

**Elaboración del Manual de Comunicaciones Oficiales de la Empresa Social del Estado
Instituto de Salud de Bucaramanga - E.S.E. ISABU**

Janneth Sofía Corredor Rueda

Trabajo de Aplicación para optar el título Profesional en:
Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística

Director de Trabajo de Grado

María Patricia Arcila Álvarez

Universidad del Quindío

Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes

Programa Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística

Trabajo de Grado

Armenia, Quindío

2021

Tabla de Contenido

<i>Introducción</i>	4
1. <i>Área Problemática</i>	6
1.1. Contexto del Problema.....	6
1.2. Antecedentes	7
1.3. Formulación del Problema.....	9
2. <i>Objetivos</i>	10
2.1. Objetivo General	10
2.2. Objetivos Específicos	10
3. <i>Justificación</i>	11
4. <i>Marco de Referencia</i>	12
4.1. Teórico	12
4.2. Conceptual.....	13
4.3. Marco Legal	17
5. <i>Metodología</i>	19
5.1. Procedimiento y Esquema del Trabajo de Aplicación	19
<i>Fase I: Inicio</i>	19
<i>Fase II: Planificación</i>	19
<i>Fase III: Ejecución</i>	20
<i>Fase IV: Seguimiento y Control</i>	21
<i>Fase V: Evaluación, Divulgación y Cierre</i>	21
5.2. Plan de Trabajo y Cronograma de Actividades.....	22
6. <i>Resultados</i>	24
7. <i>Conclusiones</i>	25
8. <i>Recomendaciones</i>	26
9. <i>Bibliografía</i>	27
<i>Anexos</i>	29
1. Carta de Aceptación.....	29
2. Consentimiento Informado	30
3. Carta de Finalización.....	31

4. Informe de Resultados	32
5. Registro Fotográfico	34
<i>Ficha Resumen Analítico Especializado (RAE)</i>	35

Introducción

Desde la creación de la Ley 594 de 2000 Ley General de Archivos cuyo objeto es establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado, las instituciones públicas han conformado sus archivos para cumplir con su objetivo esencial que comprende en organizar la documentación de tal forma que la información institucional sea recuperable para uso de la administración en el servicio al ciudadano y como fuente de la historia.

Para cumplir con ese objetivo esencial el Archivo General de la Nación a través de los años ha implementado estrategias para la función archivística en el país, la última de ellas es la actualización del Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos - MGDA, este modelo es un marco de referencia para la implementación de la política de gestión documental y administración de archivos.

El Archivo General de la Nación en la socialización del Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos - MGDA manifiesta que tomó como base la normatividad vigente y se tuvieron en cuenta los aportes, comentarios y sugerencias que las entidades hicieron en la primera versión. Con este modelo las entidades pueden evaluar el avance de su gestión para administrar adecuadamente los recursos de la información y ejercer un control de la planeación e implementación de la gestión documental y administración de archivos. El Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos - MGDA contiene cinco componentes que facilitan su estudio, comprensión y uso, los componentes se dividen en subcomponentes, productos, lineamientos y herramientas.

En cumplimiento de estas nuevas directrices del AGN y la normatividad archivística, la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga – E.S.E. ISABU evaluó los componentes establecidos en el Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos - MGDA, verificando que carece de un producto llamado Medios y Técnicas de Producción que

pertenece al Componente: Procesos de la Gestión Documental / Subcomponente: Producción, este producto consiste en un manual de estilo de comunicaciones para garantizar la conservación y preservación de la información, por lo tanto requiere realizar dicho producto, pues la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga – E.S.E. ISABU es una entidad del estado la cual tiene 22 centros de salud, un equipo extramural, la Unidad Intermedia Materno Infantil Santa Teresita – UIMIST y el Hospital Local del Norte, cada una de ellas genera documentación.

**Elaboración del Manual de Comunicaciones Oficiales de la Empresa Social del Estado
Instituto de Salud de Bucaramanga - E.S.E. ISABU**

1. Área Problemática

1.1. Contexto del Problema.

La Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga – E.S.E. ISABU tiene como misión la siguiente descripción: somos una empresa social del estado de orden municipal, organizada estratégicamente en red, que presta servicios de primer y segundo nivel, con enfoque integral del riesgo, énfasis en atención primaria en salud, promoción y prevención y maternidad segura, promoviendo el autocuidado, hábitos de vida saludables, con talento humano calificado y comprometido, trato humanizado, vocación docencia servicio, infraestructura tecnológica y física competitiva, amigable con el medio ambiente, para la población del municipio de Bucaramanga en su área urbana y rural.

La visión es la siguiente: para el año 2023 la ESE ISABU avanzará en acreditación, seremos líderes en atención primaria en salud, promoción y prevención, enfoque de gestión sostenible, fortalecidos en telemedicina, con tecnología de punta y responsabilidad social, garantizando mayor cobertura y accesibilidad a toda la población de Bucaramanga y su área de influencia.

Como se puede analizar la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga – E.S.E. ISABU es una entidad pública que presta servicios de salud y en su visión en el año 2023 es tener una tecnología de punta para los servicios que presta, incluida las comunicaciones oficiales, y como empresa del estado está obligada a cumplir con la normatividad archivística, en especial debe regular la creación de documentos físicos y electrónicos, pues se pudo evidenciar en lo referente con el estilo de comunicaciones escritas y sus características internas y externas que, cada oficina productora de documentos modifica el

estilo de acuerdo con sus necesidades pues no cuenta con un instructivo para su registro, también conservan la documentación sin una guía o protocolo, por lo tanto, con la elaboración del manual de comunicaciones oficiales se quiere optimizar y mejorar el estilo de las comunicaciones escritas teniendo en cuenta las características internas y externas del documento e identificar los documentos electrónicos que produce la entidad para garantizar la conservación y preservación de la información.

1.2. Antecedentes

La comunicación escrita existe desde la antigüedad y a lo largo del tiempo diferentes autores le han dado su significado, igualmente se encuentran guías o normas sobre las características internas y externas del documento.

En la actualidad cada entidad, empresa o institución define las características internas y externas de las comunicaciones escritas, sin dejar de lado las normas que regulan la producción documental. Eva María Galán Sempere es una bibliotecaria e historiadora que decidió crear un formato web llamado Alquibla donde incluye artículos culturales sobre biblioteca museo, archivo, entre otros, en su página web habla del documento con sus caracteres internos y externos y menciona lo siguiente respecto a las características del documento de archivo:

Su carácter orgánico, constituye un conjunto, puesto que no son generados en el ejercicio de una misma institución, de modo que el documento a solas no tendría valor en cuanto reflejan el funcionamiento de una institución.

Carácter seriado, forman series son documentos semejantes. Génesis, se produce en un proceso natural fruto del funcionamiento día a día de la institución. Carácter exclusivo o único, cada documento aunque forma parte de un todo, es único, nunca se repite. Función administrativa, se generan para la gestión. (2012)

Estoy de acuerdo con Galán cuando dice que las comunicaciones reflejan el funcionamiento de una institución y también creo que las comunicaciones escritas en una empresa sirven para dejar evidencia de las funciones realizadas por el personal; por eso es importante normalizar la producción de documentos.

Otro concepto de las características internas y externas que deben tener los documentos lo presenta Antonia Heredia en el boletín forma y formatos de los documentos de archivo, la cual se expresa de la siguiente manera:

Son todas aquellas que reconocidas y específicas nos permiten identificar de manera inequívoca un documento. Terminológicamente evolucionan a elementos de descripción a partir de la publicación en 1994 de la Norma ISAD(G), luego a atributos y más recientemente a metadatos. En este último caso para reconocer al documento electrónico. (2012)

Como se puede observar los términos o definiciones utilizados por los autores pueden variar. Colombia no está exenta de utilizar estos términos; en las entidades del estado las comunicaciones escritas se llaman comunicaciones oficiales como lo muestra el Archivo General de la Nación en su glosario de términos, donde define las comunicaciones oficiales como: comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

También el Archivo General de la Nación con el Acuerdo No. 060 del 30 de octubre de 2001, establece pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, en su artículo décimo cuarto habla de la imagen corporativa y dice: Con el propósito de reflejar una adecuada imagen corporativa, las entidades establecerán en sus manuales de procedimientos, la manera de elaborar oficios, cartas, memorandos y otros, teniendo en cuenta las normas ICONTEC, existentes para el efecto.

Para cumplir con la normatividad vigente y reflejar una excelente imagen de la entidad, se requiere formalizar la producción documental a través de un manual, pues estos manuales son parte fundamental en las instituciones para la calidad del servicio.

1.3. Formulación del Problema

¿Cómo implementar una estrategia para regular la producción de documentos al interior de la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga - E.S.E. ISABU y garantizar la conservación y preservación de la información a lo largo del tiempo?

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Regular la producción de documentos elaborando un Manual de Comunicaciones Oficiales en la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga - E.S.E. ISABU, para garantizar la conservación y preservación de la información a lo largo del tiempo y dar cumplimiento a lo establecido por el Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos – MGDA.

2.2. Objetivos Específicos

- Identificar las características para la producción de los documentos como el gramaje del papel, tipo de tintas, firmas responsables y software que permita la preservación del documento y su conservación en el tiempo.
- Identificar que formatos son utilizados en la producción de los documentos electrónicos y si permiten la autenticidad, integridad, inalterabilidad, fiabilidad, disponibilidad y conservación a lo largo del ciclo de vida.
- Elaborar un diagnóstico de la producción de documentos y sus versiones, teniendo en cuenta la normatividad.
- Clasificar los documentos electrónicos, por su forma de creación como los nativos electrónicos y los documentos digitalizados; por su origen como los generados por las entidades públicas, ciudadanos, empresas u organizaciones; por su forma y formato como los correos electrónicos, imágenes y redes sociales.
- Diseñar las características internas y externas de los documentos teniendo en cuenta la Guía y Norma Técnica Colombiana.

3. Justificación

La Ley 594 de 2000, en su artículo 11. Nos habla de la *obligatoriedad de la conformación de los archivos públicos. El Estado está obligado a la creación, organización, preservación y control de los archivos, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística*. Es por eso que las entidades públicas han venido desarrollando un conjunto de procesos y estrategias para la optimización de los archivos.

Otro de los artículos importantes para la gestión documental y administración de los archivos es el artículo 2.8.2.5.9. del Decreto 1080 de 2015, el cual, nos habla de los procesos de la gestión documental, afirmando que la gestión documental en las diferentes entidades públicas y en sus diferentes niveles, debe comprender como mínimo los siguientes procesos: planeación, producción, gestión y trámite, Organización, transferencia, disposición de documentos, preservación a largo plazo y valoración. Dentro del proceso de producción la norma nos indica que son *actividades destinadas al estudio de los documentos en la forma de producción o ingreso, formato y estructura, finalidad, área competente para el trámite, proceso en que actúa y los resultados esperados*.

Teniendo en cuenta estos dos artículos, es necesario investigar el contexto histórico de la producción documental de la institución e indagar que oficinas manejan actualmente diferentes características internas y externas de las comunicaciones, esto es con el fin de plantear una metodología adecuada a los conceptos planteados en la normatividad, pues lo importante es que toda empresa tenga bien especificada la creación, estructura, soportes y medios de tratamiento de los documentos con el fin de gestionar e intervenir en la aplicación o ahorro de recursos, también es importante formalizar una excelente producción de documentos para que todas las oficinas productoras de documentos hablen un solo lenguaje.

4. Marco de Referencia

4.1. Teórico

La ISO es la Organización Internacional de Normalización la cual crea estándares internacionales y está compuesta por diversas organizaciones nacionales de normalización, en su página web la ISO menciona que “los estándares son la sabiduría destilada de personas con experiencia en su materia y que conocen las necesidades de las organizaciones”.

En Colombia el representante de la ISO es el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC, dentro de sus labores se destaca la reproducción de normas técnicas y la certificación de normas de calidad para empresas y actividades profesionales, también menciona que su misión es “promover, desarrollar y guiar la aplicación de Normas Técnicas Colombianas y demás documentos normativos para la obtención de una economía óptima de conjunto, el mejoramiento de la calidad y facilitar las relaciones cliente-proveedor a nivel empresarial, nacional o internacional”.

Está Organismo Nacional de Normalización editó en 1998 la Norma Técnica Colombiana -NTC 4436: Información y Documentación. Papel para documentos de archivo. Requisitos para la permanencia y la durabilidad, la cual es una adopción modificada de la norma ISO 11108:1996, Reviewed and Confirmed, está norma ayuda a las entidades públicas a definir pautas para la utilización del papel en los documentos de archivo, ya que el propósito de las entidades del estado es cumplir con lo establecido en la normatividad colombiana.

ICONTEC también editó en el 2009 la Guía Técnica Colombiana -GTC 185: Documentación Organizacional, la cual tiene como base las normas NTC 3393, NTC 3234, NTC 3397, NTC 3394, NTC 3588, NTC 3369, NTC 3235 y la NTC 4176 que perdieron vigencia con la publicación de la GTC 185. El propósito de la GTC 185 es brindar herramientas que

faciliten la gestión documental en las organizaciones, con el fin de simplificar y organizar la presentación y el manejo de las comunicaciones impresas y electrónicas.

Con todo esto, el Archivo General de la Nación que es el encargado de promover la conservación y consulta del legado documental nacional y ponerlo al servicio de la comunidad, estableció en el Artículo Décimo Cuarto del Acuerdo 060 de 2001

Imagen corporativa. Con el propósito de reflejar una adecuada imagen corporativa, las entidades establecerán en sus manuales de procedimientos, la manera de elaborar oficios, cartas, memorandos y otros, teniendo en cuenta las normas ICONTEC, existentes para el efecto. La leyenda de pie de página debe contener, la dirección, el número del conmutador, el número de fax institucional, la dirección de la página web y la dirección del correo electrónico de la entidad.

Toda esta normatividad hace posible que las entidades públicas tengan ideas de organización en sus empresas y a la vez obtengan una buena comunicación con los usuarios internos y externos a través de las comunicaciones escritas.

4.2. Conceptual

Archivo electrónico: Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

Archivo público: Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se derivan de la prestación de un servicio público por entidades privadas.

Autenticidad: Que pueda demostrarse que el documento es lo que afirma ser, que ha sido creado o enviado por la persona que afirma haberlo creado o enviado, y que ha sido creado o enviado en el momento que se afirma. Para garantizar la autenticidad de los

documentos, las entidades deben implantar y documentar políticas y procedimientos para el control de la creación, recepción, transmisión, mantenimiento y disposición de los documentos, de manera que se asegure que los creadores de los mismos estén autorizados e identificados y que los documentos estén protegidos frente a cualquier adición, supresión, modificación, utilización u ocultación no autorizadas.

Comunicaciones Oficiales: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

Correo electrónico: El correo electrónico (e-mail) es uno de los servicios más usados en Internet que permite el intercambio de mensajes entre las personas conectadas a la red, de manera similar a como funcionaba el correo tradicional. Básicamente es un servicio que nos permite enviar mensajes a otras personas de una forma rápida y económica, facilitando el intercambio de todo tipo de archivos, dando clic en el link “adjuntar” que aparece en pantalla. Los documentos que se adjuntan comienzan a ser nombrados como documentos electrónicos de archivo, debido a que incorporan información de alto valor que sirve de soporte y evidencia para las entidades. Constituye un tipo de documento en el que con mayor frecuencia se incluyen datos de gran valor documental.

Correspondencia: Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.

Digitalización: Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (Soportes: papel, video, cassettes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador.

Disponibilidad: Se puede localizar, recuperar, presentar, interpretar y leer. Su presentación debe mostrar la actividad que lo produjo. El contexto de los documentos debe ser suficientemente claro y contener la información necesaria para la comprensión

de las operaciones que los crearon y usaron. Debe ser posible identificar un documento en el contexto amplio de las actividades y las funciones de la organización. Se deben mantener los vínculos existentes entre los documentos que reflejan una secuencia de actividades. Propiedad de que la información sea accesible y utilizable por solicitud de una entidad autorizada.

Documento digitalizado: La digitalización de un documento en soporte físico que pueda ser escaneado por medios Fotoeléctricos, se realiza a través de un procedimiento informático automático. Se obtendrá como resultado un fichero con una imagen en la memoria del sistema, entendida ésta en sentido amplio (Dispositivos de almacenamiento en disco duro HDD, memorias de acceso aleatorio RAM, por ejemplo), al que está asociado el dispositivo (escáner). Este documento, obtenido mediante el proceso de digitalización certificada, debe ser fiel al documento original, en el sentido de representar la apariencia, forma y contenido de aquél, y minimizar en todo lo posible la pérdida de contexto y estructura. La admisión de pérdidas, por ejemplo la producida por la compresión de archivos, depende de la aplicación, por parte de cada entidad, de los criterios establecidos y documentadas previamente en la planeación, siempre teniendo en cuenta la normatividad aplicable.

Documento electrónico de archivo: Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

Documento nativo electrónico: cuando han sido elaborados desde un principio en medios electrónicos y permanecen en estos durante toda su vida o documentos electrónicos digitalizados, cuando se toman documentos en soportes tradicionales (como el papel) y se convierten o escanean para su utilización en medios electrónicos.

Fiabilidad: Su contenido representa exactamente lo que se quiso decir en él. Es una representación completa y precisa de lo que da testimonio y se puede recurrir a él para demostrarlo. Los documentos de archivo deben ser creados en el momento o poco después en que tiene lugar la operación o actividad que reflejan, por individuos que dispongan de un conocimiento directo de los hechos o automáticamente por los instrumentos que se usen habitualmente para realizar las operaciones

Integridad: Hace referencia al carácter completo e inalterado del documento electrónico. Es necesario que un documento esté protegido contra modificaciones no autorizadas. Las políticas y los procedimientos de gestión de documentos deben decir qué posibles anotaciones o adiciones se pueden realizar sobre el mismo después de su creación y en qué circunstancias se pueden realizar. No obstante, cualquier modificación que se realiza debe dejar constancia para hacerle su seguimiento. Propiedad de salvaguardar la exactitud y estado completo de los documentos.

Interoperabilidad: Las entidades públicas deben garantizar la habilidad de transferir y utilizar información de manera uniforme y eficiente entre varias organizaciones y sistemas de información, así como la habilidad de los sistemas (computadoras, medios de comunicación, redes, software y otros componentes de tecnología de la información) de interactuar e intercambiar datos de acuerdo con un método definido, con el fin de obtener los resultados esperados.

Producción documental: Generación de documentos hecha por las instituciones en cumplimiento de sus funciones.

Radicación de comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

Registro de Comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como: Nombre de la persona y / o Entidad Remitente o destinataria, Nombre o código de la(s) Dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.

4.3. Marco Legal

Constitución Política de la República de Colombia 1991. Artículo 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

Ley 527 de 1999 (agosto 18): Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

Ley 594 de 2000 (julio 14): Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

Ley 599 de 2000 (julio 24): Por la cual se expide el Código Penal. Capítulo VII. De la Violación a la Intimidad, Reserva e Interceptación de Comunicaciones.

Artículo 192. Violación Ilícita de Comunicaciones. <Penas aumentadas por el artículo 14 de la Ley 890 de 2004, a partir del 1o. de enero de 2005. El texto con las penas aumentadas es el siguiente:> El que ilícitamente sustraiga, oculte, extravíe, destruya, intercepte, controle o impida una comunicación privada dirigida a otra persona, o se entere

indebidamente de su contenido, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a cincuenta y cuatro (54) meses, siempre que la conducta no constituya delito sancionado con pena mayor.

Si el autor de la conducta revela el contenido de la comunicación, o la emplea en provecho propio o ajeno o con perjuicio de otro, la pena será prisión de treinta y dos (32) a setenta y dos (72) meses.

Artículo 196. Violación Ilícita de Comunicaciones o Correspondencia de Carácter Oficial. <Penas aumentadas por el artículo 14 de la Ley 890 de 2004, a partir del 1o. de enero de 2005. El texto con las penas aumentadas es el siguiente:> El que ilícitamente sustraiga, oculte, extravíe, destruya, intercepte, controle o impida comunicación o correspondencia de carácter oficial, incurrirá en prisión de cuarenta y ocho (48) a ciento ocho (108) meses.

La pena descrita en el inciso anterior se aumentará hasta en una tercera parte cuando la comunicación o la correspondencia esté destinada o remitida a la Rama Judicial o a los organismos de control o de seguridad del Estado.

Ley 1273 de 2009 (enero 5): Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado “de la protección de la información y de los datos”- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.

Ley 1437 de 2011 (enero 18): Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley Estatutaria 1581 de 2012 (octubre 17): Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales; conocida como la Ley de Habeas Data.

Ley 1712 de 2014 (marzo 6): Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1080 de 2015 (mayo 26): Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura.

Decreto <Ley> 2106 de 2019 (noviembre 22): Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

Acuerdo 027 de 2006 (octubre 31): Por el cual se modifica el Acuerdo No. 07 del 29 de junio de 1994. Glosario.

Acuerdo No. 060 de 2001 (octubre 30): Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

NTC 4436 (1998-07-22): Información y Documentación. Papel para documentos de archivo. Requisitos para la permanencia y la durabilidad.

GTC 185 (2009-09-30): Documentación Organizacional. Esta guía técnica colombiana (GTC) tiene como propósito brindar herramientas que faciliten la gestión documental en las organizaciones, con el fin de simplificar y organizar la presentación y el manejo de las comunicaciones impresas y electrónicas. A su vez, busca contribuir con la disminución del tiempo y los costos, con buena calidad.

5. Metodología

5.1. Procedimiento y Esquema del Trabajo de Aplicación

Fase I: Inicio

Se realizó una visita a la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga – E.S.E. ISABU para la autorización y aceptación del trabajo de aplicación.

Fase II: Planificación

Se solicitó a la Jefe de Gestión Documental la autorización para el acceso a los documentos y recolecta de información, también se solicitó autorización para la entrevista al

personal que labora en la ventanilla única quien es el encargado de recibir y enviar la documentación física y electrónica de la entidad.

Fase III: Ejecución

Se realizaron visitas de campo al archivo histórico de la institución, visita de campo al archivo de gestión de la oficina de Gestión Documental y se realizó la entrevista al funcionario que labora en la ventanilla única, con el fin de recolectar información para analizarla y elaborar un diagnóstico de los documentos que produce la entidad.

En el diagnóstico elaborado se identificaron los procesos de controles, que sistemas de registros tienen y que normatividad utiliza para la producción documental; dentro de las recomendaciones del diagnóstico es elaborar un Manual de Comunicaciones Oficiales para garantizar la conservación y preservación de la información a lo largo del tiempo en la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga – E.S.E. ISABU, y dar cumplimiento a lo establecido por el Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos – MGDA.

Se elaboró el Manual de Comunicaciones Oficiales de la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga - E.S.E. ISABU y se socializó a la jefe de Gestión Documental líder del proceso y encargada de verificar todo lo referente a la documentación de la entidad, se le explicó que el manual, contribuye de manera significativa al mejoramiento de los procesos de Gestión Documental y da cumplimiento a uno de los requisitos exigidos en el Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos – MGDA. Previo análisis del documento, la jefe de Gestión Documental no presenta observaciones y se aprueba, recomendando que debe ser socializado al interior de la empresa a través de la plataforma Google Meet con su equipo de trabajo y a las demás oficinas productoras de documentos a través del correo institucional, esto es con el fin de cumplir con las normas de la institución y los protocolos bioseguridad en cuanto al el distanciamiento social para la prevención del COVID-

Fase IV: Seguimiento y Control

Se solicitó por correo electrónico una reunión por Google Meet a la Jefe de Gestión Documental y su grupo de trabajo para socializarles el manual. En la reunión expliqué las pautas empleadas para elaborarlo y se dio a conocer el cumplimiento del objetivo general que es: regular la producción de documentos elaborando un Manual de Comunicaciones Oficiales en la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga - E.S.E. ISABU, para garantizar la conservación y preservación de la información a lo largo del tiempo y dar cumplimiento a lo establecido por el Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos – MGDA.

También expliqué el contenido del manual y las normas utilizadas para su elaboración. Esta socialización tiene como fin que el grupo de Gestión Documental sea multiplicador de la información cuando el personal tenga dudas en la elaboración de los documentos, ya que, la oficina de Gestión Documental es la encargada de verificar todo lo referente a la documentación de la entidad.

Fase V: Evaluación, Divulgación y Cierre

Se cumplió con el alcance de los objetivos propuestos en la elaboración, la divulgación y la aceptación del Manual de Comunicaciones Oficiales en la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga - E.S.E. ISABU, para garantizar la conservación y preservación de la información a lo largo del tiempo y dar cumplimiento a lo establecido por el Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos – MGDA.

5.2. Plan de Trabajo y Cronograma de Actividades

PLAN DE TRABAJO			
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACCIONES	RECURSOS	EVIDENCIAS
Identificar las características para la producción de los documentos como el gramaje del papel, tipo de tintas, firmas responsables y software que permita la preservación del documento y su conservación en el tiempo.	Investigar el contexto histórico de la producción documental de la institución. Indagar que oficinas manejan actualmente diferentes características internas y externas de las comunicaciones.	Solicitud verbal al Jefe de Gestión documental para el acceso a los documentos. Entrevistas al personal que labora en la Ventanilla Única	Formato de preguntas para la entrevista. Registro fotográfico.
Identificar que formatos son utilizados en la producción de los documentos electrónicos y si permiten la autenticidad, integridad, inalterabilidad, fiabilidad, disponibilidad y conservación a lo largo del ciclo de vida.	Indagar que procedimientos y Software utilizan para la producción de los documentos electrónicos.	Entrevistas al personal que labora en la Ventanilla Única	Formato de preguntas para la entrevista. Registro fotográfico
Elaborar un diagnóstico de la producción de documentos y sus versiones, teniendo en cuenta la normatividad.	Elaboración del diagnóstico de la producción documental de la E.S.E. ISABU	Ofimáticos Normatividad	Documento en Word
Clasificar los documentos electrónicos, por su forma de creación como los nativos electrónicos y los documentos digitalizados; por su origen como los generados por las entidades públicas, ciudadanos, empresas u organizaciones; por su forma y formato como los correos electrónicos, imágenes y redes sociales.	Elaboración del diagnóstico de la producción documental de la E.S.E. ISABU	Ofimáticos Normatividad	Documento en Word
Diseñar las características internas y externas de los documentos teniendo en cuenta la Guía y Norma Técnica Colombiana.	Elaboración del manual de comunicaciones oficiales de la E.S.E. ISABU	Ofimáticos Normatividad	Documento en Word Registro fotográfico

CRONOGRAMA			
ACCIONES	MARZO	ABRIL	MAYO
Investigar el contexto histórico de la producción documental de la institución.			
Indagar que oficinas manejan actualmente diferentes características internas y externas de las comunicaciones.			
Indagar que procedimientos y Software utilizan para la producción de los documentos electrónicos.			
Elaboración del diagnóstico de la producción documental de la E.S.E. ISABU.			
Elaboración del manual de comunicaciones oficiales de la E.S.E. ISABU.			

6. Resultados

A través del diagnóstico se observó que la entidad no tenía un Manual de Comunicaciones Oficiales donde se especificaran las características internas y externas de los documentos, y no existía claridad entre los funcionarios sobre la producción documental física y electrónica. Por lo tanto se elaboró el Manual de Comunicaciones Oficiales siguiendo las recomendaciones dadas en la Guía Técnica Colombiana -GTC 185, esta guía tiene el propósito de brindar herramientas que facilitan la gestión documental en las organizaciones, con el fin de simplificar y organizar la presentación y el manejo de las comunicaciones impresas y electrónicas.

Del mismo modo, con este manual se cumple con lo establecido en el Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos – MGDA y en el Acuerdo 060 de 2001 en su Artículo Décimo Cuarto, donde se habla de la imagen corporativa.

En la elaboración del trabajo de grado para optar al título de Profesional en Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística, pude observar que la empresa no cuenta con suficiente recurso humano para la función archivística. En cuanto a la normatividad archivística pienso que fomenta en las entidades públicas la organización documental para que sea recuperable en beneficio de la administración, al servicio del ciudadano y como fuente de historia.

7. Conclusiones

Con la recolección de la información se pudo elaborar el diagnóstico de la producción de documentos y así identificar la necesidad de elaborar el manual de comunicaciones oficiales.

La carencia de un manual de comunicaciones oficiales trae como consecuencia que las oficinas productoras de documentos no hablen un solo lenguaje. Por lo tanto con las pautas para elaborar los documentos se crean hábitos de organización en los funcionarios.

El manual contribuye una adecuada implementación de los sistemas de gestión documental y facilita la elaboración de los documentos a los funcionarios de la entidad.

Con la elaboración del manual, la entidad cumple con garantizar la conservación y preservación de la información a lo largo del tiempo y con lo establecido en el Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos – MGDA.

8. Recomendaciones

La Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga - E.S.E. ISABU actualizará el manual de comunicaciones oficiales de acuerdo a la normatividad vigente.

Desde la ventanilla única, se debe hacer el control de la elaboración de documentos e identificar los funcionarios que incumplan con las pautas establecidas en el manual de comunicaciones oficiales.

La oficina de Gestión Documental apoyará asesorando a los funcionarios en la elaboración de los documentos y capacitará a los nuevos funcionarios en cuanto a las características internas y externas de los documentos.

9. Bibliografía

Alquibla. (15 de junio de 2012). *El Documento: caracteres internos y externos. Su valor.*

<https://www.alquiblaweb.com/2012/06/15/el-documento-caracteres-internos-y-externos-su-valor/#comment-272309>

Heredia, A. (2017). Forma y formato de los documentos de archivo. *Boletín ANABAD*, 64 (4)

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:SbzeWo3fHBMJ:https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo%3Fcodigo%3D6449987+&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=co>

Archivo General de la Nación de Colombia. (29 de octubre de 2013). *Glosario de términos*

AGN. <https://glosario.archivogeneral.gov.co/vocab/index.php>

Archivo General de la Nación de Colombia. (noviembre de 2020). *Modelo de Gestión*

Documental y Administración de Archivos. <https://mgd.archivogeneral.gov.co/>

Archivo General de la Nación de Colombia. (30 de octubre de 2001). *Acuerdo 060 de 2001.*

<https://normativa.archivogeneral.gov.co/acuerdo-060-de-2001/>

Archivo General de la Nación de Colombia. (17 de febrero de 2015). *Acuerdo 003 de 2015.*

<https://normativa.archivogeneral.gov.co/acuerdo-003-de-2015/>

Organización Internacional de Normalización - ISO. *Estándares.*

<https://www.iso.org/standards.html>

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC. *¿Quiénes somos?*

<https://www.icontec.org/quienes-somos/>

Secretaria General del Senado. (04 de mayo de 2021). *Diario Oficial 26 de abril de 2021*

(51.657). http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1273_2009.html

Anexos

1. Carta de Aceptación

 ESE ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga Nit: 800.084.206-2	COMUNICACIONES		Elaboro:	06/03/2019	Gestión de Calidad
			Revisó:	06/03/2019	Gestión de Calidad
			Aprobó:	01/04/2019	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) No. 05/ 2019
	Código:	F-1400-27	Versión	1.0	Página:

Bucaramanga, 15 de marzo de 2021

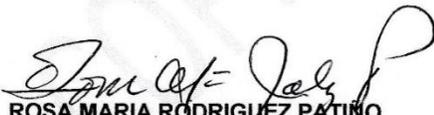
Señores
UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
 Atte. Comité Trabajos de Grado
 Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes
 Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística.

ASUNTO: Autorización de la aplicación del trabajo de grado.

De manera respetuosa me permito informarles que autorizo a la estudiante JANNETH SOFIA CORREDOR RUEDA identificada con cédula de ciudadanía número 37748769 a la aplicación del trabajo de grado con el título ELABORACIÓN DEL MANUAL DE COMUNICACIONES OFICIALES DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA - E.S.E. ISABU, a partir de la fecha y hasta finalizar el mes de mayo de acuerdo al plan de trabajo y cronograma socializado por la estudiante, y cuyo producto será entregado a la entidad.

Sin otro particular,

Atentamente,


ROSA MARIA RODRIGUEZ PATIÑO
 Profesional Universitario
 Gestión Documental
 archivo@isabu.gov.co

ESE-ISABU AVANZANDO CON LOS CIUDADANOS

Hospital Local del Norte
 Carrera 9 Calle 12 Norte
 Conmutador: 6973009-6719613
 Web: www.isabu.gov.co
 Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia

2. Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES
CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA.
COMITÉ TRABAJOS DE GRADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Rosa María Rodríguez Patiño identificada con la C.C 28.239.493, como Jefe de Gestión Documental de la E.S.E. ISABU, autorizo la realización del Trabajo de aplicación denominado **“Elaboración del Manual de Comunicaciones Oficiales de la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga – E.S.E. ISABU”**. Así mismo, acepto verificar los resultados del trabajo ya que he sido informado (a) acerca de los objetivos, cronograma y lo que se espera del mismo.

Entiendo que el estudiante del programa Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística, de la Universidad del Quindío, encargado de la intervención, puede detener la aplicación o la participación de esta entidad en cualquier momento sin mi consentimiento. Así mismo, tengo derecho a retirarme en cualquier momento.

Por el presente, autorizo al estudiante a publicar la información obtenida como resultado de la participación en el trabajo de aplicación, en la sustentación u otros medios legales y de permitirles revisar el proyecto guardando la debida CONFIDENCIALIDAD de mí y de esta Institución.

Firma del Responsable:

Firma del estudiante CIDBA:

Fecha: 15/03/2021

Resolución N° 008430 de 1993

Normas éticas para la investigación

3. Carta de Finalización

 ESE ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga Nit: 800.084.206-2	COMUNICACIONES		Elaboro:	06/03/2019	Gestión de Calidad	
			Revisó:	06/03/2019	Gestión de Calidad	
	Código: F-1400-27		Aprobó:	01/04/2019	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) No. 05/ 2019	
			Versión	1.0	Página:	1/1

Bucaramanga, 20 de mayo de 2021

Señores

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

Atte. Comité Trabajos de Grado

Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes

Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística.

Asunto: Cumplimiento de horas de intervención y producto esperado.

De manera respetuosa me permito certificar que la estudiante JANNETH SOFIA CORREDOR RUEDA identificada con cédula de ciudadanía número 37748769 cumplió con las ochenta (80) horas de intervención en los meses de marzo, abril y mayo de 2021, también cumplió satisfactoriamente con los objetivos propuestos y con el producto esperado - MANUAL DE COMUNICACIONES OFICIALES DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA - E.S.E. ISABU.

Atentamente,



ROSA MARIA RODRIGUEZ PATIÑO
 Profesional Universitario
 Gestión Documental
archivo@isabu.gov.co

ESE-ISABU AVANZANDO CON LOS CIUDADANOS

Hospital Local del Norte
 Carrera 9 Calle 12 Norte
 Conmutador: 6973009-6719613
 Web: www.isabu.gov.co
 Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia

4. Informe de Resultados

 <p>Nit: 800.084.206-2</p>	COMUNICACIONES	Elaboro:	06/03/2019	Gestión de Calidad	
		Revisó:	06/03/2019	Gestión de Calidad	
		Aprobó:	01/04/2019	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) No. 05/ 2019	
		Código:	F-1400-27	Versión	1.0

INFORME DE RESULTADOS DEL TRABAJO DE APLICACIÓN.

TÍTULO DEL TRABAJO DE APLICACIÓN	Manual de Comunicaciones Oficiales de la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga - E.S.E. ISABU
ESTUDIANTE	Janneth Sofía Corredor Rueda
INSTITUCIÓN O EMPRESA	Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga - E.S.E. ISABU
DIRECCIÓN	Carrera 9 Calle 12 Norte
EVALUADOR DEL PROCESO	Rosa María Rodríguez Patiño
CARGO	Profesional Universitario – Gestión Documental
TELÉFONO DE CONTACTO	3167124866
APLICACIÓN – FECHA	10 de mayo de 2021
DOCENTE-ASESOR	María Patricia Arcila Álvarez

1. Concepto de quien evalúa el proceso con respecto al desempeño del estudiante:

EL DESEMPEÑO DEL ESTUDIANTE FUE EXLENTE, MUY BIEN HECHO EL TRABAJO, EL MANUAL DE COMUNICACIONES OFICIALES, ESTA ACORDE A LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y LOS FORMATOS MUY BIEN ELABORADOS EN CONCLUSION EXCELENTE TRABAJO. EL CUAL SE APLICO Y SOCIALIZO.

2. ¿Qué objetivos se cumplieron en la aplicación del trabajo realizado?

SE CUMPLIERON LOS OBJETIVOS EN LA APLICACION DEL TRABAJO REALIZADO, LOS CUALES FUERON EL OBJETIVO GENERAL Y PRINCIPAL QUE ELABORO EL MANUAL DE COMUNICACIONES OFICIALES DE LA ESE-ISABU Y LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS DESCRITOS.

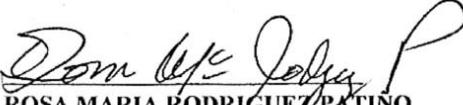
 ESE-ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga Nit: 800.084.206-2	COMUNICACIONES		Elaboro:	06/03/2019	Gestión de Calidad	
			Revisó:	06/03/2019	Gestión de Calidad	
	Código: F-1400-27		Aprobó:	01/04/2019	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) No. 05/ 2019	
			Versión	1.0	Página:	2/2

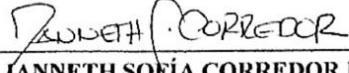
3. ¿Qué impacto tuvo el trabajo de aplicación en su Institución o Empresa?

EL IMPACTO QUE TUVO EL TRABAJO EN LA INSTITUCION FUE EXCELENTE POR SU NUEVA ACTUALIZACION ACORDE CON LA NORMA, EL PRIMERO ESTABA DESACTUALIZADO Y EL IMPACTO QUE TAMBIEN NOS CAUSO FUE CONTAR CON LA PARTE ELECTRONICA QUE NO SE TENIA EN CUENTA. Y SE DIO APLICACION

4. Observaciones del estudiante (Autoevaluación):

Con este proyecto aprendí que al cumplir con la normatividad archivística las entidades públicas o empresas pueden ser más organizadas, además fue satisfactorio ver los resultados y aceptación del manual por parte de los funcionarios de gestión documental, esto me motiva a seguir aportando mis conocimientos adquiridos en la universidad, porque gracias a ella, al programa CIPDA y su grupo de docentes crecí como persona y profesional.


ROSA MARIA RODRIGUEZ PATIÑO
 Profesional Universitario
 Gestión Documental


JANNETH SOFÍA CORREDOR RUEDA
 Estudiante

5. Registro Fotográfico



Imagen 1
Archivo Histórico. Manuales, Planes, Guías y Protocolos Versión 1.0



Imagen 2.
Acceso a documentos para la recolecta de información.



Imagen 3.
Entrevista al encargado de ventanilla única (radicación de correspondencia)

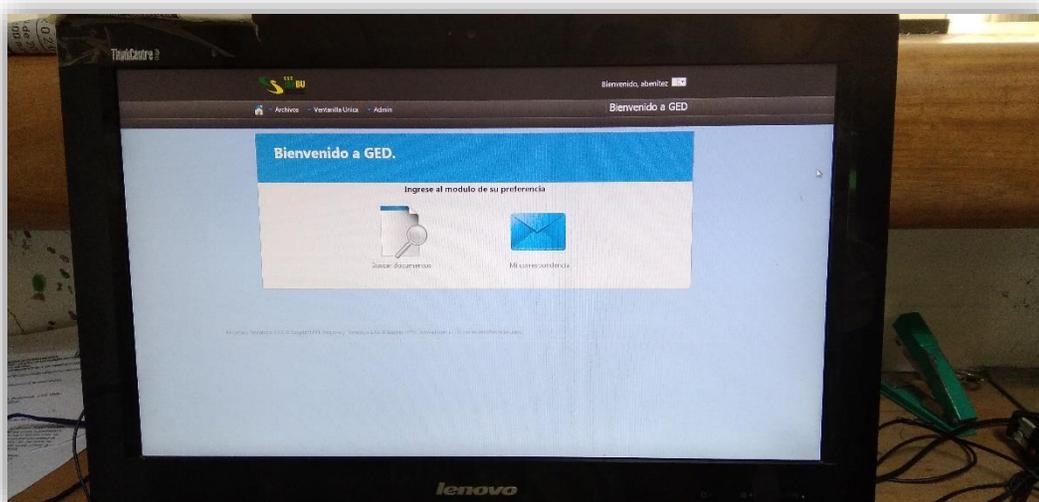


Imagen 4.
Software - Gestión Electrónica Documental – GED – Radicación de correspondencia

Ficha Resumen Analítico Especializado (RAE)

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA	
RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO (RAE)	
1. Información General.	
Título del trabajo de aplicación	Elaboración del Manual de Comunicaciones Oficiales de la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga - E.S.E. ISABU
Autor(a)	Janneth Sofía Corredor Rueda
Docente-Asesor	María Patricia Arcila Álvarez
Lugar de aplicación del Proyecto:	Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga - E.S.E. ISABU
Ciudad:	Bucaramanga
DURACIÓN:	Un semestre académico
Modalidad del Trabajo de Grado:	Aplicación
Línea de formación	Gestión de la información
Área	Archivística
Palabras Clave:	Comunicaciones, Documentos, Guía, Manual
2. Descripción	

La Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga – E.S.E. ISABU es una entidad del estado la cual tiene 22 centros de salud, un equipo extramural, la Unidad Intermedia Materno Infantil Santa Teresita – UIMIST y el Hospital Local del Norte, cada una de ellas genera documentación. La E.S.E. ISABU debe regular la creación de documentos físicos y electrónicos, pues se pudo evidenciar en lo referente con el estilo de comunicaciones escritas y sus características internas y externas que, cada oficina productora de documentos modifica el estilo de acuerdo con sus necesidades pues no cuenta con un instructivo para su registro, también conservan la documentación sin una guía o protocolo, por lo tanto, se requiere implementar una estrategia para regular la producción de documentos al interior de la Empresa y garantizar la conservación y preservación de la información a lo largo del tiempo.

Se elabora un diagnóstico de los documentos donde se identifican los procesos de controles, que sistemas de registros tienen y que normatividad utilizan para la producción documental, en el diagnóstico se recomienda elaborar un Manual de Comunicaciones Oficiales.

Con la elaboración del manual, la entidad cumple con garantizar la conservación y preservación de la información a lo largo del tiempo y con lo establecido en el Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos – MGDA. Se recomienda a la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga - E.S.E. ISABU actualizar el manual de comunicaciones oficiales de acuerdo a la normatividad vigente.