limitaciones visuales, no tienen ninguna posibilidad de acceder al sistema de información. De otro lado, es tan bajo el nivel de conectividad en Colombia, donde más del 80% de la población no tiene acceso al sistema de información, teniendo en cuenta que los porcentajes de penetración de Internet, además de ser muy bajos, se concentran en tres ciudades importantes del país. Así mismo, la accesibilidad se afecta en el caso colombiano, en la medida que pareciera que es un sistema construido para la capital del país. En su estructura y en la mayoría de las páginas de sus organismos, algunas de las cuales se presentaron en esta investigación, no aparecen las regiones del país (Departamentos) mencionados para nada.

La interoperabilidad entre sus diferentes organismos, parece aceptable en la medida que prácticamente todas tienen comunicación en doble vía con el sistema central. El diseño de las páginas por otro lado, da a entender que es un conjunto de partes y no un conjunto interactuante de subsistemas. Es algo complejo de identificar cuál es la interoperabilidad real, cuando los organismos tienen subsistemas dinámicos, bien diseñados y la página central es más o menos un cartel fijo que no permite interactividad entre el usuario y el sistema.

El caso de los servicios públicos en línea para el caso colombiano es preocupante en la medida que sólo se ha limitado a colocar las instrucciones, los requerimientos y los horarios de los diversos servicios que ofrece el Estado, pero casi en su totalidad no ha pasado más allá de sugerir un formulario para imprimir. Muchos de estos servicios como el pago de servicios

públicos, el pago de impuestos, el trámite de licencias de conducción, etc., los ha dejado en manos de particulares.

El subsistema de contratación la rendición de cuentas, opera de manera ejemplar, prácticamente en todos los organismos estatales y mantiene la separación entre los dos ítem de manera clara y oportuna.

Es clara la diferencia entre el sistema chileno y el colombiano, puede precisarse el mayor desarrollo y preocupación por el ciudadano en el chileno y una tendencia hacia la rendición de cuentas y la claridad en la contratación en el caso colombiano, puede intuirse este fenómeno a dos razones, los altos índices corrupción en todos los niveles que conllevan a la segunda hipótesis y es la necesidad de rendir cuentas permanentemente al ciudadano.

CONCLUSIONES

Las iniciativas de gobierno en línea a nivel mundial se han convertido en una necesidad ineludible para los gobiernos en un mundo globalizado e interconectado como el actual. A los gobiernos les es imposible ignorar los desarrollos permanentes de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Un sistema de gobierno en línea, sí contribuye a eliminar barreras que afectan la gobernabilidad de un Estado. El acceso a la información por parte del ciudadano ayuda a mejorar la transparencia, a reducir la corrupción y facilita la participación de la comunidad, en la medida que se puede reducir la tramitología y mejorar el uso del tiempo de la gente, indudablemente se mejora la calidad de vida.

Los países latinoamericanos y específicamente Colombia y Chile, debe realizar fuertes inversiones económicas, si están interesados en mejorar la gobernabilidad de sus países.

El desarrollo tecnológico y la experticia de los ciudadanos cada día mejoran de tal forma, que no pueden implementarse sistemas de información de baja calidad o con niveles de operabilidad, usabilidad y accesibilidad de corto alcance.

La piedra angular de los e-gobierno, se encuentra en la prestación de los servicios públicos y la brecha de desarrollo entre uno y otro, se encuentra precisamente en lo que se denomina en la Comunidad Europea, nivel de sofisticación.

La formación del profesional en Ciencias de la Información debe contemplar la obligatoriedad de conocer, evaluar y sugerir mecanismos que mejoren la calidad de los sistemas de información de e-gobierno.

La brecha digital entre países desarrollados y sub-desarrollados o países del primer y tercer mundo, se puede establecer en el desarrollo de sus sistemas de e-gobierno.

En el caso colombiano, no basta con la existencia de un sistema de información gubernamental, si no es conocido y utilizado por los ciudadano. Más aún cuando el nivel de accesibilidad es bajo y los servicios ofrecidos no son más que informativos. En el país existen otros mecanismos más fáciles de usar que arrojan la misma información, de manera más expedita (Call center, números automáticos, Servicios de Información a la comunidad, etc.,).

BIBLIOGRAFÍA

Banco Mundial. *Informe sobre el desarrollo mundial, 1997: El Estado en un mundo en transformación*. Washington: El Banco, 1997.

Capgemini. Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing?. Web Based Survey on Electronic Public Services. Report of the 6th Measurement. June 2006. http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/online_availability_2006.pdf

Carrillo, F. "El déficit de la democratización en América Latina". *BID. Democracia en déficit*. Washington: El BID, 2001.

[COM (2003) 567]. Comunicación de la Comisión, de 26 septiembre 2003, al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. <http://europa.eu/scadplus/leg/es/lvb/124226b.html>.

Lowenthal. "A. Latin America at the century's Turn". *Journal of democracy* 11. 2. (2000): 41 - 55.

OSUNA, R. Descripción y análisis de la información comunitaria. Propuesta de creación del sistema de información de la Unión Europea. *Boletín de la ANABAD. XIIX* (1999): 175 - 196.

Prats, J. *Democracia en déficit*. Washington: BID, 2001.

Reyes, L. Consideraciones teóricas sobre los sistemas de información. ACIMED. 2007. <http://eprints.rclis.org/archive/00008858/>

Roa, H. *Estado y Gobernabilidad*. Bogotá: Fundación Friederich Ebert de Colombia, 1999.

Szeremeta, J. and Kerby, R. Public administration and democratic governance. Governments Serving Citizens. ST/ESA/PAD/SER.E/98. 7th Global Forum on Reinventing Government Building Trust in Government. 26-29 June 2007, Vienna, Austria. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN025063.pdf>

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

- Alix, Y. and Wahnich, S. "Une familiarité distante". *Bulletin des bibliothèques de France* 48. 2.(2003): 62 - 73. http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2004_49_2/2004-2-p62-alix.xml.asp
- Bodengraven, M. "Making Websites and OPACS accessible". *IFLA Council and General Conference* 69. (2003). http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/077e-Bodengraven_Pollitt.pdf
- Boulogne, A. and Poulle, F. "Nouvelles mémoires et nouvelle problématique d'accessibilité aux documents". *Revue SOLARIS* 1. (1996). <http://www.info.unicaen.fr/bnum/jelec/Solaris/d01/1boulogne.html>
- Carpenter, L. "Accessibility: CHI 2001 and Beyond". *Ariadne* 28. (2001). <http://www.ariadne.ac.uk/issue28/chi/>
- Chapman, A. "Revealing All ". *Ariadne* 44. (2005). <http://www.ariadne.ac.uk/issue44/chapman/>
- Assan, Y. "Buscador Interno". *No Solo Usabilidad*. 1. (2002). http://www.nosolousabilidad.com/articulos/buscador_interno.htm
- Haya, G.; Scholze, F. and Vigen, J., "Developing a Grid-Based Search and Categorization Tool". *Libraries Webzine* 8. (2003). <http://library.cern.ch/HEPLW/8/papers/1/>
- Hevia, S. and García, R., "Proyecto WAU: Un caso práctico de diseño inclusivo ". *No Solo Usabilidad* 5. (2006).
- Jackson-Sanborn, E.; Odess-Harnish, K., and Warren, N., "Web site accessibility: a study of six genres ". *Library hi tech* 20. 3 (2002): 308 - 317. <http://taddeo.emeraldinsight.com/vl=4715800/cl=12/nw=1/fm=docpdf/rpsv/cw/mcb/07378831/v20n3/s6/p308>
- Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones titulada "eEurope 2005: Una sociedad de la información para todos". [COM(2002)263] <http://europa.eu/bulletin/es/200205/p103078.htm>
- Describe the definition of e-government used in your national e-strategy. www.escwa.org.lb/divisions/ictd/workshop/forum/ShowMessage.asp?
- Developing e-Government indicators and ECA was entrusted to coordinate. www.uneca.org/disd/events/2006/atac/content/e-Gov%20Indicators%20-%20Draft%20Rev%20-%20EN.pdf
- e-Government Network and Messaging Standard. E-Government Architecture. www.uneca.org/aisi/nici/Documents/Network_Messaging_Standard.pdf
- e-Government. ICT Applications section has defined e-government as one of its priority areas of work. www.unescap.org/icstd/applications/e-government/
- Entire Thread Topic, Date Posted, Posted By. Describe the definition of e-government used in your national e-strategy. www.escwa.org.lb/divisions/ictd/workshop/forum/ShowMessage.asp?
- Executive Secretary's statement(021106).International Forum on e-Policy and e-Government: Past, Present and Future. 6-7 November 2002 Seoul, Republic of Korea Opening Statement . www.unescap.org/oes/state/st021106.htm
- Global E-Government Readiness Report - Front Cover.psd. Management UN Global E-government Readiness Report 2005 From E-government to E-inclusion United Nations New York, 2005. www.escwa.org.lb/divisions/ictd/workshop/forum/docs/eGovReadness.pdf

Williamson, K. *et al.* "The role of the internet for people with disabilities: issues of access and equity for public libraries". *Australian Library Journal* 50. 2. (2001). <http://www.alia.org.au/alj/50.2/full.text/access.equity.html>

No e-government without good government! . No e-government without good government! "There cannot be any e-government without good government! ... This can only be done through advanced e-government tools".
www.unece.org/press/pr2002/02gen06e.htm

Regional e-Government Framework for the East African Community (EAC) Approved.
1 December 2006. The East African Community (EAC) Council.
www.uneca.org/eca_programmes/it_for_development/news/1201200601dnadisd.asp

Regional Information and Communication Strategies - Workshops ...
EAC: The East Africa Regional E-Government Strategy Workshop, Dar es Salaam, Tanzania, 29th September – 1st October 2004. www.uneca.org/aisi/nici/EAC.htm

Report of the Regional Workshop, Implementing e-Government: Bangkok, 31
May - 4 June 2004 <http://www.unescap.org/publications/detail.asp>

Report online workshop on e-government: policies and strategies 15 January to 12 March 2007. The Transformation of government through e-government projects
www.escwa.org.lb/divisions/div_editor/Download.asp?table_name=other&field_name=ID&FileID

United Nations Economic and Social Commission for Asia. Designing e-Government for the Poor. implementation of e-government remains a challenge. www.unescap.org/publications/detail.asp

La propiedad intelectual analizada desde la economía de la información

Omar Villota Hurtado*

RESUMEN

Investigación-ensayo centrado en cinco preguntas para inducir el tema fundamental de la propiedad intelectual analizando la masa crítica, los costos de producir información, los estándares, los efectos de red y el capital de riesgo. Para todos estos cinco aspectos se considera como tesis central los nuevos paradigmas relacionados con el negocio electrónico.

Palabras clave: propiedad intelectual, producción de información, paradigmas, negocio electrónico.

INTELLECTUAL PROPERTY ANALYZED FROM ECONOMY OF INFORMATION

ABSTRACT

Research – essay focused on five questions to lead to the fundamental subject of the intellectual property analyzing the critical mass, the costs of producing information, the standards, the effects of network and the risk capital. For all these five aspects, the main thesis considered are the new paradigms related to e-business

Key words: intellectual property, producing information, paradigms, e-business.

* Magíster en Comunicación Digital y Especialista en Redes de Información Documental. Correo electrónico: omarvillota@gmail.com.
Fecha de Recepción: 10 de enero de 2008.
Fecha de apropiación: 7 de febrero de 2008.

Así como las empresas necesitan de un plan estratégico, los negocios requieren de factores críticos de éxito, entendidos como “aquellas cosas que deben ocurrir necesariamente para que los objetivos se cumplan” (Cornella, 1996: 9) y si se busca un ambiente económico favorable que reduzca costos, genere nuevos ingresos y ofrezca un mejor servicio a los clientes se debe mirar a la Red, como un recurso vital.

Internet en efecto es ese recurso empleado por compañías con problemas de ventas o con inmanejables inventarios o porque sencillamente debían ofrecer un servicio más eficiente a empleados y clientes. Este panorama unido a factores críticos de éxito llevaron a la operadora hotelera y de casinos norteamericana Harrah's Entertainment Inc., tras un descenso en más de 25% de sus ventas por el 11-S, a plantear como contraofensiva el envío de correos electrónicos a miles de clientes interesados en un viaje de diversión y juegos de azar.

Philippe Satre, presidente de Harrah's, sostiene que la estrategia funcionó para ese septiembre de 2001 puesto que la clave de éxito estuvo dada por la conexión de las bases de datos de la compañía a su website y a su sistema de mercado por correo electrónico.

No obstante “seguirán existiendo empresas que busquen inversionistas que generen dividendos a corto plazo”, sostiene Hal Sirkin, un experto en prácticas comerciales *online* del Boston Consulting Group (Business Technology, 2002: 46). Otro uso inteligente de la Red está en manos del ensamblador Dell Computer Inc., pues su jugada brillante después del ataque a las WTC de New York fue medir sus operaciones y determinar en qué puntos se había interrumpido la cadena de distribución. “Sirviéndonos del tiempo real de internet, analizamos las

órdenes pendientes para darles prioridad a las más importantes e hicimos un estudio *online* de las configuraciones que podían ser ensambladas y despachadas con rapidez”, dice Michael Dell, presidente de la empresa.

Esta economía de la información, producto de la tecnología de las comunicaciones, ha logrado, en menos de diez años, centrar estrategias de comercio electrónico que continúan generando grandes fortunas y vastos imperios, a consecuencia de la economía de escala en red, explotadas por empresarios y por una guerra de colosos de la informática iniciada en la década de 1990.

Producto del desarrollo efectuado por Tim Berners-Lee, creador de la 3W, “en 1995 Netscape Communication¹ revolucionó internet con el lanzamiento de su navegador Navigator” (Diario del navegante, 2001) debido a la tecnología de exploración de la Red, a la imposición de facto de estándares y a la generación del negocio de los servidores. Pero así como Navigator revolucionó internet, Netscape “ofrece un buen ejemplo de cómo los principios económicos pueden servir de aviso” (Shapiro y Varian, 2000: 2) ante la vulnerabilidad por la competencia.

Antes de seguir, es necesario determinar la estrategia fundamental que genera un navegador en el negocio de internet. “Los navegadores son programas software que permiten acceder al World Wide Web y están disponibles para casi todo tipo de ordenador, desde los portátiles hasta la estación profesional. Los navegadores pueden acceder a cualquier tipo de servidor web incluyendo Windows NT, Macintosh y UNIX. Esta capacidad de contactar cualquier sitio a partir de cualquier ordenador es lo que ha hecho que se designe a los navegadores como “plataforma universal”. El pri-

1 Marc Andreessen, Jim Clark y Jim Barskdale fundaron la empresa que sacó al mercado Navigator, el primer producto masivo para navegar la Web. Un hito que los llevó a la fama y los enfrentó con Bill Gates.

MASA CRÍTICA

mer navegador, llamado NCSA Mosaic, fue desarrollado en el National Center for Supercomputing Applications en 1990”².

Aquel enfrentamiento en los 1990 entre Netscape Communication y Microsoft Corporation por el mercado de la información puesta en internet no fue ni será el único que alcanzó los estrados judiciales e involucró al Departamento de Justicia de los Estados Unidos. Alrededor de 1900 en USA las compañías telefónicas locales se enfrentaron al sistema Bell por una dependencia tecnológica: las telefónicas locales debían interconectarse a Bell para ofrecer servicios de larga distancia. En la guerra de los buscadores, Netscape necesitaba funcionar bajo el sistema operativo de Microsoft, pero esa vulnerabilidad generada no la supieron reconocer los inversionistas del navegador y el resultado concluye con “96% de los usuarios elige Internet Explorer (Microsoft), frente al 3,4% que opta por Navigator (Netscape) para navegar por la Red”.³

La razón fundamental de los enfrentamientos por la tecnología de las comunicaciones estriba en la información ya que es “un activo intangible de la organización” (Cornella, 1996: 14) con valor y la gente está dispuesta a pagar por ella.

Bajo este marco, el presente ensayo lo centro en cinco preguntas para inducir el tema fundamental de la propiedad intelectual analizando la masa crítica, los costos de producir información, los estándares, los efectos de red y el capital de riesgo considerando como tesis central los nuevos paradigmas relacionados con el *e-business*. El esquema metodológico obedece a la teoría económica en el sentido de poner precio a la información de acuerdo con su valor y no con su costo.

El 8 de agosto de 1995 Netscape y sus agentes de emisión fijaron un precio para los cinco millones de acciones a ofertar en la bolsa al día siguiente. Bajo un análisis previo fijaron como límites “us\$12 a us\$14, rango normal para la mayoría de las ofertas. Si el precio fuese demasiado bajo, la empresa hubiese parecido poca cosa; si resultara demasiado alto, hubiera desalentado a los inversores” (Kaplan, 2000: 291).

Una razón que llevó a los agentes de operación a duplicar el valor de la acción de Netscape fueron “las llamadas sobre la oferta... había informes de prensa industrial de que los inversores estaban dispuestos a adquirir cien millones de acciones” (Kaplan, 2000: 291). Según Jim Barksdale, CEO de Netscape, -narrado por Kaplan- “la acción la querían poner a 31, lo cual era una locura”. Para ese año 1995, “Netscape había logrado unir 12 mil desarrolladores de software al Netscape Development Partners Program, Navigator 1.0 había ganado más de 20 premios, se habían distribuido más de 15 millones de navegadores en todo el mundo y el 70% de las empresas integrantes del Fortune 100 eran clientes suyos” (Tuya, 2002: 1 - 3).

Las primeras conclusiones por la emisión de acciones de Netscape Communication que alcanzó los 74 1/4 el 9 de agosto de 1995 se sintetizan así: comparan la delirante emisión pública con la teoría del gran idiota: “un maravilloso esquema piramidal, excepto para los que compraban acciones en el vértice de la pirámide” (Kaplan, 2000: 293); la emisión pública de acciones se convirtió en una herramienta de marketing en sí misma; los inversores compraban la compañía Netscape Communication creyendo que otro pagaría aún más; la valuación de las acciones de Net-

2 Los navegadores. Portal vertical que demuestra programas *software* para permitir acceder al World Wide Web y son disponibles para casi todo tipo de computador.

3 Los navegadores. Portal vertical que demuestra programas *software* para permitir acceder al World Wide Web y son disponibles para casi todo tipo de computador.

scape no tenían sentido si se la media con cualquier sistema tradicional de apreciación de mercado; la especulación en el valor de la acción no tenía relación con las finanzas del negocio.

Barksdale afirma que “no había manera de sostener el precio de la acción en us\$174. Este precio se hallaba totalmente desvinculado de la realidad, pues era una cotización para la tribuna que no tenía nada que ver con el negocio” (Kaplan, 2000: 298). ¿Algo parecido generó la energética Enron?

Para los economistas Shapiro y Varian se compete para lograr una masa crítica o convertirnos en estándar. Si se escoge el segundo camino hay que mantener el esfuerzo por convencer a los clientes de que el producto se va a convertir en estándar, lo cual significa que los productos incompatibles terminan en islas, sin clientela, como por ejemplo Macintosh.

El empresario que mejor entienda de sistemas de información y de complementariedad de productos se sitúa más rápido y avanzará agresivamente en el mercado. “Netscape se apoderó desde el principio del mercado de navegadores de la web al regalar su producto, aun cuando perdía en cada una de las ventas pero lo compensaba con el volumen de ventas que conseguía” (Shapiro y Varian, 2000: 14).

La teoría e-económica sostiene que el calendario de decisiones estratégicas es el más importante de los sectores de la información para mantener e incrementar la masa crítica y suplir las expectativas de los consumidores. Es decir, “decidirse a lanzar un producto demasiado pronto significa tener que hacer concesiones tecnológicas y saltar a la palestra sin suficientes aliados” (Shapiro y Varian, 2000: 15). Actualmente esta estrategia la complementan la tecnología DVD: Sony y Phillips se han unido con proveedores de contenido -AOL Times Warner- y con la competencia -Toshiba- para promocionar la tecnología, formando masa crítica.

COSTOS DE PRODUCIR INFORMACIÓN

Netscape en el último trimestre de 1996 registró ingresos por us\$58.5 millones pero a finales de 1997 los ingresos bajaron a us\$18.5 millones. Esta desastrosa finanza condujo a Netscape a “despedir a 300 empleados y a bajar el valor de la acción 80% por debajo de su valor máximo” (Kaplan, 2000: 326). Al año siguiente el colapso fue mayor y los contadores ya no podían cobrarle a nadie por el navegador Navegador de Netscape Communication, así que la empresa liberó el código fuente. Los ingresos en 1998 de Netscape fueron cero, por su navegador Navegador.

En diciembre de 2000 Netscape ofrecía una línea de negocios y productos profesionales así como herramientas de venta, mercadeo, noticias e información para negocios pequeños, cuyo potencial se calcula en “28 millones de compañías en los EE.UU. y algunas en América Latina con menos de diez empleados y muchas en busca de ayuda on line para sus negocios” (Thorsberg, 2002). A pesar de que Netbusiness.com es un site informativo, fácil de navegar, lleno de servicios útiles, con una amplia gama de negocios no es único.

La situación de Netscape con la pérdida del mercado de los navegadores obedeció a la misión de Microsoft en el sentido de entregar *software* gratuito, de su predominio de la fuerza y de la ley antimonopolio. Marc Andreessen, desde junio 1995, pudo haber pensado en la lucha antimonopolio, tras la reunión con los ejecutivos de Microsoft Corporation. Pero los directivos de Netscape comienzan a llevar un registro sobre Microsoft en 1996 con base en lo que Barksdale denominó “diversas acciones exclusorias, restrictivas y predatorias de Microsoft”. Por su parte, Jim Clark escribió “es imposible hacer algo contra Microsoft en el contexto comercial, de modo que hubiera ido a la corte” antes que al gobierno ya que “no me inspira confianza que el gobierno de Estados Unidos intervenga en este asunto”(Kaplan, 2000: 237).

Estas pudieron haber sido las razones de los fundadores de Netscape Communication para imaginar una estrategia de cooptación de mercado, a través de la distribución gratuita de Navigator, pero su calendario de decisiones fue ejecutado demasiado tarde.

Un axioma sobre el costo de producir información sostiene que la “información es cara de producir pero barata de reproducir”. Esta estructura soporta las economías de escala: a mayor producción menor costo medio. Sin embargo hay que considerar los costos fijos y los variables para producir información, teniendo en cuenta los costos enterrados, “costos no recuperables por mucho que se detenga la producción” (Shapiro y Varian, 2000: 21), que se pagan antes de que ella comience.

Un ejemplo que ilustra la política de fijar precios para bienes de información se toma de la Enciclopedia Británica, obra clásica de referencia por más de 200 años. En 1992 Microsoft adquiere los derechos de Funk y Wagnalls para poner en venta la multimedia Encarta con el contenido de la enciclopedia de segunda categoría por us\$49.95. Su estrategia de venta fue orientada a los fabricantes de equipos originales (OEM) con precios más atractivos. Para no perder mercado, la Enciclopedia Británica ofreció suscripción en línea a us\$2.000/año, pero aun perdió mercado e ingresos por la competencia electrónica.

En 1995 Enciclopedia Británica reduce el valor de la suscripción por internet a us\$125/año atrayendo pocos clientes. En 1996 vende su contenido en CD por us\$200 y tampoco le alcanza para recuperar el mercado perdido. El financista suizo Jacob Safra al comprar Enciclopedia Británica disolvió la red de ventas e implementó una política agresiva de reducción de precios situando la suscripción en línea a us\$85 y extendiendo una campaña de marketing por correo electrónico.

En la actualidad Encarta igualó el precio de venta de Enciclopedia Británica pero ofrece reembolsar us\$20 por correo. Microsoft estaba convencida de vender su CD multimedia y abarcar todo el mercado debido a la calidad de distribución y marketing.

De otro lado, los pronósticos sobre las ganancias generadas por las inversiones en e-business se están calculando sobre el Dividendo de la Inversión -ROI-, un estudio mediante una calculadora cuyos estimados los ofrece en diez minutos.⁴

El recaudo de información detallada sobre tecnología no tiene mucha importancia en los empresarios y por ello la inversión recae en la comercialización de nuevos productos para atraer la atención de clientes potenciales, sostienen Shapiro y Varian (2000). Así pues, si se juntan las consideraciones de las economías de escala al liderazgo de costos y el conocer al cliente se obtiene una gran ventaja para la venta de la información: se puede vender una misma cosa cuantas veces se quiera. De lo contrario que los productores de TV lancen las primeras piedras.

Microsoft disfruta de beneficios brutos del 92% a consecuencia de combinar los costos bajos incrementales y la gran escala de operaciones. Igualmente, Reuter le saca provecho a la estrategia de vender información cuantas veces le soliciten. Pues su negocio suministra datos a más de 255 mil terminales con un control del 68% del mercado de información en cambio de divisas, 33% en el de valores y 24% en renta fija.

ESTÁNDARES

Netscape intuía en 1995 al emitir acciones, “el alto grado de riesgo” (Kaplan, 2000: 317) de que Microsoft creara un navegador competitivo y lo ligara a Windows 95.

⁴ Ver casos ejemplares en Aamin, S. “Cómo medir sus utilidades”. *Business Technology* (2001): 60.

La rivalidad entre Netscape Communication y Microsoft Corporation a fines de 1990 establecería un nuevo estándar. No obstante, hay que observar dos puntos: uno técnico, en el sentido que Netscape se pudiera convertir en plataforma -según Jim Allchin, vicepresidente de primer nivel de Microsoft- si internet gana aceptación, lo que conlleva a reemplazar al sistema operativo Windows 95, que estaba por salir. Y la otra razón económica, propuesta por Microsoft, de que Netscape desarrollara productos y compitiera y Microsoft desarrollara productos.

Netscape deseaba cooperar con Microsoft debido a la preocupación que mantenía en cuanto a conceder ventajas competitivas al fabricante de Windows 95. Pero en la mitad se interponía también Microsoft como desarrollador de aplicaciones. Por ello, las conversaciones en Mountain View entre las dos compañías no lograron avanzar mucho por cuanto los ejecutivos de Netscape rechazaron la propuesta de la contraparte de asumir el control del código del navegador Navigator. Netscape no deseaba renunciar a su franquicia.

Jim Clark le envió un correo electrónico a Dan Rosen, director de relaciones estratégicas de Microsoft en diciembre de 1994 antes de la cita en Mountain View, para “trabajar juntos, ya que podría ser de interés para ambas compañías. Además y dado que existen preocupaciones sobre el dominio de Microsoft de prácticamente todo, podríamos representar una buena manera indirecta de que su empresa logre ingresar en el mercado de internet” (Kaplan, 2000: 309).

En junio 1995 el CEO de Netscape, Braksdale de nuevo abrió conversaciones con Microsoft Corporation y enfatizó sobre “lo importante que sería cobrar por el navegador en el plan de ingresos de la empresa Netscape Communication, y sobre todo por la versión Windows-95 de Microsoft Corporation”. La contraoferta de Microsoft, según Braksdale, fue simple: Microsoft no quería que Netscape fabricara un navegador para

Windows 95; el mercado lo deseaba Microsoft sin competencia y el sobrante era para Netscape. Es decir, desarrollar navegadores para los otros sistemas operativos siempre y cuando no se compitiera para la plataforma de Windows 95. Y naturalmente, que el mercado estaba saturado del sistema operativo Windows 95 en 1996.

Software y Hardware no son nada para la tecnología de la información si se encuentran independientes, aislados y excluyentes. De tal manera que los sistemas de información requieren de diferentes componentes pero estos son fabricados por distintas empresas que usan variados modelos de producción y gestión. Por tanto es preciso generar estándares en la industria y por ello son necesarias las asociaciones y cooperaciones empresariales.

Estas alianzas, según Shapiro y Varian (2000), son decisiones comerciales críticas. Un ejemplo, el desacuerdo por el navegador de la década de 1990. No obstante, ha habido alianzas clásicas como la generada entre Microsoft e Intel, a las extraordinariamente productivas pero inevitablemente tensas entre Microsoft y el grupo de creadores independientes de *software* (ISV) con amplios programas de concesión de licencias a fabricantes de equipos originales (OEM).

Cuando se habla de estándar se deben considerar dos tácticas comerciales: un ataque preventivo y una gestión de expectativas. Estos no son otra cosa que un liderazgo inicial y unos factores claves en las decisiones del consumidor, en su orden. En este aspecto también se presentan tres corolarios: a. “toda estrategia de ir en solitario implica generalmente competir para convertirse en el estándar”(Shapiro y Varian, 2000: 16). AOL y Microsoft, cada uno en una nueva batalla por convertirse en estándar para las comunicaciones en internet, “incluyeron funciones y características mejoradas: para AOL 6.0 “AOL por teléfono”, que permite tener acceso por teléfono a

mensajes de correo electrónico y calendarios; Media Player, para formatos MP3 y RealNetworks; gestión de los servicios y contenido web. Para MSN Explorer 6.0 consolidación de accesos a web site como MoneyCentral, eShop y Hotmail”.⁵ b. “la participación en un proceso formal de fijación de estándar o el acuerdo entre aliados para promover una versión particular de una determinada tecnología, significa generalmente la competencia dentro de un estándar” (Shapiro y Varian, 2000: 16). El proyecto Mozilla de AOL que utiliza la tecnología del browser Navigator no le pertenece a la empresa por cuanto es de dominio público ya que “fue desarrollada en un proyecto de “código fuente abierto”, auspiciado por Netscape, bajo el cual cientos de voluntarios han participado en desarrollar un lector de páginas web nuevo que se apega estrictamente a los estándares oficiales de la Internet”.⁶ c. “una vez que has vendido a todo el mundo, necesitas mejorar tu producto para conseguir las ventas adicionales” (Shapiro y Varian, 2000: 267). Esta táctica defensiva mejora la tecnología, contribuye a versionar la información, alienta en competencia saludable en los productos complementarios, favorece al consumidor por “*a compatibilidade com padrões reduz o aborrecimento de lidar com problemas de formatação de páginas Web. Também é atrativo para Web designers que não precisarão criar uma versão diferente de um site para cada navegador*”.⁷

EFFECTOS DE RED

Microsoft lanza múltiples líneas de ataque para convertir a Internet en un mercado estratégico cuya pieza central sería su navegador Internet Explorer: este navegador es gratis, disponible para todas las versiones de Windows y Macintosh, se descarga desde la 3W, podría ser integrado con la actualización de

Windows 95, el sistema operativo iba tomando el aspecto y la forma de comportarse como un navegador web.

En marzo de 1995, Bill Gates redactó el memorando “Marejada” cuyo propósito fue potenciar comercialmente a Internet que “está al frente de todo esto y cuyo desarrollo a través de los años siguientes establecerá el curso de esta industria durante un período aún por venir”(Kapaln, 2000: 312). Marejada también definía a Internet como “el desarrollo individual más importante que ha tenido lugar desde que fue introducida la PC en 1980. Internet es una gran marejada que modifica las reglas” (Shapiro y Varian, 2000: 313).

Gates en la presentación, en diciembre 7 de 1995, anunció en qué consistía la majerada: MNS no sería un servicio de red en línea exclusiva; Microsoft estaba facultado para manejar Java, tras un acuerdo con Sun Microsystem; Microsoft incrementó el personal para desarrollar la tecnología de los navegadores; Microsoft amplió los frentes de desarrollo para Internet; Microsoft invirtió millones de dólares en marketing para su Internet Explorer.

Fundamentalmente este ataque afectó a Netscape en bolsa, que cerró ese día a 28 1/4 tras alcanzar el día anterior su record histórico de us\$174.

En cuanto a la estrategia para aliarse con AOL, se puede ver así: Netscape deseaba controlar el mercado intranet y lo logró en 1996, tras alcanzar us\$346 millones en ventas de intranet. Diversificó su línea de productos con la creación de páginas web corporativas, con personalización de aplicaciones para Internet y comercio en línea.

5 ¿Nueva guerra de los navegadores? En: Diario TI.com. Hospedado en Internet en www.diarioti.com/noticias/2000/oct2000/15193639.htm

6 ¿Prepara AOL la secuela a la guerra de los navegadores de red? Análisis de Alejandro Piscitelli en su Portal web. Hospedado en Internet en www.ilhn.com/datos/archives/000056.php

7 Internet Explorer 6.0 trava guerra de recursos com Netscape. en: Portal brasileiro hospedado en Internet en www.ocbrasil.com.br/news092001.htm

Por su parte, Microsoft no quedó satisfecho con la ventaja de su Windows 95 y decide en el verano de 1996 responder a las coacciones de las empresas con las que mantenía acuerdos. Así y luego que Compaq determinara eliminar el icono de Internet Explorer en el escritorio de Windows 95 para incorporar el Navigator porque era reconocido como más popular, Microsoft la amenazó con rescindir la licencia para usar Windows 95. Sin este sistema operativo la ensambladora Compaq quedaría fuera de operación. Otros fabricantes de PC recibieron de Microsoft, descuentos sobre su *software* o ventajas de marketing mientras los PC mantuvieran Internet Explorer como el navegador preferido.

La alianza de Microsoft con AOL fue sellada un día después que AOL firmara un acuerdo de licencia con Netscape ya que ese acuerdo no le otorgaba a Netscape una posición exclusiva y, por tanto, AOL licenció el navegador de Microsoft con la opción predeterminada para los usuarios de la empresa de comunicaciones. Este acuerdo generó una nueva caída en el valor de las acciones de Netscape en bolsa.

A medida que el uso de las tecnologías se realiza en formatos populares se produce el efecto que los economistas llaman externalidades de red o efectos de red. Es decir, “cuando el valor que un producto tiene para el usuario depende de cuántos usuarios más usen ese producto” (Shapiro y Varian, 2000: 12). El paradigma económico está dado por las tecnologías de comunicación y para todos los productos -telex, fax, teléfono, modem, acceso a internet, correo electrónico- se presentan efectos de red.

En 1843 el escocés Alexander Bain patentó la tecnología básica del fax, pero hasta los 1980 y en sólo cinco años se dispara la oferta y la demanda de usuarios. Igual ocurrencia con la invención de AT&T,

cuando en 1925 introdujo un servicio fotográfico por cable. Internet siguió el mismo proceso: en 1969 se envía el primer correo electrónico, en los años 1985 el sistema es usado con regularidad por expertos y a partir de 1995 el crecimiento de usuarios abarca al mundo entero.

Para Shapiro y Varian (2000: 166) “las tecnologías sometidas a fuertes efectos de red suelen tener una fase relativamente larga de asentamiento lento y enseguida una de crecimiento explosivo. Este *feedback* positivo permite que a largo plazo las empresas generen masa crítica y obtengan el mercado. Es decir el *feedback* positivo, aumento de usuarios a quienes les merece adoptar la tecnología, hace más fuerte a los fuertes y más débiles a los débiles”.

En la guerra de los *browser* se “masacró” a Netscape entre agosto 2001 y agosto 2002, pues “Internet Explorer aumentó su cuota de mercado elevándose de 87% a 96%, mientras que Navigator vio bajar sus seguidores de 13% a poco más de 3% en 2002”.⁸ El resultado extremo de un *feedback* positivo también tiene acorralado a Apple Macintosh que ve con preocupación como su red de usuarios está descendiendo del punto medio de su masa crítica.

Hacia futuro podría ser que la “tecnología subyacente del programa AOL sea de gran importancia porque dificultaría los planes de Microsoft de crear un marco universal para todas las transacciones por Internet”.⁹

CAPITAL DE RIESGO

Sin duda la aplastante estrategia de marketing fortaleció la investigación de desarrollo con visión de futuro de Microsoft Corporation. El mismo Gates dijo para Financial Times de Londres “nuestro modelo de

8 El 96% de los internautas utiliza el Microsoft Explorer. En lista de distribución del boletín informativo AMAIRU hospedada en Internet en listas. boletineselectronicos.com/lista/amairu/archivo/indice/1/msg/1/

9 ¿Prepara AOL la secuela a la guerra de los navegadores de red?.

negocios sigue funcionando bien aun en el caso de que todo el *software* de internet se proveyera gratis, porque seguimos todavía vendiendo sistemas operativos [...] En el verano de 1996 Internet Explorer como Navigator estaban bajo la versión 3.0 y ambos igual de buenos en prestaciones y simplicidad”(Kaplan, 2000: 320 – 321).

Para el 2005 Tim Berners-Lee espera comenzar a remplazar la 3W por una Red Semántica, una especie de red inteligente que finalmente sea capaz de comprender el lenguaje humano y hará que trabajar con el computador sea tan fácil como trabajar con personas de carne y hueso.¹⁰ Por esta nueva red mundial surgirá una masa crítica de inversores por cuanto “los empresarios de internet han aprendido de sus éxitos y fracasos y están poniendo en práctica las nuevas formas de ganar con sus empresas web de segunda generación”.¹¹

Para la muestra las siguientes lecciones:¹² a. Captación de capitales: en abril 2000 Charles Ferguson creó Juice Software, empresa dedicada a desarrollar programas que integran a la Red con aplicaciones de PC. Después que la compañía entró en marcha, Ferguson pudo captar inversionistas. b. Contratación: Mike Homer, CEO de Kontiki, empresa de videos y tecnología, ofreció a sus empleados un número determinado de acciones restringidas de la compañía en

lugar de paquetes salariales. c. Productos sólidos en desarrollo: Kittu Kolluri, cofundador de la empresa DanaStreet dedicada a la creación de redes privadas en Internet, se tomó 18 meses para sacar al mercado su primer producto, mientras que en 1996 la empresa pionera de salud Healtheon estuvo en apuros por apresurarse a sacar un nuevo producto en 8 meses. d. Ventas: para Mike McCue, exvicepresidente de Netscape, aprendió como no se debe tratar al cliente y ahora es presidente de la compañía de procesamiento de voz Tellme cuya estrategia de ventas se orienta a hacer todo lo necesario para complacer al cliente. e. Cotización en bolsa: el CEO de la empresa de software True Audience, David Morgan, está convencido que cotizar en bolsa es una alternativa potencial que se presenta a lo largo del camino en la formación de la empresa pero no es el objetivo final.

Para terminar, me apropio de una tesis de Shapiro y Varian (2000) “existen sólidos principios económicos que pueden guiarnos en el frenético ambiente empresarial, pues la tecnología cambia pero las leyes económicas no”, no obstante y -como las guías no son de uso obligatorio- estos nuevos paradigmas construirán en el largo plazo nuevos mercados de capitales apoyados por las empresas punto com inteligentes. Esa es la pregunta para quienes siguen el camino de lecciones aprendidas.

10 Confróntese Port, O. “La red mundial”. *Business Technology*. (2002): 36.

11 “La adaptación a un nuevo mundo”. *Business Technology*. (2001): 46 - 48.

12 Confróntese “Nuevas empresas web”. *Business Technology*.(2001): 44 – 51.

BIBLIOGRAFÍA

- Aamin, S. "Cómo medir sus utilidades". *Business Technology*. (2001).
- Álvarez, G. "Guerra de navegadores". *Diario del navegante*. El defensor. 2001
- Business Technology*. (2002).
- Cornella, A. *Creación y desarrollo empresarial. Información digital para la empresa*. Barcelona: Marcombo Editores, 1996.
- Internet Explorer 6.0 trava guerra de recursos con Netscape [en línea]. Portal brasileiro OCBrasil, 28 septiembre 2001. <<http://www.ocbrasil.com.br/news092001.htm>> [consulta: 8 febrero 2008].
- Kaplan, D. *Los Silicon boys: Millonarios de la informática*. Buenos Aires: Emecé, 2000.
- "La adaptación a un nuevo mundo". *Business Technology*. (2001).
- "Nuevas empresas web". *Business Technology*. (2001).
- ¿Nueva guerra de los navegadores? [en línea]. Diario TI.com, 27 Octubre 2000. <<http://www.diarioti.com/noticias/2000/oct2000/15193639.htm>> [consulta: 8 febrero 2008].
- Perez, J. ¿Prepara AOL la secuela a la guerra de los navegadores de red? [en línea]. Portal Cofradia, 19 marzo 2002. <<http://www.cofradia.org/modulos.php?name=News&file=article&sid=1115>> [consulta: 10 febrero 2008].
- Port, O. "La red mundial". *Business Technology*. (2002).
- Shapiro, C. y Varian, H. *El dominio de la información. Una guía estratégica para la economía de la Red*. Barcelona: Antoni Bosch, 2000.
- Thorsberg, J. *Netscape ofrece un sitio de ayuda a los negocios pequeños*. Tomado de: Nuevos paradigmas relacionados con el E-business. La propiedad intelectual en la tecnología analizada desde la información <http://escriptum.blogspot.com/2002_09_01_archive.html>
- Tuya, M. *Las Guerras de los Navegadores: Netscape contra ataca*. En: Boquia Magazine, Revista sobre tecnología, negocios e internet. (24/01/2002) <<http://www.baquia.com/com/20020124/art00012.html>>
- Vender en Internet [en línea]: boletín informativo AMAIRU. N° 23, Edición 10, 10 septiembre 2002. Lista de distribución en el servidor <<http://listas.boletineselectronicos.com/lista/amairu/archivo/indice/1/msg/1/>> [consulta: 8 febrero 2008].

Accesibilidad web a los archivos de la administración pública en Colombia: un estudio exploratorio¹

Carlos Alberto Zapata*

RESUMEN

La administración pública cumple funciones de información al ciudadano como parte del mandato constitucional. En los últimos tres gobiernos se han adelantado diferentes iniciativas en Colombia tendientes a mejorar o facilitar el acceso del ciudadano a la información. Sin embargo, el papel del profesional de información y, particularmente, del archivista en la implementación de dichas políticas no ha sido activo y es prácticamente inexistente, lo cual se corrobora con el desarrollo de esta investigación.

Palabras clave: accesibilidad Web en archivos, acceso a la información pública, archivos públicos, organización de la Información en Internet, normalización de información en archivos, e-administración.

INTERNET ACCES TO PUBLIC ADMINISTRATION FILES IN COLOMBIA: AN EXPLORATORY STUDY

ABSTRACT

The function of public administration has to do with the citizen access to the information, which is part of a constitutional mandatory. The last three Colombian governments have done big efforts to improve and facilitate the public access to the information. Nevertheless, the participation of archivists and many other information professionals in these initiatives is very poor or even inexistent, situation that has been corroborated in this research.

Key words: On-line government, access to Public information, Public Systems of Information, organization of information on the Internet, Information Standardization on Internet, e-government.

¹ El artículo reúne los principales planteamientos y resultados de un trabajo realizado como parte del Doctorado en *Metodologías y Líneas de Investigación en Biblioteconomía y Documentación* de la Universidad de Salamanca y cuyos estudios cursa el autor actualmente. Sobre este mismo tema el autor adelanta dos proyectos de investigación, uno sobre *Visibilidad de la información de los archivos de la administración pública* y otro sobre *Arquitecturas de Información en la e-administración*, la primera con la Universidad de La Salle y la segunda con la Universidad de Salamanca, ambos en etapa inicial de desarrollo.

* Bibliotecólogo y Archivista Universidad de La Salle – ULS. Especialista en Gestión Gerencial Universidad Central. Master en Docencia de la Universidad de La Salle. Master en Documentación Digital Universidad Pompeu Fabra. Docente de la Facultad de Sistemas de Información y Documentación y de la Especialización en Sistemas de Información y Gerencia de Documentos de la Universidad de La Salle. Asesor Subgerencia Cultura del Banco de la República. Correo electrónico: czapata@lasalle.edu.co

Fecha de recepción: 20 de octubre de 2007.

Fecha de aceptación: 13 de diciembre de 2007.

INTRODUCCIÓN

La introducción de la informática ha sido uno de los factores de desarrollo que mayor impacto han generado al interior de las organizaciones, mejorando sensiblemente la gestión de los negocios y reduciendo barreras que en el pasado afectaban tanto a gerentes, como empleados, clientes y proveedores. En la actualidad, es indiscutible que toda organización basa su desarrollo en el manejo de las relaciones con el cliente y que estas cada vez más se dan a través de medios electrónicos; esta nueva dinámica está caracterizada por el intercambio creciente de información entre la organización y sus clientes, el cual se da de igual forma entre los diferentes niveles de la organización.

Como complemento del deber que tienen los gobiernos de permitir el acceso a la información pública, se han venido promoviendo en el ámbito mundial, acciones tendientes a democratizar el acceso de cualquier persona a la información que este requiera para su desarrollo, producto del cual son varios los países de América Latina que han comenzado a adoptar políticas que permitan el desarrollo de acciones concretas frente al acceso a la información y el conocimiento, como una forma de garantizar la transparencia de las actuaciones del Estado.

En el caso colombiano, estas iniciativas se han venido incorporando en las diferentes instituciones públicas de manera gradual, favoreciendo cada vez más las relaciones entre gobierno y ciudadanos. Programas como la Agenda de Conectividad, Gobierno en Línea, Democracia Electrónica son un claro indicador de esta nueva posición del Estado y de su compromiso con las tendencias mundiales de lucha contra la corrupción y la consolidación de una cultura de transparencia de la gestión pública.

Desde mediados de la década de los 90 del siglo XX, diferentes gobiernos de Colombia comenzaron a implementar una serie de iniciativas orientadas al uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), con el fin de aprovechar al máximo los beneficios de la informática en el desarrollo de las funciones de los diferentes niveles del gobierno, potenciar el desarrollo económico y social e incentivar el aumento de la competitividad del Estado frente al sector privado y frente a los avances de otros países del hemisferio, dando así los primeros pasos para dirigir al país hacia la denominada sociedad del conocimiento.

En 1997, se crea el Consejo Nacional de Informática (Ministerio de Comunicaciones, 2000); en el año 2000, se aprueba el Documento CONPES 3270 bajo el título *agenda de conectividad*, en el cual se sientan las bases de lo que habría de ser la política del gobierno en cuanto a la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación como estrategia para mejorar la eficiencia y la transparencia del Estado y ampliar el acceso ciudadano a los beneficios de las TIC. La estrategia que más se viene privilegiando dentro de la agenda política del gobierno, es el Gobierno en Línea (*e-government*), el cual busca que los diferentes niveles del gobierno (nacional, departamental y local) aprovechan las posibilidades de Internet para fortalecer y ampliar las relaciones con los ciudadanos. Uno de los objetivos de esta estrategia es el de acercar al ciudadano a sus respectivos gobiernos, con el fin de facilitar la realización de trámites, el acceso a la información pública, mejorar los espacios de discusión y asegurar el acceso al conocimiento necesario para el desarrollo de las comunidades.

Uno de los principales propósitos de la implementación de un modelo de gobierno en línea, es consolidar una cultura de eficiencia y transparencia de la

administración pública, que permita que cualquier ciudadano conozca de manera directa las actuaciones de sus gobiernos y de sus gobernantes.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Teniendo en cuenta lo anterior y ante la falta de estudios que demuestren como ha sido el desarrollo de las políticas del Estado en cuanto a acceso a la información, publicación de los actos administrativos y demás documentos de la administración pública es necesario, en primer lugar, realizar un análisis preliminar del sector que dé cuenta de los resultados de dichas políticas y, en segundo lugar que permita identificar posibles líneas de investigación desde las ciencias de la información, así como que conlleve a la realización de acciones concretas a partir del conocimiento de las fallas y problemas identificados.

El presente estudio busca identificar, de manera exploratoria, la visibilidad de la información de los archivos de la administración pública en Internet, en el caso de cinco (5) ministerios, con el fin de determinar la calidad de la información publicada, y el uso de estándares para su publicación, descripción, consulta y recuperación y el nivel de desarrollo o avances de las iniciativas de Gobierno en Línea y Democracia Electrónica.

Así mismo, no existen estudios que permitan conocer si las políticas públicas señaladas han mejorado el acceso a la información tanto en calidad como en cantidad.

OBJETIVOS

General: identificar el nivel de visibilidad de la información de los archivos de la administración pública en el sector ministerial, a través de Internet.

• Específicos

1. Identificar la existencia o no de estándares para la publicación de la información pública en general y la información de los archivos en particular.
2. Identificar las características de las páginas web tanto de los ministerios como de los archivos ministeriales analizados.
3. Determinar las opciones de participación ciudadana a través de las páginas web de los ministerios analizados.

METODOLOGÍA

Dado que el objeto de este estudio es dar cuenta del estado del arte de un fenómeno o ecosistema particular, este se define como de tipo observacional descriptivo, ya que “da cuenta de un fenómeno, situación o individuo para dar idea cabal” (Hernández, 2001); la presente investigación da cuenta, por un lado, de la visibilidad de los archivos públicos del Estado de la rama ministerial en los sitios Web institucionales y, por el otro, de la situación actual del acceso a la información pública por parte del ciudadano en desarrollo de las políticas de gobierno en línea y agenda de conectividad.

Debido a que se trata de un sector que se puede definir como homogéneo, para la selección de las entidades se aplicó el criterio de *juicio de expertos* como resultado del cual un grupo de archivistas del sector público recomendó las entidades que deberían ser incluidas en la muestra del estudio, dando como resultado la siguiente selección:

1. Ministerio de Comunicaciones.
2. Ministerio de Cultura.
3. Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
4. Ministerio del Interior y de Justicia.
5. Ministerio de Trabajo y la Protección Social.

Para cada uno de los ministerios la investigación se abordó siguiendo las fases que se describen a continuación.

Recolección de información a partir de fuentes secundarias: la información secundaria se obtuvo a través de la consulta de fuentes bibliográficas y diferentes clases de documentos, producidos principalmente por las organizaciones reguladoras del sector y organismos no gubernamentales como Transparencia por Colombia.

Análisis de los sitios Web: consistió en la revisión y análisis de las páginas web de los Ministerios del Interior y de Justicia, Cultura, Hacienda y Crédito Público, Comunicaciones y de la Protección Social, con el fin de determinar qué tipo de información se publica en desarrollo de las políticas de la Agenda de Conectividad y Gobierno Electrónico. Para este fin se tuvieron en cuenta diferentes elementos tomados de autores como Raquel Gómez, Pilar Sánchez y Rosario Osuna.

Análisis e interpretación de la información: los datos obtenidos se analizaron teniendo en cuenta los elementos o categorías de análisis contenidos en los modelos propuestos por Raquel Gómez, Rosario Osuna y Pilar Sánchez y se presentan de dos formas:

1. Presentación de las páginas web de los ministerios analizados con indicación de las características de la información relevante para el estudio.
2. Comparación de dicho análisis con los modelos propuestos por Raquel Gómez y Rosario Osuna, profesoras del doctorado en Investigación en Ciencias de la Información de la Universidad de Salamanca y Pilar Sánchez, Coordinadora del Proyecto SIDRA del Principado de Asturias.
3. Presentación de un cuadro resumen de las características analizadas con las correspondientes conclusiones en cada uno de los aspectos evaluados.

ARCHIVOS Y DERECHO A LA INFORMACIÓN

El acceso a la información ha sido desde hace varios siglos uno de los fundamentos de toda sociedad igualitaria y democrática; consecuente con esta afirmación, el derecho a la información ha sido ratificado por las Naciones Unidas en los diferentes ordenamientos internacionales y foros mundiales sobre derechos humanos, siendo considerado como uno de los mayores logros de nuestra sociedad. De igual forma, resulta imposible pensar en desarrollo sin información; los obstáculos que se oponen al acceso a la información es tal vez una de las características de los gobiernos totalitarios y es hoy en día uno de los indicadores de corrupción más evidentes en cualquier sociedad.

De acuerdo con Palacios Preciado “el derecho a la información es la columna vertebral en todo sistema democrático que pretender garantizar, encauzar y hacer efectivo el derecho de participación y control social”. La Constitución Política de Colombia concibe la participación ciudadana a partir del acceso a la información, y dentro de este concepto, los archivos están llamados a ocupar un papel fundamental en las instituciones del Estado para garantizar dicho acceso, no sólo como memoria del país, sino como instrumento para la transparencia y la gestión administrativa eficiente. Desde la promulgación de la Ley 80 de 1989 que crea el Archivo General de la Nación, el país comenzó un proceso de modernización de su sistema archivístico, cuyos resultados se han ido consolidando con el paso del tiempo; uno de los mayores avances en este proceso, es el cambio cultural en cuanto al reconocimiento de los archivos como centros estratégicos de información para la administración.

Con la reforma constitucional de 1991 se crearon nuevos espacios para la sociedad, en los cuales los archivos habrían de tener un papel fundamental para asegurar el cumplimiento de los principios de la

nueva carta política; uno de ellos fue la consagración de una serie de derechos ciudadanos en cuanto al acceso a la información, la publicación de los actos administrativos, el derecho de petición y las normas sobre contratación pública; otras normas como la Ley 489 de 1998 y la directiva presidencial sobre conectividad desarrollan algunos de dichos principios.

Todas estas acciones se fueron fortaleciendo a partir de la promulgación de una serie de normas y el desarrollo de proyectos tecnológicos cuyo objetivo primario fue el de garantizar la transparencia en las actuaciones del estado y sus funcionarios, el aumento de la participación ciudadana y el acceso a la in-

formación pública, todo lo cual tuvo y tiene como objetivo central la lucha contra la corrupción. Más recientemente, mediante el Decreto 3816 (diciembre del año 2003), el Gobierno del Presidente Álvaro Uribe creó la Comisión Intersectorial de Políticas de Información y Gestión para la Administración Pública (COINFO), como ámbito de discusión y toma de decisiones al más alto nivel para todo lo referente al sector de tecnologías de información y la comunicación. De acuerdo con Rosa Ospina (2004: 1), algunos de los principales avances en cuanto a desarrollo de sistemas de información en el Estado, a partir de las políticas públicas formuladas como parte del proceso de democratización y control ciudadano de la gestión pública, son:

Estado	Asunto	Nombre del sistema
Con avances en su desarrollo	Contratación	SICE
	Gestión por resultados	SIGOB- Sistema a metas presupuestales
	Empleo público	SUIP - Sistema unificado de personal
	Regalías	SIFA - Seguimiento a proyectos de regalías
	Gestión de activos	SIGA
	Sistema presupuestal	ZIF - Sistema integrado de información financiera
	Control fiscal	SIRI - Sistema de indicadores de riesgo institucional
	Control disciplinario	Estadísticas sobre sanciones, quejas, sitio, entidades y cargos
Proyectada su construcción	Estrategia antitrámites	SUIT- Sistema unificado de trámites
	Activos	SIGA - Sistema de gestión de activos
	Sistema presupuestal	SUIFP - Sistema unificado de inversiones y finanzas públicas
	Regulación y control	SIROCO - Sistema de información de regulación y control

La importancia de las tecnologías de la información y la comunicación es de tal trascendencia para el futuro de nuestra sociedad, que la UNESCO viene promoviendo, desde hace más de cinco años, la realización de una Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, que permita elaborar un enfoque y una visión comunes de la sociedad de la información y redactar un plan estratégico de actuación para la evolución coordinada hacia la realización del mismo.

GOBIERNO ELECTRÓNICO O E-ADMINISTRACIÓN EN COLOMBIA

El *e-government*, e-gobierno o gobierno electrónico consiste en el uso de las tecnologías de la información y el conocimiento en los procesos internos de gobierno y en la entrega de los productos y servicios del Estado tanto a los ciudadanos como a la industria. Muchas de las tecnologías involucradas y

sus implementaciones son las mismas o similares a aquellas correspondientes al sector privado del comercio electrónico (*e-business*), mientras que otras son específicas o únicas en relación a las necesidades del gobierno.

Aunque en el marco de las diferentes cumbres realizadas hasta el momento son muchos los aspectos que se pueden considerar, resulta conveniente abordar de manera particular el tema del gobierno electrónico, por ser una de las principales transformaciones de la actual sociedad de la información. La e-administración se desarrolla en cinco etapas a saber (Universidad Externado de Colombia, 2005):

1. Etapa de información.
2. Etapa de interacción.
3. Etapa transaccional.
4. Etapa de transformación.
5. Etapa de participación ciudadana.

El desarrollo de un gobierno electrónico se basa en los mismos principios que regulan la actuación de la administración pública: la legalidad, la igualdad, la transparencia, la eficacia, la celeridad, la imparcialidad y la publicidad en la gestión administrativa. Aunque dichos principios se consideran rectores, no existen estudios desde una perspectiva archivística y de manejo de información, que permitan dar cuenta del cumplimiento de las diferentes políticas gubernamentales relacionadas con el acceso pleno de los ciudadanos a la información y la efectividad de dichas políticas en la lucha contra la corrupción, el mejoramiento de la percepción de la gente frente a la transparencia de sus gobernantes y la ampliación del acceso al conocimiento y las posibilidades de desarrollo.

De acuerdo con el estudio realizado por Rosa Ospina (2004), se muestran algunas situaciones respecto del acceso de organismos de control a la información pública:

1. Hay dificultades en el acceso a la información,
2. La información no está organizada para devolverla a la ciudadanía,
3. Hay multiplicidad de sistemas de información sin armonización,
4. Hay problemas de calidad, oportunidad, confiabilidad y de divulgación a la ciudadanía.
5. No hay coordinación entre las entidades para la producción, organización y uso de la información.
6. Los directores se abrogan el derecho de no darla. Como la Procuraduría General de la Nación.
7. Las entidades ven como agresivo el pedir información.

Dicho estudio coincide con uno similar elaborado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística de Colombia (DANE), el cual señala que la información pública tiene deficiencias en la producción, organización, uso y aprovechamiento, y que hay bajos niveles de coordinación entre entidades y entre sistemas de información. Por su parte, según la misma autora, los principales problemas de la información del sector público son:

1. Escasa producción
2. Calidad deficiente
3. Periodicidad irregular
4. Acceso deficiente
5. Duplicidad
6. Pocos incentivos para la producción y uso
7. Dispersión de sistemas de información
8. Ineficiencia en inversiones

Ospina señala además que los resultados preliminares de un seguimiento que hizo Transparencia por Colombia a 64 entidades del nivel nacional mostraron:

1. Las entidades no contribuyen con dar información sobre los planes de compra y la ejecución de los mismos y los contratos celebrados (contratista, objeto, productos contratados, valor).

2. Se presentan inconsistencias, para algunas entidades, entre los valores de los planes de compra disponibles en el SICE y los que publican en sus propias páginas web.
3. Las entidades no están cumplimiento con consultar los precios indicativos del SICE antes de adjudicar sus contratos.
4. Los proveedores no están cumplimiento con el registro de precios en el sistema.

Todos estos resultados evidencian la necesidad de revisar nuevamente las políticas frente a su aplicabilidad, pero esta vez desde una perspectiva integradora, que permita correlacionar los diferentes núcleos de manejo de información del sector ministerial y proponer estrategias para responder con mayor eficacia a las iniciativas del Estado, lo cual se pretende en una investigación más exhaustiva, cuya primera fase puede ser este estudio exploratorio inicial. Las iniciativas de gobierno electrónico se basan principalmente en la implantación de herramientas como portales ERP's, que en el caso del sector gubernamental se conocen como GRP's, CRM's, y cuyos objetivos son buscar una mejora en la eficiencia y eficacia de los procesos internos y de vinculación con la sociedad (es.wikipedia.org/wiki/E-gobierno).

LAS POLÍTICAS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

La elaboración de políticas públicas para fomentar el acceso a la sociedad de la información ha sido una preocupación constante del Estado moderno desde principios del Siglo XXI. Sin embargo, de acuerdo con Cava (2005: 5), la elaboración de dichas políticas es un problema complejo por varias razones; la primera es que las políticas se deben implementar de manera que influyan sobre el mercado, evitando que provoquen distorsiones en el mercado; en segundo

lugar se deben contemplar los avances técnicos de los países en materia de telecomunicaciones redes, como punto de partida para definir la política; y, finalmente, su elaboración no deja de ser una materia nueva para la administración pública.

En este mismo sentido, Egea García (1998) propone una serie de parámetros para evaluar la accesibilidad de los servicios de la administración pública en la web. De manera complementaria, resulta necesario identificar criterios que permitan evaluar el funcionamiento de los portales diseñados dentro del concepto de e-administración. Otro modelo interesante es el mexicano;³ en el sistema resultante, surge un modelo en el que se identifican cuatro elementos que deben ser considerados a la hora de elaborar y/o evaluar las políticas de acceso a la información: accesibilidad, conocimiento, eficacia, solidez y evolución.

Sin embargo, se debe tener en cuenta la recomendación que hace el Sistema Internet de la Presidencia de México, en cuanto a los peligros de basar la evaluación de la e-administración desde una perspectiva únicamente de accesibilidad, sin considerar las necesidades derivadas de disponibilidad de información veraz y actualizada y con los requerimientos de la tele tramitación, en cuanto a la integración de sus resultados con la tramitación "tradicional".

Otra estructura para la divulgación de la información a través de la web se viene aplicando en el Principado de Asturias en lo que se ha denominado Proyecto SIDRA (Sistema de Información Documental en Red de Asturias)⁴ y el cual divide la documentación en tres grupos, según el nivel permitido de acceso (seguridad):

- Básica, que comprende información de prensa, artículos, informes, proyectos, monografías y se-

³ http://www.sip.gob.mx/e_gobierno/recomen.php. (Consultado el 25 de mayo de 2007). Término de Búsqueda: e-government en América Latina.

⁴ **CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS**. Sistema de información documental en red de Asturias. Memorias 2006. Asturias; Dirección General de Modernización, 2007. Pág.

riadas, normas y patentes, recursos electrónicos y materiales gráficos y multimedia.

- Específica, tales como conferencias, convocatorias, materiales de formación, normas ISO.
- Restringida como sentencias, actas, dossiers, intervenciones, notas de prensa, noticias y proyectos.

SIDRA permite el acceso a la información mediante una interfaz de consultas web, tanto por navegación como por buscadores (básico y avanzado).

Desde la perspectiva del modelo sistémico, un portal e incluso una página web puede ser entendido como un Sistema de Información, compuesto por varios subsistemas; siguiendo esta línea de pensamiento, es posible descomponer este sistema aplicando el modelo propuesto por Rosario Osuna (2002: 4), quien divide un sistema de Información en ocho subsistemas a saber: editorial, medios de comunicación, lingüístico, bases de datos documentales, estadístico. Archivístico, museográfico y bibliográfico.

Osuna (2002: 11) identifica igualmente varios niveles de información (Documentación*) en los sistemas de información, relacionados a su vez con los niveles de accesos a la misma:

- Documentación de difusión confidencial.
- Documentación de difusión restringida.
- Documentación de difusión generalizada.

Finalmente, desde el punto de vista de la organización de la información (Arquitectura) es necesario definir los elementos que posibilitan el acceso a los usuarios de la información pública, la cual no será eficiente ni efectiva sino se cuenta con una arquitectura de información previamente definida. De acuerdo con Bröll Nadal (2007: 13), la arquitectura de información para el trabajo en red debe comprender los siguientes aspectos con el fin de facilitar la interacción entre los usuarios de un determinado sistema y el sistema propiamente dicho:

- Finalidad del sistema de información.
- Usuarios del sistema y necesidades de interacción.
- Selección de contenidos.
- Organización de la información.
- Diseño de navegación.
- Búsqueda y recuperación de la información.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

NIVEL DE NORMALIZACIÓN DE LAS PÁGINAS WEB DE LOS MINISTERIOS EVALUADOS

El objetivo de este análisis fue determinar el grado de normalización de las páginas web de los Ministerios seleccionados en el estudio, así como el cumplimiento de estándares mínimos para el diseño de los sitios web de la administración pública, para lo cual se tomó como referencia el proyecto de e-administración del Estado de México.

La información que presentan los sitios web ofrece tres tipos de información que se presentan en forma de columnas en cada sitio web; la información que se publica varía entre un ministerio y otro, aunque la plantilla se mantiene fija en cada página, conforme se va navegando. Cuatro de los ministerios utilizan el mismo color de fondo en las páginas (azul), excepto el sitio del Ministerio de la Protección Social que usa un color verde. Ninguna de las páginas hace mención al uso de estándares de accesibilidad web para personas con discapacidad visual.

No hay uniformidad en la presentación e información de las pestañas y de los índices o directorios. Cada ministerio usa un esquema diferente, lo que supone que los ciudadanos deben familiarizarse con diferentes formas de acceso y publicación de la información para interactuar con los respectivos sitios web.

TIPOS DE INFORMACIÓN IDENTIFICADOS

propone tres tipos de información: básica, específica y restringida, el resultado fue el siguiente:

Partiendo de las categorías señaladas para el Sistema de Documentación en Red del Asturias (SIDRA) que

Ministerio	Información Básica	Información Específica	Información Restringida
Ministerio de Cultura	Noticias de prensa, servicios del ministerio, dependencias, unidades adscritas, planes y programas, información al ciudadano, trámites, contratos y licitaciones, rendiciones de cuentas, aspirantes.	Visión, misión, objetivos generales, funciones, dependencias de cada área, perfil y hoja de vida de algunos funcionarios del Ministerio y documentos de interés para al ciudadano.	Aparecen los hipervínculos activos, pero se requiere de una clave o contraseña para ingreso y por lo tanto no es posible identificar el tipo de información.
Ministerio de Comunicaciones	Noticias, servicios, información del ministerio, boletines, convocatorias, aspirantes a cargos, preguntas frecuentes, trámites, peticiones, quejas y reclamos, contratación, normas, discursos y presentaciones, programas, atención al ciudadano.	Información sobre planes y programas, presupuesto, plan de compras, programas y proyectos de inversión, contratos y convenios, licitaciones.	No presenta información restringida que requiera una contraseña para acceso, excepto para ingresar a la intranet en cuyo caso solicita validación de datos del usuario.
Ministerios de la Protección Social	como noticias, boletines, normatividad, convocatorias, estadísticas, trámites, licitaciones, procesos de contratación, contratos, plan de compras, planes y metas, presupuesto.	Relacionada con las funciones del Ministerio, decretos, leyes, acuerdos, así como programas de salubridad, información legal en aspectos como pensiones y cesantías, régimen de salud, riesgos profesionales, promoción social, estadísticas, atención a poblaciones especiales (adulto mayor, discapacitados, etc.), circulares, boletines, documentos y publicaciones editadas por el Ministerio.	No fue posible acceder al documento completo en los casos de informes, planes, estudios y algunos proyectos y programas; en estos casos, sólo se tiene un sumario del contenido de documento.
Ministerio del Interior y de Justicia	Noticias de prensa, boletines, quejas y reclamos, trámites y servicios, rendición de cuentas, políticas, presupuesto, plan de compras, licitaciones, contrataciones, planes y programas, informes de gestión, banco de proyectos.	Decretos recientes, documentos de trabajo, estudios e investigaciones y algunas publicaciones editadas por el Ministerio.	Aunque no está tipificada como tal, existen apartados con información de interés a la cual no es posible acceder; en estos casos, sólo se tiene un breve detalle o comentario acerca de la información pero no se da indicación adicional para su consulta.
Ministerio de Hacienda	Noticias, políticas, estrategias, normatividad, convocatorias, trámites, licitaciones, procesos de contratación, contratos, plan de compras, planes de desarrollo, planes de acción, planes de mejoramiento, presupuesto.	Decretos, resoluciones, acuerdos, informes y contratos suscritos por el Ministerio y algunos tipos de actas, como por ejemplo las correspondientes al Consejo superior de Política Fiscal.	No fue posible identificar la existencia de esta categoría, aunque existe en la página un acceso restringido mediante el uso de una contraseña y un login de acceso.

CARACTERÍSTICAS DE LAS PÁGINAS WEB DEL ARCHIVO

Como resultado del proceso de análisis llevado a cabo en las páginas web de los ministerios mencionados, se pudo determinar que, con excepción del Ministerio de Cultura, en ninguno de los ministerios analizados el Archivo figura dentro del organigrama de la entidad.

De igual forma, al verificar mediante procesos de navegación y búsqueda por recuperación dentro de la página de cada ministerio no fue posible identificar la existencia de una página web para dichas unidades de información.

TIPOS DE INFORMACIÓN QUE PUBLICAN LOS ARCHIVOS

De acuerdo con el análisis realizado, es posible inferir que los archivos no tienen ninguna participación, o si la tienen es muy escasa, en los procesos de publicación de la información de los Ministerios. Aunque varios de los tipos de documentos que es posible consultar libremente en las páginas web, se deben encontrar en los archivos de la entidad, el proceso de publicación no parece estar en manos de los jefes de archivos de estas entidades.

De otro lado, la forma como se presenta la información no corresponde a estructuras provenientes de la archivística, dado que en ninguna de las páginas fue posible identificar por ejemplo la existencia del Cuadro de Clasificación Documental.

MECANISMOS DE RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN

La consulta y acceso a la información y contenidos de las páginas web de los cinco ministerios anali-

zados se hace mediante navegación por los directorios o índices que se han diseñado en cada una; adicionalmente, las diferentes páginas web disponen de sistemas de recuperación basados en motores de búsqueda internos, los cuales, sin embargo, se comportan de manera diferente en uno y otro sitio web.

Desde el punto de vista de la arquitectura los sitios web en general no permiten una eficiente recuperación de la información, generando pérdida de tiempo y esfuerzo por parte del usuario o del ciudadano. Ciertos tipos de información son más fáciles de recuperar debido a que son más explícitos en las páginas web, en tanto que otros requieren realizar procesos continuos de navegación y, en algunos casos, ni siquiera los motores de búsqueda ofrecen un resultado satisfactorio.

CONCLUSIONES

Aunque se trata de un análisis preliminar, la información recolectada sirve como un primer diagnóstico que puede ser de utilidad no sólo para la administración pública colombiana sino para el Archivo General de la Nación, así como para el mejoramiento de la práctica archivística en este sector.

No obstante, el avance en el uso de las TIC dentro del sector público, persisten los problemas en cuanto al acceso del ciudadano a la información a través de la utilización de dichas tecnologías; de igual forma, no obstante los niveles de desarrollo tecnológico obtenidos por muchas de las entidades del Estado, particularmente de las entidades del sector central, los cuales se pueden definir como adecuados en unos casos y avanzados en otros,⁵ no es posible afirmar que dicho avance tenga como consecuencia el mejoramiento de la relación del Estado frente al ciudadano.

5 Colombia. Archivo General de la Nación. *Diagnóstico de la gestión de documentos electrónicos en la administración pública central*. Bogotá: Comité de Gestión de Documentos, 2005.

A pesar que la informática y otras aplicaciones tecnológicas han traído beneficios a las organizaciones que utilizan dichos adelantos, es cada vez mayor la tendencia de las empresas a publicar información en la web, tanto en intranets como en extranets, desarrollos que en muchos casos no responden a una *arquitectura de información* basada en estándares así como tampoco a estructuras de organización de esta información digital a partir de modelos bibliotecológicos y/o archivísticos (Zapata, 2007: 5).

El sector público colombiano es uno de los principales usuarios de los adelantos tecnológicos, especialmente en cuanto al campo de la informática se refiere. Resulta difícil imaginar hoy en día a un ministerio o cualquier entidad de la administración central que no disponga de una infraestructura tecnológica avanzada. A su vez, las diferentes entidades del Estado tienen el deber constitucional de facilitar al ciudadano la información que este requiera, siempre que esta sea de carácter público. A pesar de lo anterior y de los esfuerzos de diferentes gobiernos por promover una cultura de acceso a la información por parte del ciudadano, el estudio reveló información sobre la cual debería profundizarse en una investigación de mayor envergadura:

- La aplicación de las políticas de acceso ciudadano a la información no responden a un proceso normalizado que facilite la interacción entre el ciudadano y el Estado, representado en los diferentes organismos públicos.
- Cada entidad funciona de manera desarticulada entre sí, realizando interpretaciones independientes en lo que tiene que ver con los tipos y categorías de información que deben publicar como parte de las políticas nacionales relativas al gobierno en línea (e-administración).
- No hay uniformidad en la publicación de todos los tipos de información, lo cual impide tener

certeza acerca de la información y los contenidos disponibles en la web, situación que ocasiona pérdida de tiempo en la búsqueda de información por parte de los ciudadanos. De igual forma, no existe un formato estándar para publicar los documentos, los cuales se pueden encontrar en variados formatos como Excel, Power Point, Word, html y PDF, por lo que cada organismo divulga la información utilizando diversos formatos.

- Los sistemas de búsqueda y recuperación disponibles no aplican estándares basados en lenguajes de marcado (XML), así como tampoco se utiliza dicho formato para la publicación de los documentos. Todos los ministerios evaluados utilizan sistemas de búsqueda a través de la navegación por directorios y sus sistemas de recuperación tienen deficientes niveles de precisión.
- El acceso ciudadano a la información pública está aún en una fase incipiente y no responde a los principios constitucionales que dieron origen a las actuales políticas públicas en esta materia.
- No hay una participación evidente en los procesos de publicación de la información para el ciudadano de los funcionarios de archivo, lo cual impide una adecuada organización de la información.
- Los archivos públicos pertenecientes a los ministerios son prácticamente invisibles y, por lo tanto, inexistentes en la Web, lo cual evidencia el desconocimiento que tanto la administración pública como el ciudadano tienen acerca de la importancia de los archivos en los procesos de democratización, transparencia, control social y como fuentes de información para la comunidad.

En general, la información publicada en las páginas de los ministerios analizados se caracteriza por haber sido previamente procesada, es decir que el documento original no siempre es publicado, prefi-

riendo publicar la información referencial al mismo o un breve detalle de la información. La información (contenidos) y documentos relacionados con servicios, trámites, normatividad, presupuesto, licitaciones y convocatorias tienen una estructura similar, aparece más destacada en una página que en otra y presenta mayor detalle en unos ministerios que en otros. La información que mayor relevancia tiene en los sitios web analizados es la correspondiente a noticias, la cual cambia frecuentemente y se destaca de manera subjetiva, teniendo en cuenta el nivel de importancia que el webmaster o el responsable de los contenidos del ministerio le dé.

Finalmente, este estudio permitió identificar posibles proyectos de investigación que contribuyan a mejorar la comprensión que tiene el Estado sobre el

papel que cumplen los archivos en la época actual. Algunos de estos proyectos son:

- La arquitectura de información y la e-administración.
- Los archivos frente al control social. Estudios de impacto.
- Las políticas nacionales de información y el desarrollo de los archivos públicos colombianos.
- La gestión documental y los procesos de normalización de la información para el ciudadano.
- El desarrollo del *software* de archivo en Colombia. Análisis de casos.
- Metodología para el diseño de páginas web para la administración pública en Colombia a partir del uso de estándares archivísticos.
- Estándares de accesibilidad web en los archivos públicos.

BIBLIOGRAFÍA

Bröl, A. "Trabajar en equipo a través de la red: El seguimiento de proyectos de edificios de biblioteca pública en un entorno virtual". Jornada españolas de documentación (10as). Santiago de Compostela: FESABID, 2007: 13.

Cava, I. Metodología para la elaboración de políticas públicas dirigidas a fomentar la accesibilidad a la Sociedad de la Información. Madrid. UPV. Tesis Doctoral (Resumen). 2005.

Archivo General de la Nación. *Diagnóstico de la gestión de documentos electrónicos en la administración pública central*. Bogotá: Comité de Gestión de Documentos del AGN, 2005.

Cruz, V. y Medina, J. *Gestión del Conocimiento: Pautas y lineamientos generales*. Serie Seminarios y Reuniones Técnicas Internacionales, Asocia-

ción Universitaria Iberoamericana de Postgrados, Junta de Castilla y León. Salamanca; Diputación de Salamanca, Salamanca, 2002.

E-government, tecnología y calidad: Una nueva relación con el ciudadano. En Internet: <http://www.ibermatica.com/ibermatica/publicaciones/e-Government.pdf>. (Consultado el 20 de mayo de 2007). Término de búsqueda: e-government

Fundación OVSI. *Informe sobre la sociedad de la información en Iberoamérica Valencia*. Generalitat Valenciana, 2002.

Gómez, R. "De la recuperación de documentos a la recuperación de información en los archivos: estudio de las técnicas de recuperación que aparecen en la especificación MoReq". *Legajos. Cuadernos de investigación archivística y gestión documental* 7. (2004): 129 - 133.

- Hernández, R. *et al. Metodología de la investigación*. (2 ed.). México: McGraw Hill, 2001.
- Montenegro, S. y Niño, L. “La tecnología de la información y de las comunicaciones en Colombia”. *Propuestas para una Colombia competitiva*. Bogotá: Corporación Andina de Fomento, Unian-des, 2002.
- Ospina, R. *La información pública en Colombia y su acceso por la ciudadanía*. Bogotá: Universidad de los Andes, 2004.
- Osuna, R. “Los sistemas de información en las organizaciones: la información internacional”. *Documentación de las Ciencias de la Documentación* 27. (2004): 9 - 41.
- SIDRA. Sistema de información documental en red de Asturias. Dirección General de Moderniza-ción. Memoria 2006.
- UNESCO (2001) Organización de las Naciones Uni-das para la Educación, la Ciencia y la Cultura, Informe de la Cumbre Mundial sobre la sociedad de la Información.
- Universidad Externado de Colombia. *Guía de Go-bierno Electrónico*. UNESCO. Bogotá: la universi-dad, 2005.
- Universidad Externado de Colombia. *Guía de Demo-cracia Electrónica*. UNESCO. Bogotá; la universi-dad, 2005.
- Zapata, C. *Análisis de las políticas públicas sobre ac-ceso ciudadano a la información y sus implicacio-nes frente a la gestión de documentos y la moder-nización de los archivos*. Salamanca: Universidad de Salamanca, 2007.
- . *Visibilidad de la información en los archivos de la administración pública a través de Internet*. Salamanca: Universidad de Salamanca, 2007.

La oficina sin papel. ¿Un sueño hecho realidad? Una reflexión sobre el uso y apropiación de la tecnología y como esta ha impactado la información esencial de la Organización

Henry Alexander Rengifo Sánchez*

RESUMEN

En la medida que las organizaciones avanzan en su desarrollo y crecimiento tecnológico, la producción, distribución y gestión de información se eleva en forma exponencial, dado que los medios de procesamiento, recibo, envío y distribución de información se han diversificado y masificado en la empresa; dando origen a procesos como: (i) el reemplazo (en parte) de los documentos en papel, que sirven como soporte de las transacciones y operaciones del negocio de la empresa, por bases de datos y medios de información estructurada. (ii) El relevo de los medios tradicionales de comunicación al interior y/o exterior de la organización por medios de comunicación impersonal e informal como el correo electrónico, o por documentos enviados vía fax. (iii) La publicación en la intranet de la organización de los documentos de trabajo que hacen parte de expedientes.

No hay control sobre las versiones del documento (gestión y final) o finalmente donde residirá dicho documento pasado su tiempo de gestión. (iv) La distribución de la información de la empresa por medio de Internet sin ninguna consideración o restricción en términos de seguridad o confidencialidad. Ante este panorama, y la masificación de la tecnología en la empresa es necesario establecer qué sucede con la información esencial de la organización, independientemente de consideraciones tecnológicas o procedimentales. ¿Será que la oficina sin papel ahora sí es una realidad? ¿Cómo el profesional de la información puede atacar este crecimiento de información en la organización?

Palabras clave: gestión documental, documento electrónico.

* Ingeniero Industrial Universidad Libre 1998. Magíster Ingeniería Industrial 2001. Experiencia profesional de 10 años en Consultoría, Coordinación e Implementación de Sistemas de Gestión Documental en Organizaciones del Sector Público. Docente Facultad Sistemas de Información y Documentación, Universidad de La Salle, Colombia 2008. Correo electrónico: henryalexrengifo@gmail.com

Fecha de recepción: 17 de enero de 2008.

Fecha de aprobación: 11 de febrero de 2008.

A PAPERLESS OFFICE. A DREAM COME TRUE?

A REFLECTION ON THE USE AND APPROPRIATION OF TECHNOLOGY AND HOW IT HAS INFLUENCED THE ESSENTIAL INFORMATION OF ANY ORGANIZATION

ABSTRACT

At the same time as organizations advance in their technological development and growth, production, distribution and management of information exponentially rise because the media of processing, receipt, transmission and distribution of information get diversified and massive in the organization; creating processes such as:

- The replacement (in part) of paper documents, which are the support of transactions and operations of the organization business, for databases and structured media.
- The replacement of traditional means of communication inside and outside the organization for impersonal and informal media as email, or documents sent via fax.

- The publication of documents that are part of records at organization intranet. There is no control over the versions of the document (management and final), or where that document will be finally kept after its management time.
- The distribution of information in the organization via the Internet without any consideration or restriction in terms of security or confidentiality of information,

Regarding this background and the massive use of technology in the organization it is necessary to establish what happens with the organization essential information, independently of technological or procedural considerations. Is it possible that the paperless office is now a reality? How the professional of information can attack this information growth in the organization?

Key words: Document management, electronic document.

INTRODUCCIÓN

Desde hace más de cuatro décadas se habla del concepto de la oficina sin papel.¹ Concepto arraigado por la forma como la industria de la tecnología, para el manejo y administración de la información, vaticinaba la “nueva forma de trabajo en la empresa” gracias a la acelerada apropiación y participación de la tecnología en la cultura organizacional y el soporte que esta presta, a la estructura y procesos de negocio.

Esta “nueva forma de trabajo” indudablemente trajo consigo otras consideraciones, paradigmas y funcionalidades que finalmente impactaron el trabajo en todas las esferas de las organizaciones, sean estas pymes, pequeñas, medianas o grandes, no sólo por intermedio de la oferta de soluciones precisas para las cuales fueron desarrolladas sino por aquellas encontradas en su fase de implementación, en la cual se identifican impactos sobre la operación de la organización y la forma como está dispuesta. La tecnología, es cierto, brinda soluciones, pero es innegable que la solución que para una empresa ha sido exitosa, muy probablemente no lo sea para otra, así su estructura organizacional, negocio, sector y características sean similares.

Actualmente, la teoría organizacional brinda diferentes modelos o esquemas que aplicados en la empresa brindan características o funcionalidades determinadas, según corresponda al tipo de industria y al negocio en el cual se desempeñe; por ejemplo, una empresa militar, la cual tiene una estructura eminentemente jerárquica no puede verse beneficiada de una estructura por procesos en la misma forma como sí lo puede hacer para una empresa financiera, que este en el negocio de corredores de bolsa; dado que sus necesidades y características de respuesta y operación son completamente diferentes. Sin embargo, si hay algo en lo cual tienen similitud, la informa-

ción, independiente de su estructura organizacional o línea en la cual se encuentre, el flujo de información es el mismo, pues este siempre debe servir para apoyo a la toma de decisiones, salvaguardar la información corporativa y servir como medio probatorio en la eventualidad que la empresa lo requiera.

Lo anterior da pie a la idea(s), actualmente concebida(s) con mayor fuerza en la industria, sobre la terminología relacionada con la sociedad de la información, gestión del conocimiento, el saber – hacer empresarial, el conocimiento en acción, colaboración de la información, etc. Todas estas definiciones, conceptos o razonamientos, permiten converger en una teoría sobre la cual la industria es consciente que al interior de sus procesos la información sufre un análisis, una transformación y, por qué no decirlo, un valor agregado que no necesariamente es fiel copia del resultado presentado en términos de informes, gestión, diseños, documentos, publicaciones y demás información que surgen al interior de la empresa y que es allí donde estos conceptos toman relevancia, ¿cómo documentar, utilizar y capitalizar todo este conocimiento que se encuentra al interior de cada persona que compone la organización y ponerlo al beneficio y servicio de la misma, cuándo no es posible identificar en que momento será necesaria?

LA UTILIZACIÓN DE LA TECNOLOGÍA EN LA EMPRESA

Nadie puede negar que el boom y desarrollo agigantado de la tecnología, ha colaborado para que las organizaciones cada día sean más modernas, especializadas y dinámicas; lo cual también las ayuda a que sean más eficientes, poderosas y rentables; sin embargo, esto ha sido posible por medio de la inversión de considerables, y nada despreciables sumas de millones de dólares, en desarrollos y productos tecnológicos que soportan o controlan las necesida-

¹ Concepto arraigado por la industria de la tecnología, la cual esperaba que con el uso de los sistemas de información que permiten que la información fluya fácilmente en la organización y obtenga un carácter colaborativo, su impresión disminuya.

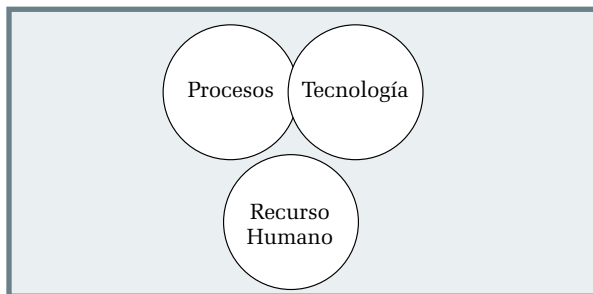
des a nivel funcional, administrativo o colaborativo presentes en la empresa.

Pero en realidad, ¿esta apropiación y uso de la tecnología ha contribuido a desarrollar y acrecentar, o por el contrario reevaluar, nuestro concepto de la oficina sin papel?

No es fácil responder a esta pregunta, pues si bien cada caso es particular y cada empresa tiene una cultura organizacional que la caracteriza e identifica, también es cierto que cada empresa debe acompañar sus inversiones con unas políticas y reglas definidas para cada uno de los estamentos donde la tecnología impacte directa o indirectamente, pues finalmente la apropiación, uso y éxito de la inversión en tecnología que haga la organización dependerá indudablemente del recurso humano que decida usarla.

En este momento, es posible delimitar tres actores claramente definidos en las anteriores líneas, y que definitivamente juegan un papel definitivo en el auge del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones y cómo estas han impactado todos los sectores de nuestra sociedad; por un lado está la tecnología como generadora y gestora del cambio, por otro está la estructura organizacional de la organización y su relación con el entorno, y finalmente está el recurso humano como receptor y motivador fundamental del cambio. Estos tres actores juegan un rol definitivo en el éxito o fracaso de la absorción y uso de la tecnología en cualquier industria que decida su implementación.

LA UTILIZACIÓN DE LA TECNOLOGÍA EN LA EMPRESA



Ahora, de acuerdo al tema desarrollado en el presente artículo, el anterior diagrama ejecutado en forma dinámica, organizada, sistemática y reconociendo todas las necesidades puntuales que se dan en cada uno de estos círculos proporcionan una base muy robusta para que el proceso de implementación de una plataforma tecnológica en la empresa tenga éxito, sin embargo, también es la plataforma especial para incrementar los flujos documentales en forma exponencial al interior de la misma, lo cual empieza a jugar con aspectos personales de cada integrante en cuanto a necesidad, preferencias de lectura, disposición de equipos tecnológicos, disponibilidad de tiempo y espacio, etc., son precisamente estos aspectos los que mayor relevancia cobran al medir el impacto del uso de las tecnologías sobre el manejo del papel en la organización.

En palabras de Richard Harper (2002), en su libro *El mito de la oficina sin papel*, libro precisamente escrito en papel, quien expone en uno de sus capítulos "... No hace mucho, la oficina sin papel se consideraba una posibilidad del futuro. Las tecnologías de comunicación electrónica fueron aclamadas como salvadoras de las oficinas - diseñadas para reducir la cantidad de papel consumido y agilizar los negocios. Para los negocios pequeños a medianos el expreso digital se pensó como un boom aún mayor para la línea de base.

Casi nadie anticipó el inmenso impacto inverso que la Internet, correo electrónico, asistentes digitales personales y aún calendarios electrónicos tendrían en el número de documentos que imprimimos y la cantidad de papel que usamos. Pero lo impensable sucedió. Se están creando e imprimiendo más documentos que antes.

El impacto de estas tendencias sobre la producción de impresos es asombrosa:

- El uso de papel crece de seis a ocho por ciento al año.

- El correo electrónico aumenta el volumen de impresión en 40 por ciento.
- Los empleados, en promedio, imprimen 33 páginas de Internet cada día.

Lo que sigue constante es que el documento en copia impresa es aún una parte crítica de los requerimientos de los negocios pequeños a medianos. Casi todo documento de negocios, ya sea folletos de ventas e información, facturas, o documentos de nómina, requieren que se imprima información en hojas de papel”.

Si bien es cierto, las tecnologías han impactado en nuestro quehacer diario, en nuestra forma de vivir y pensar, este incremento de los flujos informativos acentuado no sólo por las tecnologías de la información, presentes en la empresa, sino por las comunicaciones que hoy por hoy prácticamente han eliminado las barreras de tiempo y espacio como por ejemplo Internet, el correo electrónico, los celulares, los sistemas de localización GPS, etc., los crecimientos en el consumo del papel también han tenido crecimientos importantes, en efecto, los últimos estudios confirman que un 95% de los documentos empleados en las oficinas actualmente están fijados en papel. Paradójicamente, mientras el empleo de los sistemas de gestión de datos y de las redes locales se dispara, el consumo de papel –al menos en EE.UU– crece un 20% cada año (Harper, 2002).

Los conceptos de colaboración y compartir información en el entorno local, por medio de intranet, o global, por medio de Internet, hacen incrementar la consulta de los documentos, los bits facilitan la comunicación, pero también es cierto que facilitan la multiplicación en el uso del papel.

El formato digital a diferencia del formato impreso, permite hacer un uso más intensivo de la información, más personas pueden acceder a un mismo documento, verlo, modificarlo, compararlo, comple-

mentarlo, en fin, lo que cada uno de ellos decida que debe ser el uso más adecuado según su necesidad, lo cual multiplica la posibilidad de que el usuario decida imprimirlo o reprografiarlo, esto finalmente lleva a que aumente el uso de papel circulante en la empresa.

El auge en la utilización de la tecnología, definitivamente ha modificado y reestructurado la forma de “trabajar” en la organización, a nivel de operación, funciones y, por supuesto, flujo y manejo de la información, ya que muchos de los soportes tradicionales de los procesos, han sido incorporados o reemplazados por sistemas de información corporativos, pero ¿por qué las organizaciones invierten en tecnología? Las razones pueden ser muy diversas, además para cada necesidad la industria tecnológica ofrece una variada gama de productos y servicios, que pueden apoyarse o complementarse en su funcionalidad y operación; sin embargo, podemos resumir las razones en los siguientes grandes grupos:

- Optimizar, controlar y administrar los procesos de negocio.
- Internacionalizar la Organización.
- Establecer modelos de negocio a nivel cliente, empresa o proveedor.
- Cubrir requerimientos de seguridad y control en infraestructura tecnológica o procesos de negocio.
- Amenazas del mercado.
- Competencia.
- Moda.

Cualquiera sea la razón elegida por la organización para ampliar su base tecnológica, finalmente lleva embebida una reducción de costos, ya sean estos: laborales, administrativos, funcionales u operativos. Sin embargo, se observa con sorpresa que a mayor apropiación de la tecnología, no necesariamente el consumo, generación y gestión del papel en la empresa disminuye en forma considerable. Por el contrario, este sigue siendo parte importante de la gestión do-

cumental en la organización, ya sea como soporte en labores funcionales, procedimentales, operativas, administrativas o de control. Complemento a lo anterior, se evidencian problemas asociados a la duplicidad de la información y poca correlación entre la información electrónica, administrada por los sistemas de información y los expedientes físicos elaborados según las disposiciones administrativas de la organización. Finalmente, esto conlleva a que los archivos físicos, como: personales, secretariales, gestión y disposición final crezcan cada día más, así como los costos asociados al mantenimiento y operación de los mismos.

Sobre este escenario también cabe la pregunta sobre ¿qué motiva a la persona a imprimir un documento que tiene en su ordenador, que actualmente lee y sobre el cual tiene toda la versatilidad que le ofrece la tecnología para su edición?, sin duda alguna es el hábito, lo que lleva a que el consumo de papel en la empresa no sea una realidad como ha sido propuesto por la industria tecnológica.

Las razones para ellos son tan dispersas como las personas, sin embargo, y a partir de la experiencia es posible clasificar algunas de ellas como las más relevantes y comunes a todo el universo de posibilidades que tiene el ser humano, a saber:

- El cambio o ambiente generacional, muy probablemente las generaciones venideras, sean los llamados y cuenten con las competencias suficientes para trabajar en bits, pero las actuales definitivamente no.
- El papel es flexible para trabajar: es transportable, flexible, no requiere cables, Internet, hubs, switches, periféricos, teclados, electricidad, únicamente luz.
- El papel es editable, es posible hacer anotaciones, recordatorios, tachar información no relevante y subrayar datos de interés.

- La lectura en pantalla es desagradable, el monitor es un emisor de luz parpadeante situada a pocos centímetros de la cara del usuario.
- La proliferación de *software* o formatos de archivo, que finalmente ante la dificultad para dominarlos todos o por lo menos hacerlos compatibles, se opta por la única herramienta que se domina a la perfección, el botón de imprimir.

El manejo deficiente de los documentos impresos y electrónicos desacelera el ritmo de los negocios, impactando el servicio a los clientes e incrementando el costo de hacer negocios.

Otro de los diferentes aspectos, sobre el cual puede revisarse esta aseveración, es por el crecimiento en la adquisición de dispositivos periféricos como fotocopiadoras, impresoras y máquinas de fax (con sus costos asociados), los cuales, no son utilizados para centralizar la información de la organización en una sola unidad que permitan su control, administración y optimización, sino que se han descentralizado y expandido a cada una de las áreas funcionales que compone la organización, para el soporte y gestión del día a día documental.

Esta realidad da lugar a nuevos desafíos a los profesionales de la información, dado que la información no debe depender de consideraciones tecnológicas, o el medio en el que reside o el tipo de soporte en la cual fue generada; sino responder a necesidades puntuales para la gestión, operación, memoria y demostración de las actuaciones de la organización en el tiempo.

Lo cierto, es que mucha información esencial de la empresa hoy en día está en medios electrónicos no estructurados, normados y mucho menos controlados; no toda la información de la organización está en poder de ella, sino en poder de sus colaboradores, en sus computadores personales o buzones de

correo; los custodios de la información no han tomado parte activa en la normalización, clasificación y valoración de estas comunicaciones, ya sea por desconocimiento, vacíos legales o incredulidad del proceso.

Los departamentos de sistemas son actualmente, en la mayoría de las organizaciones, los custodios de la información corporativa de la organización, dado que a través de sus esquemas de copias de respaldo o *backups*, el cual se refiere a la copia de datos que se hace de un sistema de información de tal forma que estas copias puedan restaurar un sistema después de una pérdida de información² o en una eventualidad de desastre.

De acuerdo a la anterior definición estas copias de respaldo o *backups*, no ofrecen garantía alguna que permita salvaguardar la información esencial corporativa de la empresa con criterio archivístico, ni mucho menos pensar en ser utilizada como valor probatorio ante un tercero, pues estas copias tienen almacenados datos operativos no estructurados, salidas de sistemas de información, bases de datos o captura de datos en un intervalo de tiempo previamente definido. Retomando el tema, la función de la copia de respaldo es precisamente guardar aquellos datos que permitan recuperar un sistema o un proceso en un instante del tiempo con la mínima pérdida de información, de igual forma la función del departamento u oficina de sistemas es garantizar la permanencia del negocio, en ningún momento servir de custodio de información.

Esta concepción del uso de las copias de respaldo, en la conservación de información tiene otro agravante adicional y es en el uso de los medios de respaldo para esta información, pues al tratarse de esquemas de respaldo que permitan hacer operativo o funcional un sistema en una eventualidad de desastre, las

necesidades de uso y recopilación de información cambian constantemente, para lo cual los medios actualmente más utilizados y que ofrecen esta versatilidad son los magnéticos, situación diferente a la información esencial de la empresa la cual sus políticas de conservación son las referidas en las tablas de retención y políticas documentales y que requieren medios de conservación con características físicas que eviten la manipulación y alteración de la información y que garanticen la integridad de la misma en el tiempo, papel que actualmente cumple la microfilmación.

BENEFICIOS DE LA OFICINA SIN PAPEL

Las implicaciones de una oficina sin papel, deben ser vistas mucho más allá que un sueño o una reducción en el uso del papel. Realmente esto debe obedecer a la implementación de un esquema que impacte la organización como un todo, que involucre una armonía entre la tecnología, la gente y la empresa, de tal forma que este sistema ayude a incrementar la productividad y a generar sinergias que permitan un ahorro sostenido sobre tiempo en las operaciones y dinero en los mantenimientos, así como beneficios considerables en el uso, consulta y recuperación de la información esencial de la empresa.

Contar con información digital ayuda a reducir los riesgos del negocio por situaciones como inundaciones, terremotos, asonadas, inundaciones, etc., dado que la información puede estar replicada en tantos sitios y/o medios decida la empresa en respuesta a sus planes de seguridad electrónica y planes de migración de datos para mantener vigente su información.

La seguridad de la información también mejora considerablemente pues es posible controlar a nivel de usuario quien tiene acceso a los documentos, estable-

2 www.wikipedia.org

cer sistemas de jerarquías para el acceso y la consulta de la información, adjudicar permisos para ver sólo una parte de información en un documento, ideal para información contable o crítica, establecer quién, por qué y por cuánto tiempo tiene un documento, etc.

Actualmente se habla de los mercados verdes, la reducción del uso del papel en la empresa, necesariamente tiene un impacto positivo en el medio ambiente, dado que se está contribuyendo directamente a evitar la tala de árboles y bosques.

¿Cómo lograr, de acuerdo a la luz de nuestro nuevo esquema de operación, identificar, clasificar, valorar y conservar la información electrónica esencial en nuestra organización, de tal forma que logremos conservar la información de la empresa independiente del medio donde resida?, el único camino, es implementar un programa de gestión documental que nos ayude con este objetivo. Para lograrlo es importante contemplar lo siguiente:

1. Conocer la organización. Los objetivos del programa de gestión documental, deben ser concordantes con la misión y visión de la empresa. De igual forma, es importante incorporar los usuarios finales, dado que el éxito o fracaso del programa dependen de la forma como los usuarios reciban los nuevos conceptos.
2. Identificación de procesos de negocio estratégicos para la empresa.
3. Documentación y normalización de los procesos y procedimientos de la empresa.
4. Identificación de la información soporte al proceso de negocio.
5. Relacionar, valorar, clasificar e incorporar en la tabla de retención y políticas documentales la información electrónica.

6. Estandarización y normalización para la identificación, disposición y almacenamiento de la información electrónica.
7. Revisión de la plataforma tecnológica de la organización, con el objeto de establecer si el programa de gestión documental es factible de implementar en la organización o en su defecto establecer las principales limitaciones y fortalezas.
8. Adquisición de componente tecnológico para la administración y control de los procesos técnicos de la información electrónica.
9. Establecer planes de migración de datos por obsolescencia de los medios.
10. Celebrar contratos de actualización de tecnología para garantizar actualización y vigencia de versiones del *software*.

La oficina sin papel, más que una utopía, un sueño o una historia, realmente debe ser una inversión, puesto que enmarcada en un sistema de gestión documental debe llevar atados la reducción de impresión, despacho y almacenaje de documentos en papel, así como la prestación de servicios dado que es mucho más fácil encontrar y llevar registros sobre los clientes.

Un sistema de gestión documental también debe ayudar en la eliminación de información redundante o duplicada pues al garantizar el acceso y centralización de información requerida y una buena definición de los permisos de acceso, no hay necesidad que múltiples departamentos o empleados tengan copias impresas del mismo documento. También elimina la necesidad de distribuir versiones actualizadas, pues una vez actualizado un documento en un entorno de red, la nueva versión está inmediatamente disponible para todos los que tengan acceso autorizado.

CONCLUSIONES

Esta reflexión no pretende cerrar la posibilidad de que el concepto de oficina sin papel sea una realidad, sin embargo, la experiencia del autor ha demostrado que el éxito de cualquier programa de gestión documental nace siempre de un estudio de la organización, a la luz de los procesos y procedimientos y, por lo tanto, la información es única y no obedece a consideraciones como el medio o soporte en el cual se encuentra.

No toda la información electrónica es esencial y no toda la información esencial está en formato electró-

nico, esta paridad obliga a que el profesional de la información tome un rol más activo, no sólo como custodio de información, sino como observador y revisor de procesos en etapa de gestión, pues solo él sabe del valor de la información en el tiempo, adicionalmente la información electrónica es dinámica y generalmente obedece más a conceptos de inmediatez que a verdaderas políticas de conservación.

La incorporación de tecnología no es mala, ni tampoco contraproducente, simplemente debe obedecer a criterios específicos y sustentados de necesidades de la organización y obedecer a un plan estructurado de ejecución.

BIBLIOGRAFÍA

Porter-Roth, B. "ROI Considerations for Electronic Document Storage". *AIIM E-Doc Magazine* 19. 1. (2005): 20 - 21.

Zanish-Belcher, T. *et al.* "The age of the electronic document: the documenting challenge for academic archives". *Collection Management* 26. 2. (2001): 43 - 56.

Harper, R. y Sellen A. *The myth of the paperless office*. Massachusetts Institute of Technology. 2002.

Desde la loma: un estudio de apropiación de la lectura y la escritura

José Ignacio Caro*

RESUMEN

Desde la loma: un estudio de apropiación de la lectura y la escritura, pretende poner a consideración la apremiante necesidad de abordar la promoción de lectura como una estrategia de intervención social que, desde la biblioteca pública, debe contribuir a posicionar la lectura y la escritura en la vida cotidiana de los individuos y las comunidades. Para ello, propone una metodología denominada *la pregunta interna*, que busca conectar todo lo que puede ofrecer la lectura y la biblioteca pública con un cuestionamiento que puede ser formulado por cualquier persona, una pregunta trascendental, que responde a lo que realmente quiere y necesita leer.

Palabras clave: práctica social y cultural, intervención social, promoción de lectura.

FROM THE HILL: A READING AND WRITING APPROPRIATION STUDY

ABSTRACT

From the Hill: A reading and writing appropriation study, tries to consider the urgent need to approach the promotion of reading as a strategy of social intervention that, from the public library, must place reading and writing in the daily life of the individuals and the communities. Therefore, it proposes a methodology named *the internal question*, which tries to connect everything offered by the reading and the public library with a question that can be asked by any person, a transcendental question, which answers what the person really wants and needs to read.

Key words: Social and cultural practice, social intervention, promotion of reading.

* Profesional en sistemas de información, bibliotecología y archivística
Correo electrónico: jcaro@mincultura.gov.co.
Fecha de recepción: 20 noviembre 2007
Fecha de aprobación: 10 enero 2008

INTRODUCCIÓN

La biblioteca pública, de acuerdo a los diferentes manifestos, es una institución de carácter social encargada, junto con la escuela, de contribuir a la formación de comunidades críticas, autónomas, forjadoras de su realidad. Para ello la promoción de lectura, junto con el acceso a diversas manifestaciones artísticas se erige como las principales estrategias para forjar una visión propia de mundo.

Desde la loma: Un estudio de apropiación de la lectura y la escritura es ante todo una apuesta a la necesidad de mirar las prácticas lectoras de las comunidades para dar cuenta de la transformación de sus comportamientos lectores, pero sobre todo como un insumo fundamental para evaluar si la promoción de lectura desde la biblioteca pública contribuye realmente a la formación de lectores.

Para ello se trazará el recorrido lector que desembocó en la propuesta del estudio, para luego poner en evidencia algunos de los resultados del trabajo de campo y el desarrollo de la metodología planteada y, finalmente, algunas posibles conclusiones que son apenas el inicio del debate de una asignatura pendiente en la bibliotecología.

El estudio fue realizado en los barrios Juan Pablo II en la localidad de Ciudad Bolívar y en el barrio El Ramajal en la localidad de San Cristóbal en un período de intervención de seis meses y participaron niños y niñas entre los seis y nueve años y jóvenes entre los trece y dieciséis años.

APROXIMACIÓN CONCEPTUAL Y METODOLÓGICA

El discurso de la promoción de lectura en Colombia es fruto de la reflexión que organizaciones y personas del ámbito público y privado han venido elaborando en no menos de veinte años. Pero, no es objeto de este artículo dar cuenta de ese contexto histórico.

Sin embargo es necesario decir que la promoción de lectura ha sido habitada a lo largo de su construcción por distintas tendencias (por lo menos en lo que respecta a la biblioteca pública) aquellas que la conciben como una acción loable y casi evangelizadora, otra en la que promoción de lectura puede ser cualquier cosa, manualidades, representaciones teatrales y otra que busca desde la perspectiva de la biblioteca pública transformar los comportamientos lectores de una determinada comunidad y de la población en general.

La dinámica de la reflexión entorno a la promoción de lectura ha desembocado también en la creación de un papel, el promotor o mediador de lectura, que se erige como quien tiene la capacidad de tender un puente entre los lectores y la lectura. Este papel ha sido desempeñado por diversos profesionales literatos, biólogos, maestros y, en menor proporción, los profesionales en las denominadas ciencias de la información.

La promoción de lectura debe ser vista como una estrategia de intervención social que busca posicionar en la vida cotidiana de una determinada comunidad la lectura como una práctica social.

“La promoción de lectura debe entenderse como un trabajo de intervención sociocultural que busca impulsar la reflexión, revalorización, transformación y construcción de nuevos sentidos, idearios y prácticas lectoras, para así generar cambios en las personas, en sus contextos y en sus interacciones” (Álvarez y Naranjo, 2003).

Pero, ¿cómo llevar a la práctica este concepto? ¿cómo intervenir para transformar desde la mediación y no de la imposición?

En la promoción de lectura está en juego no solamente la bella tarea de mostrar a otros que la literatura y la no ficción es ante todo la representación de todo lo

que un ser humano puede ser, está también investida de poder pues produce en el promotor un haló de salvador, porque aquel que sí sabe y le gusta leer, le dará la oportunidad a otro que no lo sabe. Esto es lo que Argüelles (2003) denomina el lector ideal, aquel que debe leer todas aquellas obras excelsas que la institución determina que se deben leer.

Intervenir socialmente una comunidad desde la promoción de lectura implica determinar cómo está presente la lectura en su cotidianidad, cuál es la visión de la comunidad, si está circunscrita a las actividades escolares o si está puesta en la perspectiva de los espacios íntimos y socializantes de la familia o el entorno.

Desde la loma es una propuesta metodológica que busca partir de esa visión propia de la lectura y tender un puente que permita a la biblioteca comunicarse efectivamente con la comunidad.

En este orden de ideas es necesario traer dos conceptos fundamentales que dieron origen a la metodología de intervención:

1. Freire (1984) dice “La lectura del mundo precede a la lectura de la palabra, de ahí que la posterior lectura de ésta no pueda prescindir de la lectura de aquél”.
2. Ferreiro (1982) afirma “Antes que la escritura aparezca como una tarea escolar ineludible, antes que el niño sea iniciado en los rituales de la alfabetización, la escritura existe... existe en múltiples objetos físicos en el ambiente que rodea a un niño urbano (incluso cuando este niño pertenece a los medios más marginados de la sociedad urbana).

Sin embargo aunque se afirme que la lectura y la escritura o si se quiere la cultura escrita en general precede a la intermediación de la institución educativa, sigue existiendo un conflicto en lo que respecta

a tomar este conjunto de argumentos y llevarlos a la práctica.

Es precisamente un argumento mucho más abstracto el que sirve de enlace para llevar este conjunto de planteamientos al terreno de la intervención:

3. Zuleta (1989) afirma: “... Así como teniendo buena o mala vista hay que mirar desde alguna parte, así mismo hay que leer desde alguna parte, desde alguna perspectiva, que no es otra cosa que una pregunta abierta, una pregunta aún no contestada, que trabaja en nosotros y sobre la cual nosotros trabajamos con una lectura”.

TENDIENDO PUENTES: LA PREGUNTA INTERNA

La frase de Estanislao Zuleta deriva en la denominada pregunta interna que tiene como objetivo primordial explorar esa visión propia que tiene un grupo de personas determinado acerca de la lectura y la escritura.

Se constituye en una estrategia que permite despertar los reales intereses del grupo, pues pretende generar un espacio en el que se interactúe partiendo de los cuestionamientos fundamentales para los seres humanos, la vida, la muerte, el amor, el origen del universo, la guerra, entre otros. En otras palabras, la pregunta interna sirve de mediación entre lo que tiene que ofrecer la biblioteca pública a la comunidad y las expectativas que ésta tiene de la realidad en la que vive.

Suscitar la pregunta interna, hacerla visible, tangible y proyectar resolverla en un tiempo y en un espacio determinado es en el fondo lo que posibilita. Así se busca coherencia con lo que el individuo se pregunta para incitarlo a resolver esa inquietud propia a través de la lectura y la escritura, para construir con él y para no terminar imponiendo un saber y una visión ideal.

PERO, ¿QUÉ POSIBILITA LA PREGUNTA INTERNA?

La pregunta interna, como ejercicio, hace posible ordenar las ideas que posteriormente pueden plasmar en un ejercicio escrito. En este ejercicio ven como la pregunta formulada encuentra una respuesta a través de una sesión de promoción de lectura y escritura. Y es este, precisamente, el elemento transformador de la visión académica que se tiene frente al libro, la lectura y la escritura. Los participantes ven la practicidad de estas y su importancia para resolver la pregunta formulada.

Formular una pregunta, es crear una palabra, es codificar una idea a través de la escritura. La pregunta interna es el resultado de una reflexión que es alimentada por la visión propia del ser que la formula.

La formulación de una palabra, y para este caso una pregunta, es la consecuencia de un diálogo interno.

Al respecto Paulo Freire (1971) “Al intentar el adentramiento en el diálogo, como fenómeno humano, se nos revela la palabra: de la cual podemos decir que es el diálogo mismo. Y, al encontrar en el análisis del diálogo la palabra como algo más que un medio para que éste se produzca, se nos impone buscar, también, sus elementos constitutivos”.

Para el mediador o el promotor de lectura, la formulación y la búsqueda de respuesta a la pregunta in-

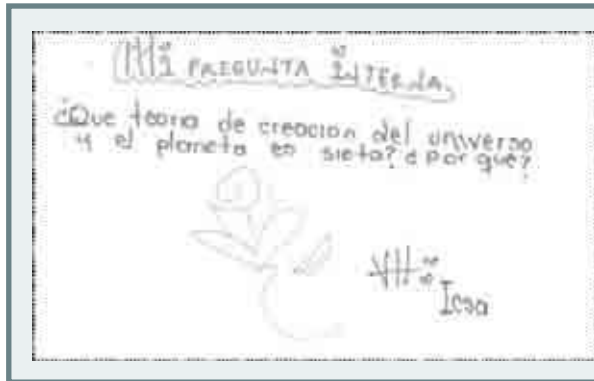
terna es el inicio de su mediación para el encuentro de las personas con el libro y la lectura, la comunicación entre los miembros del grupo y el mediador; la capacidad de escuchar la palabra, concentrarse y hallar un sentido, las sesiones de promoción de lectura que pueden programarse a partir de las preguntas internas de cada uno de los participantes enriquecen el trabajo del mediador y su posterior resultado.

Es por esto, que la pregunta interna, metodológicamente, tiene la potencialidad de hacer realidad el objetivo de formar lectores partiendo del interés propio de la comunidad, proporciona al mediador o al promotor un conocimiento profundo de la comunidad en la que desarrolla su trabajo y sobre todo impone profundidad temática y pedagógica a las actividades de promoción de lectura y escritura ya que las preguntas, aunque parezcan sencillas, son trascendentales para la persona que las formuló.

DE LA TENSIÓN GENERADA POR LAS PREGUNTAS

A continuación se presentaran algunas de las preguntas realizadas por los integrantes del grupo en Ciudad Bolívar. No se hablará de las acciones que suscitaron estas trascendentales preguntas con la intención vedada de que el lector se situé en el papel de promotor de lectura y se plantee que haría para tratar de resolverlas.

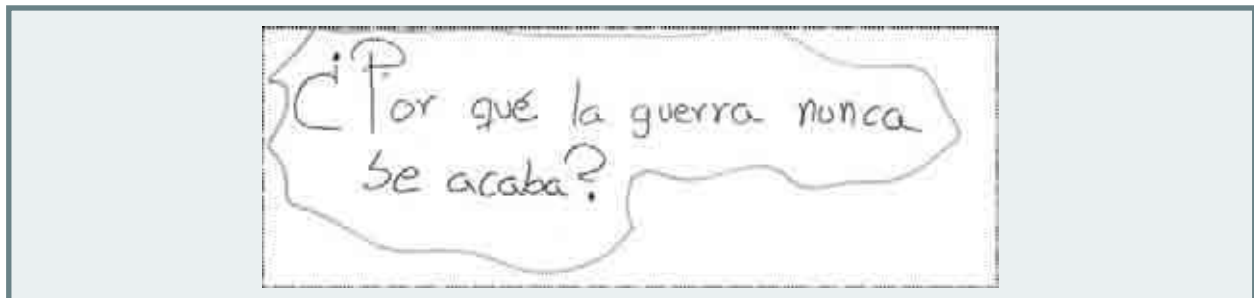
PREGUNTA 1



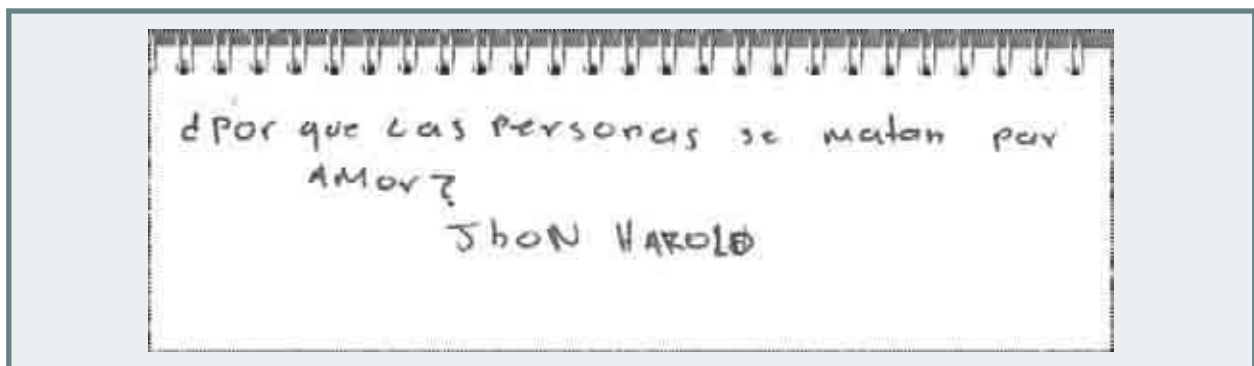
PREGUNTA 2



PREGUNTA 3



PREGUNTA 4



La fase de la formulación de las preguntas internas está revestida de un momento de gran tensión, tanto para los participantes, como para el promotor de lectura.

Exteriorizar una pregunta, plasmarla a través de la escritura y exponerla en la colectividad del grupo es un ejercicio complejo. Para cada participante implica desnudar un poco de su interior a todo el grupo, es

también, someterse a los comentarios y los gestos del colectivo.

Para el promotor de lectura es la oportunidad de ver como un concepto teórico es llevado a la práctica. Es comprobar, en este caso, como la pregunta interna originada en la frase de Estanislao Zuleta abre el camino para desarrollar sesiones de lectura no desde su perspectiva sino desde la necesidad interna, íntima del conjunto de participantes.

Pero este ejercicio no solamente sirvió para los participantes también le generaron al promotor sus propias preguntas “internas”.

- ¿Cómo diseñar un programa de promoción de lectura que pueda verdaderamente responder a las inquietudes de los jóvenes?
- ¿Qué recursos requiere la biblioteca pública para generar procesos de intervención social a partir de la promoción de lectura?
- ¿Las colecciones con que cuentan las bibliotecas públicas pueden dar respuesta a preguntas de esta naturaleza?
- ¿Los promotores de lectura tienen la formación suficiente para llevar a cabo esos procesos de intervención social?

A MODO DE CONCLUSIÓN

A continuación se mostraran las conclusiones principales del trabajo de grado no sin antes mencionar que este trabajo de intervención se desarrolló en seis meses y se llevaron a cabo por lo menos 60 sesiones de lectura.

La apropiación de la lectura y la escritura implica el acceso a espacios generadores, como la biblioteca pública, las librerías, los puestos de revistas, la escuela y por supuesto ésta se construye en la práctica, en el día a día, mediante el acceso real y concreto a estas prácticas culturales y sociales. ¿Y sí los adultos, quienes median en el aprendizaje académico y para la vida, de los grupos objeto de estudio, no posibilitan el acceso a estos espacios generadores, cómo se pretende formar lectores?

Los proyectos sociales para comunidades residentes en barrios periféricos de la ciudad, como las que participaron en este estudio exploratorio, adolecen de

estrategias de intervención que se tomen el tiempo necesario para identificar cuáles son sus necesidades reales. Es decir, casi siempre se desarrollan instrumentos formales de recolección de información como entrevistas, encuestas u observaciones participantes o no participantes, con falta de rigurosidad o con muy poco tiempo para realizarlas. La pregunta interna se constituye en una metodología que necesita ser validada en posteriores estudios, con el propósito de contribuir a que la bibliotecología desarrolle estrategias de intervención que le permitan diseñar e implementar servicios bibliotecarios acordes con las necesidades reales de la comunidad.

En el caso específico del estudio la metodología de la pregunta interna permitió planear y desarrollar sesiones de promoción de lectura que partieron de los intereses propios de los dos grupos participantes. En este mismo sentido, se logró conciliar la visión ideal de lector que puede tener el mediador, con la representación del libro y la lectura de los grupos. Sin embargo, es necesario que las escuelas de bibliotecología generen al interior de sus comunidades académicas, espacios de discusión en los que se debata alrededor de lo que significa leer en un contexto social como el colombiano, a qué le debe apuntar la biblioteca pública como institución y cuáles son las características de la población que ella debe formar como población lectora.

En el grupo de jóvenes la pregunta interna permitió conectar efectivamente la trascendencia de sus inquietudes con la potencialidad de los recursos puestos a disposición para desarrollar las sesiones de promoción de lectura y escritura, esto es, diferentes géneros literarios, textos documentales, música y videos de películas en formato de video disco digital.

Este logro es significativo, por cuanto el grupo pudo ver como los libros, la lectura y la escritura también cuentan con una utilidad en la vida diaria, en su vida íntima y que no sólo están supeditadas a su relación con la institución escolar.

“PREGUNTAS INTERNAS” PARA OTROS POSIBLES TRABAJOS DE GRADO

- ¿Qué pasa con las bibliotecas públicas municipales de Colombia y la promoción de lectura?
- ¿Los servicios bibliotecarios desarrollados por la biblioteca pública responden a la apremiante necesidad de ver la promoción de lectura como una práctica cultural?
- ¿Qué recursos y qué capacidad instalada requiere la biblioteca pública para desarrollar intervención social en una determinada comunidad a través de la promoción de la lectura?
- ¿Qué estudios de comunidad desarrolla la biblioteca pública, en comunidades como las participantes en este trabajo de grado, para partir de las necesidades reales de la comunidad y no de la imposición del lector ideal?
- ¿Están los promotores de lectura en capacidad de generar procesos y hacer efectiva la intervención en una comunidad a través de metodologías como las propuestas en este trabajo de grado?
- ¿Qué estudios ha realizado la biblioteca pública en Bogotá que permitan dar cuenta de la transformación de los comportamientos lectores de sus usuarios?

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, D. y Naranjo, E. *La animación a la lectura. Manual de acción y reflexión*. Medellín: Universidad de Antioquia, 2003.
- Ferreiro, E. *Nuevas perspectivas sobre los procesos de lectura y escritura*. México: Siglo XXI editores, 1982.
- Freire, P. *La importancia de leer y el proceso de liberación*. México: Siglo XXI editores, 1984.
- Zuleta, E. *Elogio de la dificultad y otros ensayos*. Medellín: Hombre nuevo editores, 2005.

Estrategias para la gestión archivística municipal: una propuesta de identificación y valoración documental municipios quinta y sexta categoría

José Efraín Forero Santamaría* / Andrea Carolina Parra Araque**

RESUMEN

El artículo presenta, en primera instancia, el modelo metodológico empleado para el desarrollo de la investigación, en el cual se describe el tipo de estudio, la población y muestra objeto de análisis, así como los objetivos propuestos. Posteriormente, se estudian los modelos de valoración documental de países como Francia, España, México y Estados Unidos, como base teórica para la construcción del trabajo de investigación. Por otra parte y con el propósito de identificar los diferentes elementos que componen el proceso de valoración documental, se efectúa un análisis e interpretación del concepto de *Serie Documenta* y se presenta un nuevo concepto, como punto de partida para la definición de los criterios de identificación y conformación de series documentales. Luego, se presentan los razonamientos a tener en

cuenta para la valoración documental como lo son: el análisis de las normas, la frecuencia de consulta de los documentos, la situación política y social de la época, así como el conocimiento interno de la Institución y el Desarrollo de las Nuevas Tecnologías. Finalmente, se dan a conocer algunos de los resultados respecto a la ocurrencia de las series y subseries documentales y la aplicación de los criterios metodológicos propuestos.

Palabras clave: serie documental, identificación documental, valoración de documentos, criterios, municipios, Sistema Nacional de Archivos.

* Profesional en Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística de la Universidad de La Salle.
Correo electrónico: efra.santamaria@gmail.com

** Profesional en Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística de la Universidad de La Salle.
Correo electrónico: parraaraque@yahoo.es.

Fecha de recepción: 13 de noviembre de 2007.

Fecha de aprobación: 10 de enero de 2008.

STRATEGIES FOR MUNICIPAL ARCHIVE MANAGEMENT: A PROPOSAL OF DOCUMENT IDENTIFICATION AND ASSESMENT IN FIFTH AND SIXTH CATEGORY TOWNS

ABSTRACT

This article presents, first of all, the methodological model applied to develop this research, which describes the type of study, population and the analyzed sample, as well as the proposed objectives. Then, document assessment models from Spain, France, Mexico and the United States are studied as a theoretical basis to build the research work. On the other hand, in order to identify different elements in the process of document assessment, an analysis and interpretation of the concept of *Serie Documenta* and a new concept is proposed as a starting point to establish the identification and conformation criteria for document series. Later, it presents considerations in terms of document assessment such as: analysis

of regulations, frequency of consultation, political and social situation of the time internal knowledge of the organization and the new technological development. Finally, it presents some results regarding the frequency of the document series and subseries and the application of the proposed methodological criteria.

Key words: document serie, document identification, document assessment, criteria, municipalities, Archive National System.

INTRODUCCIÓN

El gobierno colombiano, consciente de la importancia que tienen los documentos como registros de las actividades y actuaciones del Estado, en el año 1989 mediante la promulgación de la Ley 80, dio origen al Archivo General de la Nación (AGN), sentando las bases para la formulación y desarrollo de una política nacional de archivos, acorde con las necesidades del país y los preceptos constitucionales de acceso a la información y la preservación del patrimonio cultural.

En concordancia con la institucionalidad archivística reinante (léase la operatividad del Archivo General de la Nación), el Gobierno Nacional expidió la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos), estableciendo en su artículo 11, la obligatoriedad del Estado de crear, organizar, preservar y controlar los archivos públicos, conminando de esta forma a los entes territoriales, a la conformación y puesta en marcha de los llamados “Archivos Generales de los Municipios”, como encargados de coordinar y desarrollar la política archivística en el orden municipal, de acuerdo con los lineamientos que para tal efecto señala el organismo rector en Colombia.

Desde esta perspectiva, es responsabilidad de la Administración Municipal, en cabeza del Alcalde, garantizar la creación y funcionamiento del Archivo General del Municipio y establecer un Plan Archivístico que, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el AGN y el Consejo Departamental de Archivo, involucre la formulación de un Programa de Gestión Documental, en el que se contemplen los procesos de valoración documental, a partir de la identificación, denominación, conformación y evaluación de las series y/o subseries, producto de la gestión gubernamental municipal.

El estudio contextualiza inicialmente la estructura territorial del Estado colombiano y posteriormente describe los modelos de valoración documental existen-

tes en Norteamérica, España, Francia y México, por ser éstos quienes marcaron una influencia normativa y técnica en la definición de políticas y directrices para la valoración documental en el país, así como en el proceso metodológico para la construcción de la Tabla de Retención Documental, instrumento que soporta en gran medida la normalización de la gestión documental en las entidades del Estado.

En este sentido y como resultado del estudio, se proponen inicialmente los criterios metodológicos para la identificación de series y subseries documentales en los municipios de 5ª y 6ª categoría, teniendo en cuenta que este proceso constituye la base archivística sobre la cual se soporta la actividad intelectual de la valoración documental.

Como resultado del análisis de las funciones generales que constitucionalmente deben cumplir los municipios colombianos de quinta y sexta categoría y acogiendo los criterios metodológicos anteriormente referenciados, se presenta el “Repertorio de Series y Subseries Documentales”, no tan sólo como una propuesta académica sino como una herramienta que facilite a las instancias correspondientes establecer y normalizar las distintas agrupaciones documentales que se derivan del cumplimiento de su quehacer administrativo.

Así mismo y con fundamento en un proceso metodológico normalizado, se plantean los criterios de valoración que deben ser observados por los archivistas municipales en la elaboración de las tablas de retención y valoración documental, como instrumentos que garantizan la preservación de la información, en sus diferentes fases de archivo.

Finalmente se presenta un comparativo entre los criterios de valoración propuestos y su aplicabilidad en las tablas de retención documental de los municipios de quinta y sexta categoría de Cundinamarca, previamente aprobadas por el Consejo Departamental de Archivos.

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

El estudio realizado, se enmarca como una investigación de carácter descriptivo, ya que se precisaron inicialmente los diferentes factores de análisis para la identificación, conformación y denominación de series documentales. Así como los discernimientos a considerar en materia de evaluación de documentos, aplicables al universo objeto de estudio.

Así mismo, la justificación de escogencia de la población objeto de estudio radica en la preocupación, tanto de los investigadores, como del Archivo General de la Nación y los Consejos Departamentales de Archivo, en asesorar y controlar la gestión archivística de los Municipios de quinta y sexta categoría, por ser éstos los de mayor presencia en el territorio nacional y porque en ocasiones no cuentan con los recursos y el personal idóneo para llevar a cabo labores de organizar de archivos y, mucho menos, procesos de implementación de programas de gestión documental y elaboración y aplicación de Tablas de Retención Documental.

De acuerdo con lo anterior, la iniciativa de elaboración de la investigación, nace desde la experiencia que los autores han podido tener en diferentes municipios de Boyacá y Cundinamarca.

A partir de la problemática identificada en cuanto a la gestión de archivos a nivel municipal y con el fin de consolidar la propuesta de valoración documental para estos entes territoriales, se definió como objetivo general de la investigación, la formulación de una propuesta de valoración documental aplicada a Municipios de quinta y sexta categoría específicamente.

Dando alcance a este propósito, inicialmente se determinaron los parámetros metodológicos para la identificación y conformación de series y subseries documentales, elementos que sirvieron de base para la elaboración de la Propuesta de Repertorio de Series y Subseries para Municipios objeto de estudio.

Finalmente se definieron los criterios que se deben considerar en el proceso de valoración documental, con el fin de identificar con mayor objetividad el tiempo de conservación de los documentos y, por ende, la preservación de la memoria histórica municipal y nacional.

Posteriormente, con el objetivo de validar tanto las series y subseries documentales, como los criterios de valoración documental propuestos, se revisaron el 50% de las Tablas de Retención Documental aprobadas de los Municipios de quinta y sexta categoría de Cundinamarca. Información que se encontraba en los archivos del Consejo Departamental de Archivo.

ANÁLISIS MODELOS DE VALORACIÓN DOCUMENTAL: ESPAÑA, FRANCIA, MÉXICO Y ESTADOS UNIDOS

La valoración documental, como parte del proceso de organización archivística, es abordada por los diferentes países desde sus propias experiencias y regulaciones.

Por ejemplo, Francia considera dos edades principalmente: la *Prearchivalía* o *Préarchivage*, como la edad del valor primario de los documentos, en la cual los expedientes son de uso constante dentro de las oficinas y son esenciales para la gestión; la segunda es la Edad Intermedia, en la que los expedientes son aún susceptibles de ser consultados por recurso contencioso o verificaciones contables.

Respecto a los instrumentos archivísticos utilizados en el modelo Francés, se encuentran los Cuadros de Selección (*Tableaux de tri*), como la herramienta utilizada durante el *Préarchivage*, especialmente en los archivos del orden departamental, municipal y hospitalario.

De otra parte, el modelo español, uno de los más importantes a nivel mundial, establece cuatro fases de archivo, a saber:

- Archivo de Gestión: documentos en fase de tramitación, así como los que son de uso frecuente para la gestión de los asuntos corrientes. Esta documentación es responsabilidad de las unidades administrativas directamente.
- Archivo Administrativo: etapa de concentración de la documentación que no tiene frecuente consulta.
- Archivo Intermedio: a pesar que la documentación pierde su utilidad, se conserva en el archivo intermedio para garantizar la instalación masiva de los documentos a bajo costo.
- Archivo Histórico: la documentación que reposa en esta etapa de archivo, fue seleccionada por su valor informativo, histórico y cultural.

En España, a diferencia de Colombia, no se utilizan las Tablas de Retención Documental sino los Cuadros de Clasificación y Calendarios de Conservación, de tal forma que a través de estas herramientas se establecen en primera medida las agrupaciones documentales producto de la gestión de las Entidades y los años de permanencia de los documentos en cada fase de archivo. Lo anterior asiente un ahorro considerable de costos, tiempo, trabajo y espacios para el almacenamiento de la documentación.

En México, el panorama sobre la identificación y valoración documental, no difiere considerablemente a los presentados por Francia y España. El desarrollo de la política nacional de archivos, tiene grandes etapas respecto a la identificación y valoración de fondos documentales acumulados.

En primer lugar, la valoración responde a las vigencias primarias de la documentación y su carácter institucional, es decir a los valores administrativos, legales y fiscales y, en segunda instancia, a los valores orientados a la protección de la documentación que desarrolla un carácter patrimonial.

En este orden de ideas la vigencia administrativa, es el plazo que requiere la institución productora para dar trámite al asunto que se refiere el documento. Por otra parte, la vigencia legal, se refiere al plazo que la legislación establece para la conservación de los expedientes por su calidad probatoria y, por último, el valor fiscal, que corresponde al plazo en que la documentación se conserva, en obediencia a las disposiciones fiscales, por su utilidad contable.

Así mismo, la valoración primaria como función es realizada por la dependencia productora de información, puesto que son ellos quienes conocen la normatividad y vigencias de cada una de las agrupaciones que generan, consultan y administran.

El modelo mexicano establece los tipos de documentos que se producen por las entidades estatales y que inciden en el proceso de valoración: documentos sustantivos o misionales, entendidos como aquellos que soportan la gestión administrativa y los que reflejan solicitudes y respuestas a trámites.

Por otra parte, en el modelo norteamericano se involucran aspectos sobre creación, mantenimiento y uso de los documentos, selección, eliminación y conservación, así como los instrumentos de control y descripción archivística tales como los *Schedules*.

A partir de los estudios y teorías de Rhoads (1983: 46), un programa de gestión de documentos efectivo debe contemplar cuatro aspectos representativos del ciclo de vida documental, a saber:

- Creación de los Documentos.
- Mantenimiento y Uso de los Documentos.
- Disposición de los Documentos.
- Administración de Archivos.

Como es evidente, los modelos anteriormente mencionados, aportan diferentes planteamientos al modelo colombiano, como parte del desarrollo y establecimiento

de políticas en cuanto a la identificación y valoración documental, desde la definición de serie, subserie y tipología documental; la metodología para la elaboración y aplicación de Tablas de Retención y Valoración Documental, así como los valores que desarrollan los documentos y su utilidad para una Entidad.

PROPUESTA NORMALIZACIÓN GESTIÓN ARCHIVÍSTICA MUNICIPAL: IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DOCUMENTAL PARA MUNICIPIOS DE QUINTA Y SEXTA CATEGORÍA

Tal como se puede observar, la falta de estandarización en cuanto a la identificación y valoración documental en Colombia, específicamente para los municipios; ha provocado inconsistencias respecto a la realidad de la documentación que producen y gestionan estos entes territoriales, más aún para aquellos que por falta de recursos y personal idóneo en materia archivística, no han implementado programas de gestión documental y elaboración de tablas de retención documental.

Uno de los principales aspectos que incide en un acertado proceso de valoración documental, lo constituye sin lugar a dudas la identificación de las series, entendidas éstas, para el caso colombiano, como el “Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanadas de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas”, alcance conceptual que permite intuir que la producción de documentos en una Entidad, obedece única y exclusivamente al cumplimiento de sus funciones administrativas y misionales.

No obstante y si se interioriza el análisis de cada uno de los elementos conceptuales descritos anteriormente, se puede concluir que una serie documental puede ser considerada como la evidencia de las actividades administrativas y misionales de una organización,

conformadas por la sucesión de documentos que contienen información referente a la función que les dio origen, en otras palabras, es la reunión de uno o varios tipos documentales con información de característica similar que se ocupan de un tema en particular dentro de la administración, los cuales son testimonio de la acción reiterativa en la ejecución de un proceso, resultantes del cumplimiento de una función; son ellos junto con la razón de ser de las entidades los engranajes principales y piezas claves para determinar el origen de las series. Entonces, queda claro que las series no son más que los documentos producidos o recibidos por una entidad, agrupados en orden natural que gestionan un mismo tema, en respuesta de una actividad administrativa o misional.

De acuerdo con lo anterior y como resultado de la investigación, se proponen cuatro parámetros básicos para la identificación de series y subseries documentales:

1. El órgano o sujeto productor: primer elemento a considerar dentro del análisis metodológico de la identificación de series documentales. La Entidad Productora de la Información es considerada como el punto de partida para determinar qué tipo de documentación posee un fondo documental, con base en la clase de Institución, su misión, funciones y objetivos organizacionales.
2. Las funciones: otro de los criterios metodológicos establecidos para la identificación, conformación y denominación de las series y subseries documentales, es el relacionado con el análisis de las funciones específicas de cada uno de los sujetos productores, toda vez que el cumplimiento de las mismas incide directamente en la producción documental.
3. Los procesos y procedimientos: a partir de ellos es posible determinar cuál es el trámite que surte la documentación y, por consiguiente, quién es el responsable de su conservación durante la etapa

de vigencia administrativa. Así mismo, permite determinar la secuencia documental del expediente. De acuerdo con lo anterior estos factores son fundamentales para la identificación de las tipologías documentales que se generan y que conforman las series y/o subseries documentales.

4. Las normas: el análisis de la normatividad converge como uno más de los factores a considerar dentro de la operación de identificación de series documentales, en razón a que el organismo productor, debe cumplir a cabalidad las disposiciones en ellas consignadas y estas acciones se ven reflejadas a través de los documentos.

Es así como, a partir del análisis de los diferentes parámetros adoptados, se puede construir un repertorio de series y subseries documentales, que responda, en un alto porcentaje, a las necesidades archivísticas de los municipios colombianos de 5ª y 6ª categoría, que más allá de una propuesta académica, permita su aplicabilidad concreta y a partir de ella, el enriquecimiento metodológico y normalizador de la gestión documental en dichos entes territoriales.

Agotada la fase de identificación y denominación de las series y subseries documentales, se deberá entonces definir los criterios de valoración, que si bien algunos de ellos ya han sido considerados por el Archivo General de la Nación, su claridad procedimental y de aplicabilidad no son lo suficientemente claras, máxime cuando se trabaja con poblaciones, que como los municipios de quinta y sexta categoría, no poseen una cultura archivística que les permita apropiarse fácilmente de estos procesos.

Así, la definición de los criterios de valoración deben estar estrechamente ligados al ciclo vital del documento, específicamente en sus dos primeras fases, los archivos de oficina o de gestión y el archivo central, puesto que es desde estas etapas en las que se debe controlar la producción y conservación de la

documentación, a partir de la definición de su disposición final, es decir, identificar si se debe conservar totalmente, seleccionar una muestra representativa como testimonio de la historia o por el contrario, eliminarlos debido a que no desarrollan ningún tipo de valor secundario.

A partir de esta concepción, los criterios de valoración que se deben considerar son:

1. El criterio legal: considerado como el primero de los factores a tener en cuenta dentro del proceso de valoración documental, puesto que de él se derivan obligaciones y responsabilidades, que desde la perspectiva normativa y documental, impactan directamente en la Administración Pública y en los derechos y deberes de los ciudadanos.

En este orden de ideas, es necesario analizar desde la legislación general, como la Constitución Política y demás leyes, a nivel nacional que establecen la prescripción de las acciones administrativas, legales, contables, fiscales y jurídicas.

Un claro ejemplo de estas normas es la Ley 962 de 2005, en la cual se establece diez (10) años contados a partir de la fecha del último asiento, documento o comprobante, pudiendo utilizar para el efecto, a elección del comerciante, su conservación en papel o en cualquier medio técnico, magnético o electrónico que garantice su reproducción exacta.

Igualmente, se toman en cuenta para este estudio de valoración documental, las normas aplicables a cada sector económico, social y cultural; así como los actos administrativos propios de los entes territoriales.

2. Frecuencia de consulta: otro de los criterios a considerar dentro de un proceso de valor documental, hace referencia a los niveles de consulta que pueda llegar a tener la documentación, depen-

diendo de su utilidad como testimonio o prueba de un hecho administrativo o misional.

En este sentido, se enumeran a continuación algunos aspectos fundamentales respecto a la frecuencia de consulta de los documentos, que son: 1) la vigencia de los documentos, establecida a través de la normatividad; 2) el plazo precaucional, como el tiempo adicional que es necesario contemplar para la conservación de los documentos, como respuesta a solicitudes de entes u organismos de control y vigilancia.

Para el caso de la vigencia de los documentos, es posible citar por ejemplo la Resolución 1995 de 1999, la cual en su artículo 15 establece la retención y tiempo de conservación de las Historias Clínicas por un período de 20 años contados a partir de la fecha de la última atención al paciente; la cual en el año 2005, con la promulgación de la Resolución 1715, se reduce su tiempo de conservación a 10 años. No obstante, como resultado del trabajo del Archivo General de la Nación de Colombia, el Comité de los Archivos de Historias Clínicas y demás entes territoriales del sector salud, en enero de 2007 a través de la Resolución 058, derogan la Resolución 1715 del 2005, quedando nuevamente en vigencia la Resolución 1995 de 1999. Es así como se puede observar cómo a partir de la legislación, es posible determinar los tiempos de vigencia de los documentos, para este caso el de las Historias Clínicas.

Mientras tanto, en lo que respecta al plazo precautelativo que se debe asignar para conservación de la documentación, se considera éste como el período de vida útil del documento para fines administrativos, legales, contables, fiscales y jurídicos.

3. Condiciones políticas y sociales de la época: como tercer aspecto dentro de la valoración documental se encuentra la situación política, económica y social a nivel nacional, departamental y municipal,

de tal manera que afecta directamente en los valores que puede llegar a desarrollar un documento, debido a su importancia como registro de acontecimientos políticos, históricos y sociales.

Con el fin de ejemplificar este criterio, es pertinente mencionar el caso de la *parapolítica* que actualmente vive el gobierno colombiano, por ser ésta una etapa que marcará la historia del país y sus ciudadanos. Por tanto, la documentación que hoy en día se genera y que está relacionada con esta temática, muy posiblemente servirá como testimonio para futuras generaciones.

4. Caracterización institucional: el conocimiento de la Entidad, para el caso objeto de estudio, los Municipios de quinta y sexta categoría, es fundamental en el momento de iniciar el proceso de valoración documental y está estrechamente relacionado con el órgano productor que da origen a las series y subseries documentales.

Las políticas, objetivos, misión y visión de la Entidad Productora de la información, brindan un mapa de navegación fundamental para la evaluación de los documentos, su utilidad e importancia tanto para la administración como para la comunidad en general.

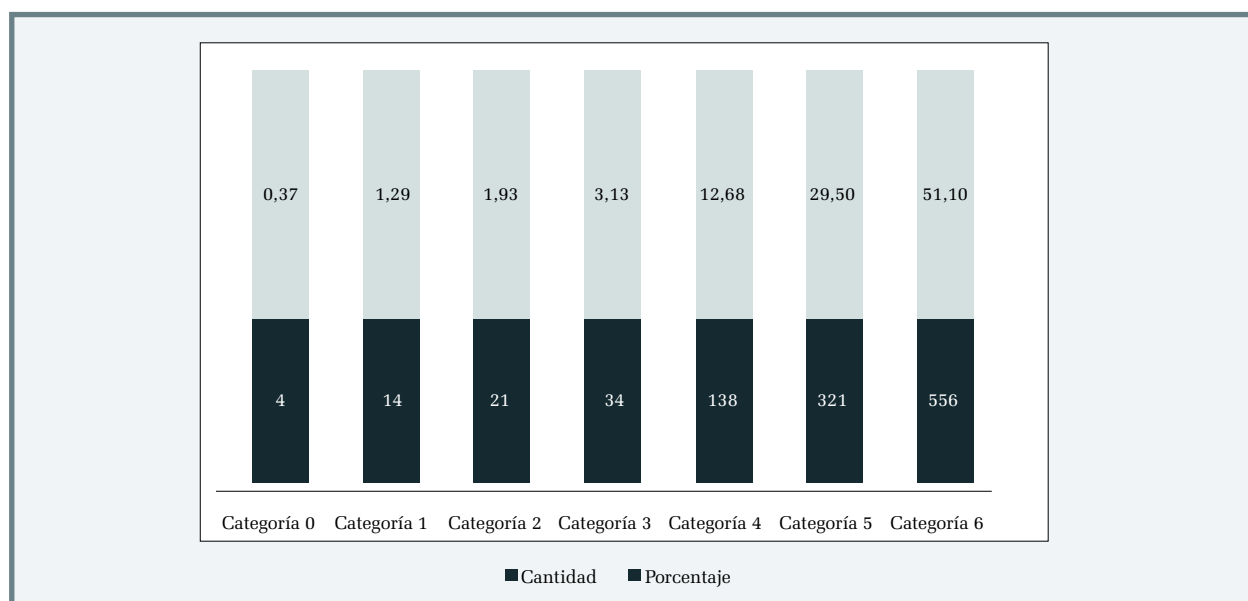
5. Evolución y desarrollo tecnológico: por último, a pesar que se considere que la valoración es indiferente al soporte en el cual se encuentre la información, hoy en día los avances en materia tecnológica han provocado que una de las grandes problemáticas sea la producción documental generada a través de sistemas de información que conservan datos relevantes del negocio, es por ello que se considera importante el establecimiento de una política en cuanto a la migración de información conservada en *backups* que garantice en primera instancia los niveles de seguridad y acceso a la información, y su disponibilidad, integridad y accesibilidad a lo largo del tiempo, todo

ello traducido en términos de la definición de la disposición final de la información, especialmente con el fin de garantizar que la documentación de carácter histórico que se encuentra en otros medios esté siempre disponible.

ANÁLISIS DE RESULTADOS: COMPARACIÓN CRITERIOS DE IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DOCUMENTAL

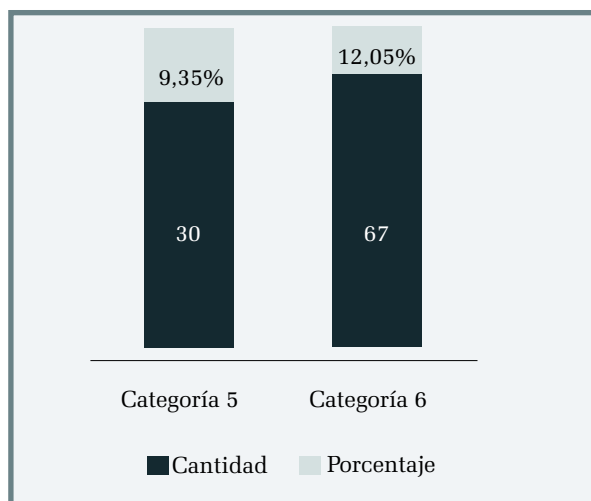
Como primera medida, se presentan los porcentajes a nivel nacional de cada una de las categorías de municipios establecidas por la Ley 196 de 1994, así:

GRÁFICA 1. MUNICIPIOS DE 5 Y 6 CATEGORÍA A NIVEL NACIONAL



Por otra parte y de conformidad con la división política de Colombia, se presenta a continuación el número de municipios de categoría 5 y 6 pertenecientes al Departamento de Cundinamarca, considerados como la población objeto de estudio, siendo éstos 30 de categoría 5 y 6 de sexta categoría, según los muestra la siguiente gráfica:

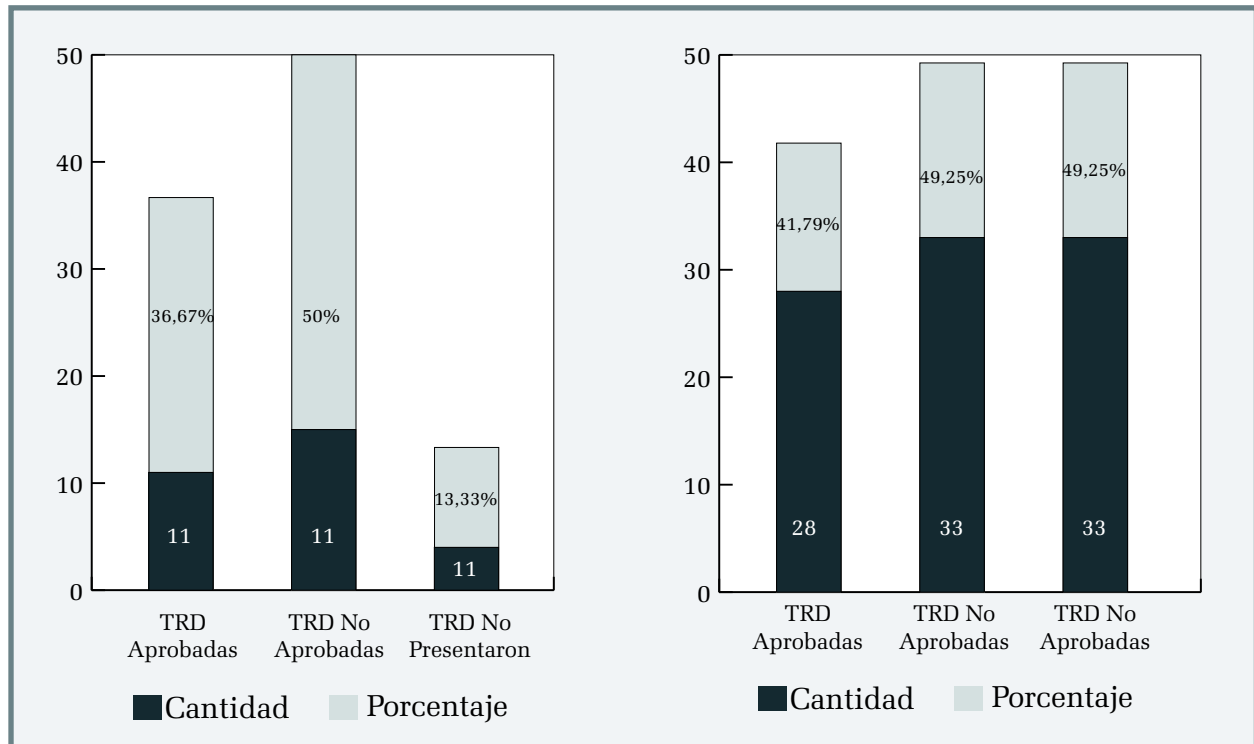
GRÁFICA 2. MUNICIPIOS DE 5 Y 6 CATEGORÍA DEL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA.



De acuerdo con la información suministrada por el Consejo Departamental de Archivo de Cundinamarca, se muestran a continuación las estadísticas sobre

el cumplimiento de los municipios de quinta y sexta categoría, en lo que respecta a la elaboración de Tablas de Retención Documental.

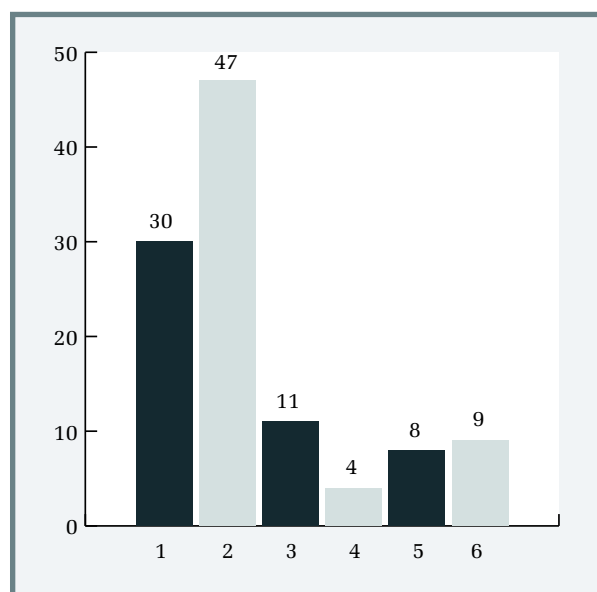
GRÁFICA 3 Y 4. TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL MUNICIPIOS DE CATEGORÍA 5 Y 6 DE CUNDINAMARCA



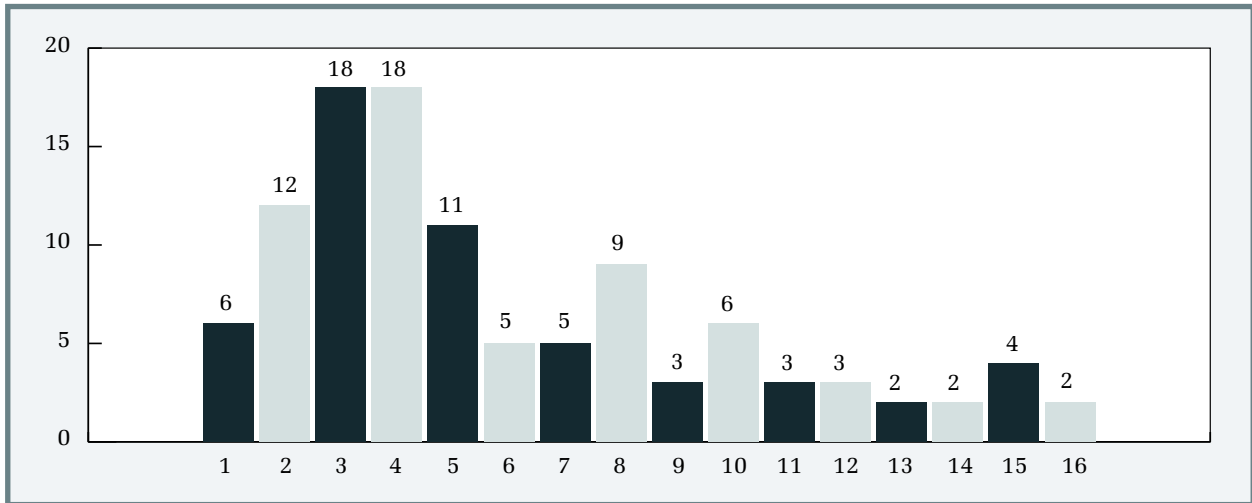
Con base en la información recopilada, se pudo evidenciar que la ocurrencia en la aparición de las series y subseries documentales es:

- Nota: 1 = 0 ocurrencias;
 2 = 1 ocurrencias;
 3 = 2 ocurrencias;
 4 = 3 ocurrencias;
 5 = 4 ocurrencias;
 6 = 5 ocurrencias.

GRÁFICA 5. MUNICIPIOS CATEGORÍA QUINTA



GRÁFICA 6. MUNICIPIOS CATEGORÍA SEXTA



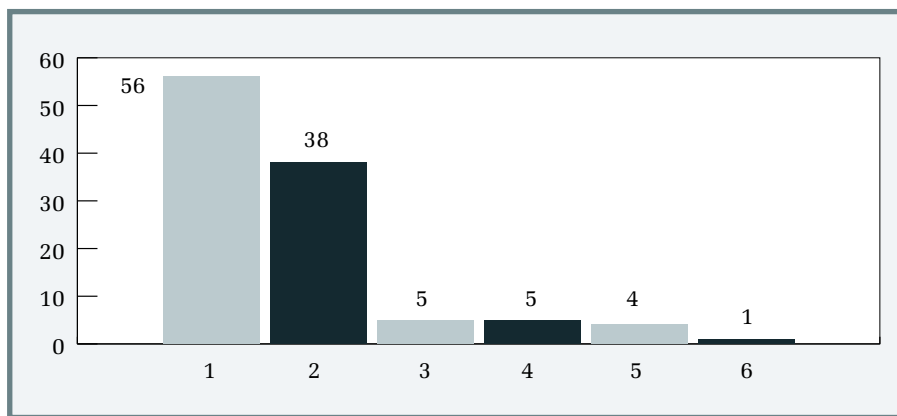
Nota: 1 = 0 ocurrencias, 2 = 1 ocurrencias; 3 = 2 ocurrencias; 4 = 3 ocurrencias; 5 = 4 ocurrencias; 6 = 5 ocurrencias; 7 = 6 ocurrencias; 8 = 7 ocurrencias; 9 = 8 ocurrencias; 10 = 9 ocurrencias; 11 = 10 ocurrencias; 12 = 11 ocurrencias; 13 = 12 ocurrencias; 14 = 13 ocurrencias; 15 = 14 ocurrencias; 16 = 15 ocurrencias.

El análisis de las gráficas anteriores, permite evidenciar que son pocas las series documentales que se ven reflejadas en todas las Tablas de Retención estudiadas.

Con el objetivo de verificar los criterios de valoración utilizados en la elaboración de las Tablas de Retención Documental Aprobadas de los Municipios

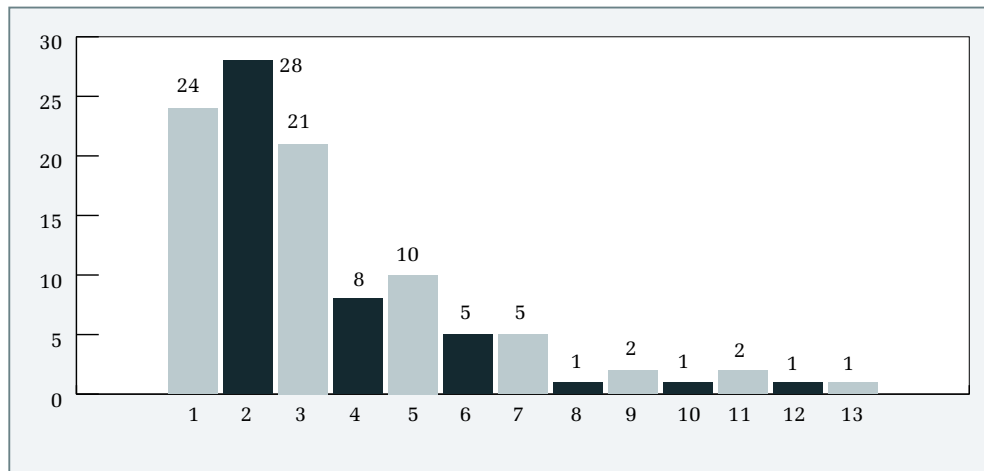
de categoría quinta y sexta de Cundinamarca, se realizó la recopilación de la información, arrojando los siguientes resultados respecto a algunos de los criterios de valoración propuestos:

GRÁFICA 7. MUNICIPIOS SEXTA CATEGORÍA



Nota: 1 = 0 Ocurrencias, 2 = 1 Ocurrencias; 3 = 2 Ocurrencias; 4 = 3 Ocurrencias; 5 = 4 Ocurrencias; 6 = 5

GRÁFICA 8. MUNICIPIOS SEXTA CATEGORÍA



Nota:

- 1 = 0 ocurrencias;
- 2 = 1 ocurrencias;
- 3 = 2 ocurrencias;
- 4 = 3 ocurrencias;
- 5 = 4 ocurrencias;
- 6 = 5 ocurrencias;
- 7 = 6 ocurrencias;
- 8 = 7 ocurrencias;
- 9 = 8 ocurrencias;
- 10 = 9 ocurrencias;
- 11 = 10 ocurrencias;
- 12 = 11 ocurrencias;
- 13 = 13 ocurrencias

Finalmente, con respecto a la valoración documental de las series y subseries, las administraciones municipales no presentan uniformidad de criterios, pudiéndose corroborar dicha situación como resultado del estudio adelantado sobre este aspecto en las Tablas de Retención Documental aprobadas por el Consejo Departamental de Archivos, para los municipios de categoría quinta y sexta.

CONCLUSIONES

Colombia, como Estado Social de Derecho y en búsqueda de garantizar la transparencia administrativa y conservar el patrimonio documental de la Nación, en el año 2000 sancionó mediante la Ley 594 Ley General de Archivos para Colombia, en la cual se plantea la política integral de gestión de documentos para la administración pública y establece la obligatoriedad del Estado, de organizar, conservar y custodiar la memoria de la Nación.

En la mencionada norma se estructura el Sistema Nacional de Archivos (SNA) como estrategia de homogenización y normalización de los procesos archivísticos a nivel nacional. Así mismo, en de-

sarrollo de la Ley el Archivo General de la Nación, como organismo rector del SNA, establece a través de actos administrativos como Acuerdos y Circulares, una serie de directrices para articular y regular la gestión documental. De igual forma, plantea la descentralización administrativa y operativa, creando los Consejos Departamentales de Archivos, órganos asesores, coordinadores y veedores de la función archivística de su jurisdicción.

Bajo este panorama, el Consejo Departamental mediante el Comité Evaluador de Documentos, tenía la función de evaluar y aprobar las Tablas de Retención Documental (TRD) de los municipios y entidades territoriales del nivel departamental, permitiendo bajo esta estructura tener un mayor control sobre la actividad archivística, especialmente en lo que se refiere al cumplimiento de la legislación sobre elaboración y presentación de las TRD y dentro de éstas la normalización en la identificación y valoración de series documentales.

Sin embargo y de acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, fue posible evidenciar que pese a los esfuerzos realizados por el Consejo

Departamental de Archivo de Cundinamarca, en conjunto con el Archivo General de la Nación, el porcentaje de respuesta al requerimiento planteado desde el año 2001 a través de la Circular 001 del AGN, es bajo si se considera que tan sólo el 36,6% de los Municipios de quinta categoría y el 41,7% de sexta categoría, tienen sus Tablas de Retención Aprobadas. No obstante y de conformidad con el análisis de los datos recopilados, se pudo identificar que las series en cuanto a la denominación, conformación y disposición final difieren considerablemente, situación que no debería presentarse si se tiene en cuenta que las funciones administrativas y misionales para las Alcaldías Municipales, se encuentran debidamente reglamentadas a la luz de la Constitución Nacional y demás disposiciones legales.

Ahora bien y teniendo en cuenta el panorama presentado anteriormente, parecía imperativo reevaluar la estructura del Sistema Nacional de Archivo, con el objetivo de lograr una mayor articulación. Por tanto, mediante el Decreto 4124 de 2004, la veeduría en materia archivística, pasó del nivel departamental al nivel municipal, por medio de la creación

del Consejo Municipal de Archivo, como organismo coordinador de la gestión documental, lo que quiere decir que las funciones atribuidas al Consejo Departamental fueron heredadas por este nuevo ente, perdiendo de esta manera el camino recorrido en cuanto a la normalización y control de la política archivística nacional, departamental y municipal. Lo anterior debido a que ahora son los mismos municipios quienes elaboran, evalúan y aprueban las Tablas de Retención Documental, sin existir una estrategia de control sobre esta gestión.

Como consecuencia de lo anterior, el proceso de valoración documental exige el establecimiento de una serie de directrices emanadas por el Archivo General de la Nación de Colombia, como organismo rector de la disciplina archivística a nivel nacional, en las que se determine claramente el proceso de identificación y denominación de las series y subseries, así como la vigencia de los documentos dentro de las diferentes etapas del ciclo vital, elementos que resultan transversales para la implementación de un Programa de Gestión Documental, en lo que se refiere a la producción y conservación de los documentos.

BIBLIOGRAFÍA

Archivo General de la Nación. *Fondos Acumulados: Manual de organización*. Bogotá: Archivo General de la Nación, 2004.

---. *Pautas para la organización de archivos municipales*. Bogotá: Archivo General de la Nación, 2000.

---. *Reglamento General de Archivos*. Bogotá: Archivo General de la Nación, 1994.

--- *Seminario del Sistema Nacional de Archivos*. Memorias: Archivos Municipales/ Archivo General de la Nación de Colombia. División de Programas

Especiales. Santa fe de Bogotá: Archivo General de la Nación, 1999. 184 p.

Ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Bogotá: Congreso de la República, 2000.

Dupla, A. *Manual de archivos de oficina para gestores: Comunidad de Madrid*. Madrid: Marcial Pons, 1977.

Fernández, P. *Manual de organización de archivos de gestión en las oficinas municipales*. Granada: Adhara, 1999.

Grupo Iberoamericano de Tratamientos de Archivos Administrativos. *Archivos Administrativos Iberoamericanos. Modelo y perspectivas de una tradición archivística / GITAA*. Santafé de Bogotá: Archivo General de la Nación, 1996.

Heredia, A. "Clasificación y ordenación". *Archivística: Materiales de Enseñanza de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, 1991.

Seminario del Sistema Nacional de Archivos. Santafé de Bogotá. Memorias: Los archivos y la administración pública. Archivo General de la Nación de Colombia /División de Programas Especiales.

Santafé de Bogotá: Archivo General de la Nación de Colombia, 1998.

Schellenberg, T. *Archivos modernos: principios y técnicas*. México: Archivo General de la Nación de México, 1987.

Vazquez, M. *Administración de documentos y archivos. Planteos para el siglo XXI*. Buenos Aires: Alfagrama, 2004.

Villa, G. *Acciones y resultados del programa del sistema nacional de archivos en los niveles departamental y municipal 1992-2002*. Bogotá: Archivo General de la Nación, 2002.

Plan de contingencia para el archivo de la Universidad de La Salle como parte de la implantación del sistema integrado de conservación

Diana Rocío León López*

RESUMEN

Ante la evidente importancia de la información resulta prioritario el establecimiento de planes de contingencia que permita a las organizaciones manejar, de la mejor forma, posibles situaciones que atenten contra la continuidad del negocio. Para lograrlo es necesario que las organizaciones identifiquen la información crítica para el desarrollo de sus funciones y actividades e incluyan políticas y controles específicos para el manejo de esta información. El estudio se enmarca dentro del tipo de investigación exploratoria, empleando como instrumentos de recolección de información, la observación de campo, observación a las instalaciones del Archivo Central y al Centro de Sistemas e Informática, aplicación de entrevistas y asistencia a las conferencias dictadas por la DPAE (Dirección de Prevención y Atención de Emergencias de Bogotá).

Palabras clave: plan de Contingencia, plan de continuidad del negocio, emergencia, mapa de riesgos, prevención.

CONTINGENCY PLAN FOR THE UNIVERSIDAD DE LA SALLE ARCHIVE AS PART OF THE CONSERVATION INTEGRATED SYSTEM

ABSTRACT

Regarding the importance of information, it is necessary to establish contingency plans to allow the organizations handle possible situations that attempt against the continuity of the business. In order to make it possible, it is necessary that the organizations identify the critical information for the development of their functions and activities and include specific policies and controls in order to handle this information. The study is framed within the type of exploratory investigation, using as instruments to collect information, field observation, observation to the facilities of the Central Archive and to the Center of Systems and Computers, the application of interviews, and attendance to the conferences given by the DPAE (Direction of Emergency Prevention and Attention in Bogotá).

Key Words: Contingency Plan, Business Continuity Plan, Emergency, Risk Map, Prevention.

* Profesional en Sistemas de Información y Documentación. Universidad de La Salle. Correo electrónico: drocioleon@yahoo.com.mx
Fecha de recepción: 10 de enero de 2008.
Fecha de aprobación: 10 de febrero de 2008.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día la información es considerada como uno de los recursos más valiosos para cualquier tipo de organización. Contar con la información apropiada en el momento oportuno es trascendental para tomar decisiones acertadas. Los avances tecnológicos en especial los que tienen que ver con el manejo de la información han facilitado de forma significativa la labor de las empresas y, en general, el desarrollo de los negocios, es por ello que se invierten considerables recursos económicos y grandes esfuerzos para implementar esta tecnología todo con el fin de asegurar la disponibilidad inmediata de la información y garantizar su protección.

Dada la importancia del archivo como herramienta de eficaz soporte a la gestión administrativa es importante velar por su preservación y disponibilidad en el tiempo evaluando las posibles fuentes de riesgos y las causas de su origen para poder prevenirlos. Existen riesgos que por su naturaleza no pueden evitarse, aunque sí puede mitigarse su devastador efecto mediante la adopción de estrictas medidas que garanticen que la información de carácter esencial no se pierda de forma definitiva. De las acciones que se adopten dependerá el poder contar con este invaluable recurso en el futuro.

El objetivo general del proyecto fue: diseñar un Plan de Contingencia para el Archivo de la Universidad de La Salle y de esta manera contribuir a la implementación del Sistema Integrado de Conservación. Se formularon los siguientes objetivos específicos: 1) Identificar los factores de riesgo a los que se encuentra expuesto el Archivo de la Universidad de La Salle. 2) Precisar las medidas preventivas para evitar la pérdida de información ante un desastre o siniestro. 3) Definir una serie de lineamientos que les permita a los profesionales en Sistemas de Información y Documentación del Archivo de la Universidad de La Salle y, en general, a las personas involucradas con el

manejo de la información conocer los procedimientos y procesos alternativos que se deben llevar a cabo en una organización cuando ocurre una catástrofe. 4) Definir el papel de los profesionales en Sistemas de Información y Documentación, Bibliotecólogos y Archivistas en cuanto a la conservación de los documentos de archivo y su aporte para preservar el patrimonio documental de la nación.

La investigación presenta, en la primera parte, la definición y análisis de los riesgos, la evaluación de las necesidades de la Universidad en cuanto a información se refiere y con base en estos aspectos, las medidas preventivas de seguridad, salvamento y recuperación de la documentación. En la última parte, las conclusiones y recomendaciones.

¿QUÉ ES Y CUÁLES SON LAS FASES DEL PLAN DE CONTINGENCIA?

La contingencia es la acción que se realiza cuando se activa un factor perturbador. Es por esto que un Plan de Contingencia se constituye como una herramienta que ayuda a gestionar la manera de actuar cuando se activan los escenarios de riesgos. (Ver Ilustración 1).

Para responder de forma efectiva ante la activación de escenarios no deseados que puedan llegar a afectar la integridad de la información que reposa en el Archivo de la Universidad, es importante tener un plan en el desarrollo del evento. Para ello se debe saber que acción seguir en cada una de las fases del plan de contingencia.

Se identifican cuatro fases o etapas: prevención, mitigación, preparación, respuesta, recuperación (Cipca.org. Perú, 2007).

- a. Prevención: evitar la ocurrencia de riesgos.
- b. Mitigar: reducir el impacto de las amenazas existentes.

- c. Preparación: anticipar medidas para actuar antes de la ocurrencia de un evento.
- d. Respuesta inmediata: disminuir los daños después de ocurrido un evento.
- e. Recuperación: reducir vulnerabilidades y generar actividades en una perspectiva de permanencia en el tiempo.

UTILIDAD DEL PLAN DE CONTINGENCIA EN UN ARCHIVO

El diseño e implantación del Plan de Contingencia permitiría:

- Identificar los factores de riesgo que pueden llegar a amenazar la información que reposa en el Archivo, en especial los factores que podrían llegar a afectar los documentos esenciales.
- Analizar la magnitud de cada uno de los factores de riesgo identificados a través del mapa de riesgos.
- Determinar las medidas de prevención mitigación, preparación, respuesta y recuperación que deben incorporarse en el Programa de Gestión Documental de la Universidad.
- Optimizar la capacidad de respuesta del personal que labora en el Archivo Central y, en general, del personal involucrado con el manejo del Archivo ante una emergencia.

PAPEL DEL PROFESIONAL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN FRENTE AL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Tal como lo afirma la Fundación MAPFRE en el Manual de Planificación y Prevención de Desastres

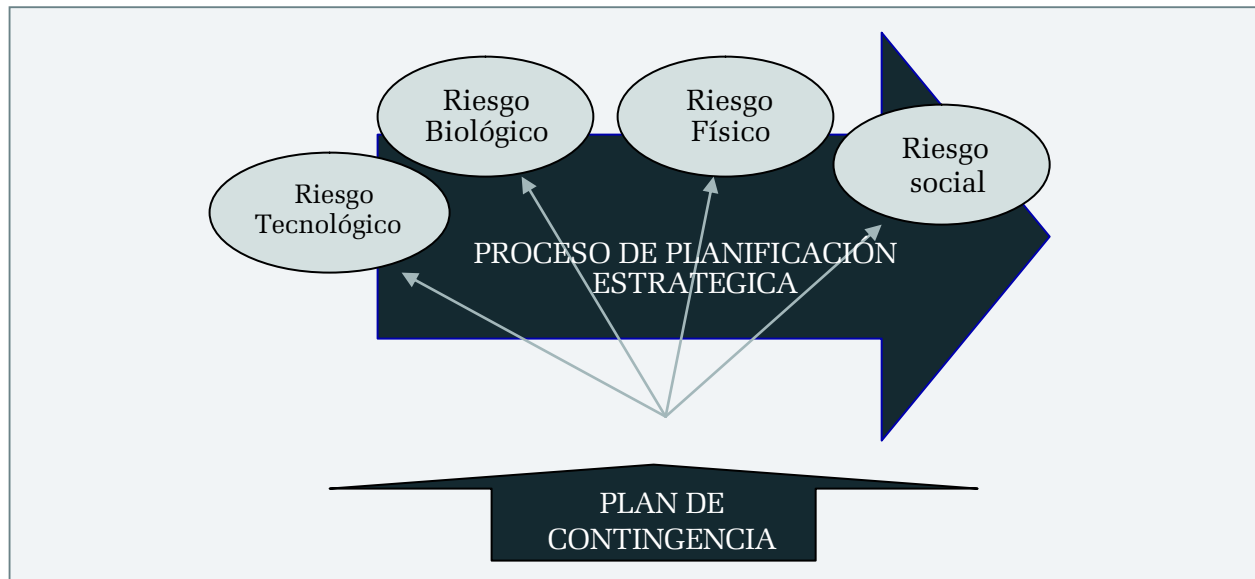
en Archivos y Bibliotecas “Un archivo o biblioteca constituye un ente vivo, con un pasado resultado de muchos años de trabajo, un presente sujeto a múltiples influencias y un futuro que está por llegar, con una dinámica social y tecnológica de enormes repercusiones” (MAPFRE Estudios, 2000).

Es precisamente la propia actividad del archivo y los entornos con los que se relaciona, los que pueden llegar a poner en peligro su persistencia y los servicios que presta.

Las deficiencias en las áreas de depósito y la falta de organización ante una emergencia o catástrofe, son problemas evidentes en la mayor parte de los archivos de las organizaciones de nuestro país. La pérdida del patrimonio cultural producida por desastres naturales y agentes externos tales como: inundaciones, movimientos telúricos, conflictos armados, robo o vandalismo e incendio, entre otros y por su puesto la falta de previsión y el desconocimiento sobre cómo actuar ante estos eventos ha provocado una gran preocupación no sólo a nivel gubernamental, sino también a los empresarios y plantea la necesidad de la aplicación de una serie de medidas con el fin de salvaguardar nuestro patrimonio documental.

En este orden de ideas es prioritario que nosotros, los profesionales en Sistemas de Información y, en general, las personas involucradas con el manejo de la información establezcamos medidas y controles que garanticen la perdurabilidad de la información en el tiempo. En los archivos reposa información de gran importancia estratégica para el funcionamiento de las organizaciones y no basta con poseer una adecuada infraestructura física si esta no se apoya y fortalece en un sólido Plan de Contingencia que permita que el archivo sobreviva ante impredecibles infortunios.

FIGURA 1. PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA



Fuente: CIPCA. Centro de investigación y Promoción del Campesinado Piura-Perú. Fenómeno del Niño

CONCLUSIONES

Los eventos catastróficos y las diversas situaciones de emergencia ocurridas no sólo en nuestro país sino en el mundo entero, demuestran la necesidad de conocer los riesgos y peligros a los que se encuentra expuesto un Archivo y se pone en evidencia la necesidad de contar con un Plan de Contingencia.

A través de la realización de este trabajo, se puede deducir que un Plan de Contingencia para un Archivo es producto de un esfuerzo deliberado y consciente que debe involucrar a todas y cada una de las personas que tienen relación con el Archivo.

En este orden de ideas, los profesionales en Sistemas de Información y Documentación y, en general, las personas responsables del manejo del Archivo deben aplicar toda su idoneidad y capacidad para diseñar y aplicar planes que aseguren la integridad de la información ante un evento fortuito.

Resulta prioritario implementar medidas preventivas que garanticen la seguridad e integridad de la información y en caso de que ocurra lo inevitable, es decir un siniestro o emergencia, conocer el procedimiento a seguir durante y después. Es importante saber a quién notificar un incidente (Cadena de llamadas) y contar con personas entrenadas en primeros auxilios y evacuación. Cabe resaltar que la prioridad siempre debe ser la seguridad humana, evitar al máximo poner en peligro no sólo al personal sino también a otros visitantes y usuarios externos.

Es necesario que los profesionales y el personal encargado del área de archivo busquen el respaldo de las directivas de las empresas para adecuar las instalaciones e implementar equipos y herramientas que minimicen los efectos que puedan producir situaciones adversas.

Sería ideal que desde la construcción de las instalaciones del Archivo el diseño arquitectónico y estructural se realizara bajo ciertas especificaciones técni-

cas, permitiendo de esta forma controlar elementos climáticos como temperatura, humedad relativa, ventilación, filtración de aire, iluminación natural y artificial y así ajustarlos a rangos apropiados, con el fin de lograr una adecuada conservación de los documentos en soporte papel, disquete, microfilm o video. Aunque en la mayor parte de las ocasiones esto es prácticamente imposible, es importante y necesario adaptar lo mejor posible las instalaciones. Actualmente la tecnología pone al alcance los medios para hacer estas mejoras con costos razonables.

RECOMENDACIONES

Principales recomendaciones para la ejecución del plan de atención a emergencias del Archivo Central de la Universidad de La Salle:

1. Una vez establecido el plan de atención a emergencias, este se debe difundir y dar a conocer al personal que tenga relación con el Archivo, es decir quienes tienen a su cargo el Archivo de Gestión y al personal que labora en la "OADI" Oficina de Archivo Documentación e Información. Este es un esfuerzo que debe liderar el Archivo Central con la colaboración de la Oficina de Personal. Es importante que los funcionarios conozcan las medidas de prevención y las medidas correspondientes a la fase de respuesta.
2. Es necesario inspeccionar las instalaciones físicas del Archivo y cuantificar el impacto que un desastre podría tener en estas. Las instalaciones deben estar en conformidad con el Código de Construcción Colombiano, en caso contrario deben efectuarse las respectivas reestructuraciones para darle solidez a la estructura.
3. Se deben asignar responsabilidades para cada empleado en caso de que ocurra una emergencia, es recomendable emplear un lenguaje simple y sencillo de entender y seguir. Es primordial practicar los procedimientos establecidos para cada tipo de emergencia, esto se puede lograr a través de simulacros.
4. Es importante contar con una lista de direcciones y teléfonos importantes (Jefes de área, brigadistas, agentes de seguros, aseguradoras y otros empleados y de las entidades que atienden emergencias; bomberos, policía, Cruz Roja). Se recomienda seguir las instrucciones que se precisan en el Programa de Salud Ocupacional para cada una de las sedes.
5. Es necesario considerar que herramientas se puede llegar a necesitar después de ocurrida la emergencia. Por ejemplo una fuente de energía alterna o un sistema de comunicaciones de respaldo.
6. El personal de la Universidad en general debe saber como proceder en caso de que el Archivo Central sufra un colapso, deben conocer donde se encuentran almacenadas copias de respaldo en especial de los documentos esenciales y cuáles son los procesos que deben seguir mientras se restablece la normalidad.
7. Es importante evaluar los costos e impacto que se puede llegar a generar sobre la información en caso de ocurrir un siniestro. Es importante analizar las siguientes preguntas ¿Cuánto le costaría a la Universidad permanecer cerrado por un día, una semana o un período mayor? ¿Cuánto le costaría perder información clave para el desarrollo de sus actividades y trámites?
8. Una de las principales estrategias para asegurar la perdurabilidad de la información dada una emergencia consiste en mantener archivos por duplicado, es decir, archivos de respaldo actualizados (tanto físicos como electrónicos), lo más aconsejable es que estos archivos estén ubicados fuera del Archivo Central, puede ser en otra Sede

o Centro de Investigación, o en el banco en cajas de seguridad.

10. Resulta de gran utilidad asegurarse de que se posea suficiente cobertura de seguros para pagar los

costos indirectos de un desastre, no sólo de la instalación sino también de equipos y maquinaria. Igualmente es importante conocer los límites y deducibles de la(s) póliza(s).

BIBLIOGRAFÍA

Buchanan, S. *Planificación Preparación y Recuperación de siniestros en bibliotecas y archivos*. Bogotá: Archivo General de la Nación, 1995.

Duboscq, G. "Importancia de los Archivos modernos para los países en vías de desarrollo". *Boletín de la UNESCO para las bibliotecas* 17. 5. (1963): 267 – 271.

Fundación MAPFRE estudios. *Manual de Planificación y Prevención de Desastres en Archivos y Bibliotecas*. Madrid, 2000

Kuong, J. y Isaacson, G. *How to prepare an EDP Contingency Plan for Business continuity*. Wellesley Hills, MA, 1986.

Martínez, J. *Planes de Contingencia. La continuidad del negocio en las Organizaciones*. Madrid: Díaz de Santos, 2004.

RESEÑAS

**TRIANA TORRES. Jorge William (comp.).
 GUIA PARA LA IMPLEMENTACION DE UN
 PROGRAMA DE GESTION DE DOCUMEN-
 TOS. Bogotá: AGN; 2006. 186 páginas.**

El título V de la Ley 594 del 2000, determino la obligación para todas las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas de elaborar programas de gestión de documentos con el fin de contribuir al mejor funcionamiento de las estructuras administrativas y asegurar desde la fase inicial de la producción la adecuada conservación de los documentos producidos como resultado de las actividades de cada entidad.

El Archivo General de la Nación y el Sistemas Nacional de Archivos, a través del Comité de Gestión de Documentos han venido trabajando desde hace varios años en el estudio y formulación de políticas tendientes mejorar los niveles de eficiencia de la administración mediante la aplicación de buenas practicas documentales, que contribuyan a aumentar la productividad, reducir el papeleo, aumentar los niveles de transparencia y contribuir a controlar la corrupción además de evitar la perdida de la memoria de la nación.

Esta obra compila en un solo volumen las principales normas que ha expedido el Archivo General de la Nación, en relación con los diferentes procesos de la función archivística, y por lo tanto se constituye en un documento de obligatoria consulta para todos los archivistas, funcionario y empelados de archivos en general y en particular de los organismos responsables del control del Estado en todos sus niveles, y será sin duda un manual de consulta para quienes

tienen la responsabilidad de implementar los programas de gestión documental y la organización de los archivos públicos así como de los privados.

**GAITAN DIDIER, Maria Claudia y MESA
 ACHURY. Ana Rosalba. EL SISTEMA DE
 GESTION DOCUMENTAL. Modulo I Gene-
 ralidades del Sistema. Bogotá: International
 City Work Ltda., 2007.**

El concepto de Gestión de Documentos es tal vez uno de los principales aportes que la Ciencia de la Administración ha hecho a la Archivística moderna; aunque la traducción del término del inglés (*Records Management*) al español (*Gestión de Documentos*) no es equivalente por cuanto no tiene la misma aplicación que para la corriente hispana que corriente anglosajona, principalmente debido a la diferencia en el alcance del término *record* en la literatura inglesa y *documento* en la teoría archivística hispanoamericana, lo cual no deja de plantear dificultades teóricas y prácticas a la hora de aplicar este concepto en los países de habla hispana, su incorporación paulatina en los manuales de archivística y en las discusiones del Consejo Internacional del Archivos, han permitido que el concepto sea obligatorio en la enseñanza de la archivística y en la elaboración de normas a lo largo y ancho del mundo, así como su incorporación en la practica archivística cotidiana. Por otro lado para ampliar la discusión, el término *record* no se asimila literalmente al concepto de *registro* proveniente de las teorías de gestión de la calidad, a pesar de que es frecuente encontrar este error entre quienes defienden la tesis de que la gestión de calidad engloba a la gestión documental.

En buena medida, las diversas y a veces opuestas interpretaciones que se hacen del término *Gestión de Documentos o Gestión Documental*, son el resultado de la influencia de diferentes ciencias o disciplinas como la administración, la documentación y las ciencias de la computación, o incluso debido a las diferentes formas de aproximación al mismo concepto en diferentes regiones, de las cuales no han estado exentos ni siquiera países como Estados Unidos, España, Canadá, Reino Unido, Argentina y por supuesto Colombia; desde su aparición en el escenario mundial, hace casi medio siglo, el concepto de gestión documental ha recibido diferentes matices, cada uno alimentado por interpretaciones locales o regionales; autores como Ricks (Estado Unidos), Rhoads (Estados Unidos), Tanodi (Argentina), Szlejcher (Argentina), Heredia (España); Roberge (Canadá) y Albertch (España), han formulado diversas propuestas acerca del término, el cual es entendido indistintamente como un proceso, una subdisciplina, una disciplina, una actividad gerencial, una teoría, un sistema, etc., lo cual denota sin duda la gran variedad de definiciones que del mismo existen en la teoría archivística.

Todo lo anterior tiene como propósito introducir la obra **EL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL** elaborada por las Archivistas Colombianas Maria Claudia Gaitán y Ana Rosalba Mesa como resultado de su experiencia profesional y de un largo proceso de análisis de la literatura técnica sobre este tema. Esta obra se suma a otra de reciente publicación elaborada por el Archivo General de la Nación de Colombia, preparada también por el colega Jorge William Triana y viene a complementar diferentes publicaciones que se han editado en los últimos años en países como España, Colombia Brasil y Argentina. Aunque es posible que el lector se encuentre con conceptos que pueden ser discutibles, la importancia de esta

obra radica en que aborda el concepto de la gestión de documentos desde una perspectiva sistémica, lo cual aunque no es nuevo, pues autores como Robergé (2004) y Zapata (2006) ya lo habían planteado, expone un visión mas amplia del concepto y lo integra con otros elementos de la gestión de archivos y de la gestión de la calidad.

Con la publicación de la presente obra, se cuenta hoy con una nueva fuente de consulta para archivistas, ingenieros de sistemas, administradores, estudiantes y en general para todos los interesados en conocer y aplicar los conceptos de la *gestión de documentos* en sus organizaciones, el cual no esta por demás decirlo, es cada vez más necesario en la vida institucional de cualquier empresa, sea pública o privada.

BONNEMASON. Bénédicte. GINOUVÉS. Véronique. PÉRENNOU. Véronique. GUIA DE ANALISIS DOCUMENTAL DEL SONIDO INEDITO. Bogotá: Ministerio de Cultura de Colombia. 2007. 218 páginas. (Editado por la Biblioteca Nacional de Colombia 2007. Impreso por el Archivo General de la Nación, Colombia 2007, con el apoyo del: IFEA y el Instituto Caro y Cuervo)

Edición traducida, actualizada, revisada y adaptada de la versión original en francés al español realizada en coordinación con los autores originales, el apoyo del comité CASAE¹ y el acompañamiento que el IFEA². Un documento técnico adaptado al contexto andino en el que esperamos aportar al reconocimiento y la valoración de la memoria inédita sonora de los países andinos y al tejido de redes interandinas sobre documentos sonoros inéditos.

Es un documento técnico que recoge el interés manifiesto por entidades, centros de información, cono-

1 Comité operativo de censo y valoración de Archivos Sonoros y Audiovisuales Etnográficos de los países andinos (CASAE – véase <http://casae.org> para más detalles)

2 Instituto Francés de Estudios Andinos – IFEA <http://www.ifeanet.org/>

cimiento e investigación en Bolivia, Perú, Ecuador y Colombia, como productores, colectores y poseedores de memoria oral sonora en un esfuerzo conjunto por construir una propuesta flexible que se puede adaptar a las necesidades particulares de cada colección documental tanto para quienes trabajan en un formato estándar como para quienes usan formatos de tablas. Por ello se ha planteado en esta edición el uso un recurso informático de conversión de información al formato XML³ que en la actualidad domina el intercambio de información en el mundo.

En esta edición se han realizado cambios sustanciales al eliminar algunos contenidos e incluir nuevos, actualizar y contextualizar a los países andinos y al idioma español, especialmente porque el documento original fue concebido en el contexto Europeo y Francés específicamente y el propósito de esta edición es hacerla útil y aplicable al contexto de los países andinos. Sin embargo, toda la información de origen que podía ilustrar, apoyar las descripciones mejorar la comprensión de los ejemplos y comple-

mentar, se incluyó. Es necesario tener en cuenta que casi la totalidad de los documentos sonoros inéditos de la región no han sido objeto de riguroso tratamiento documental y por ello no disponemos de todos los ejemplos necesarios que podrían por analogía sustituir todos los ejemplos planteados en la guía original, ello explica porque permanecen en la guía ejemplos provenientes de la guía en francés con descripciones explicativas.

La experiencia que se ha construido en los países andinos a través del comité CASAE, nos ha permitido conocer la situación actual de los documentos sonoros, la riqueza y magnitud que se mantienen aún sin analizar y con serias dificultades tanto para recuperar la información como para garantizar la conservación de sus contenidos.

Este es un documento técnico dirigido a todos aquellos que tienen una relación científica y técnica documental con el sonido inédito, su preservación y su difusión.



³ Lenguaje de balisas para la representación estructurada de los documentos y datos. XML no se encarga de la presentación del documento, que estará garantizada por un lenguaje de estilo independiente. Así pues, XML permite separar el contenido de la presentación y presentar un mismo documento sobre aplicaciones o periféricos diferentes sin necesidad crear una versión diferente del documento fuente de acuerdo con las representaciones que se deseen