

**Estado del Arte indicadores de gestión aplicados a la archivística: Una estrategia para
lograr objetivos en el siglo XXI**

Luz Myriam Moreno Melo

Zabdiel Velasco Arce

Universidad del Quindío Armenia

Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes

Ciencias de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística

2021

**Estado del Arte indicadores de gestión aplicados a la archivística: Una estrategia para
lograr objetivos en el siglo XXI**

Luz Myriam Moreno Melo

Zabdiel Velasco Arce

Director:

Luis Fernando Sierra Escobar

Universidad del Quindío Armenia

Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes

Ciencias de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística

2021

Tabla de contenido

Resumen	4
Introducción	5
Descripción del Problema	8
Pregunta de Investigación	8
Justificación	8
Objetivos	9
Objetivo General.	9
Objetivos específicos.	9
Diseño Metodológico	10
Categoría 1: Evaluación del nivel de conservación en los archivos	12
Subcategoría 1: Eficacia de la gestión de conservación de archivos.	12
Subcategoría 2: Efectividad de la gestión de conservación de archivos digitales	25
Categoría 2: Seguimiento a la transparencia de la gestión de archivos	29
Subcategoría 1: Nivel de Acceso a la información	29
Subcategoría 2: Grado de Satisfacción de los usuarios	39
Categoría 3: Valoración a la eficacia de los sistemas de gestión documental	43
Subcategoría 1: Nivel de efectividad del Sistema de Gestión Documental	44
Análisis e interpretación	56
Reflexiones	59
Debilidades	59
Oportunidades	60
Fortalezas	61
Amenazas	61
Bibliografía	63

Resumen

Los indicadores de gestión juegan un papel fundamental en la administración de las organizaciones ya que es una herramienta que permite medir, evaluar, analizar y monitorear los resultados de un proceso con el fin de determinar si se está cumpliendo con los objetivos planeados y a partir de ello establecer oportunidades de mejora que permitan fortalecer el desempeño de las organizaciones. Con la importancia que cada día adquiere la archivística para las organizaciones a causa del gran impacto que esta genera para alcanzar las metas y objetivos, se ha visto la necesidad de implementar esta herramienta de medición de resultados con el fin de lograr una mayor efectividad, eficacia y eficiencia en su gestión para lograr así un impacto positivo en las organizaciones.

En este estado del arte se describen los indicadores de gestión mediante los cuales se han evaluado y analizado diferentes archivos de instituciones y organizaciones en diferentes partes del mundo con el objetivo de medir la eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión de sus archivos. Se analizaron las prácticas de conservación de documentos físicos y digitales, el nivel de transparencia, la satisfacción de los usuarios y los Sistemas de Gestión Documental – SGD lo que permitió conocer su estado y hacer recomendaciones para la mejora en la gestión archivística.

Palabras Clave: Estado del arte, indicadores de gestión, archivo, conservación, conservación digital, transparencia, satisfacción de usuarios, sistemas de gestión documental.

Introducción

Antecedentes

El tema de los indicadores de gestión tomó gran relevancia en las últimas décadas del siglo XX a partir de los grandes cambios industriales y tecnológicos que impactaron el mundo, se empezó a hablar entonces de la globalización en la cual a través de estos avances tecnológicos e industriales hubo una conexión global que permitió que los mercados traspasaran fronteras fortaleciendo así la economía y abriendo puertas hacia nuevas ideas empresariales necesarias para satisfacer la demanda global. El surgimiento de nuevas ideas empresariales generó una competencia en la cual quienes tuvieran mejor calidad en servicios y productos tenían más oportunidad de crecer en esta nueva economía, por lo cual se empezó a innovar y crear estrategias que les permitiera seguir siendo competitivos. En la competitividad surgió la necesidad de llevar a cabo una buena administración de todos los recursos que componen a las organizaciones, donde se tenía que hacer la planeación, organización y control actividades que conducen al establecimiento de objetivos y metas, la definición de las estrategias para cumplir con esos objetivos y el control donde se hace seguimiento, análisis y evaluación para garantizar que los objetivos si se cumplan y tomar las medidas correctivas cuando fuere necesario.

En esa tarea de hacer seguimiento y evaluación es donde entran a operar los indicadores de gestión como una herramienta de monitoreo la cual permite identificar comportamientos anormales que amenazan el logro de los objetivos de las organizaciones. Se convierten entonces los indicadores de gestión en una estrategia para el logro de objetivos a finales del siglo XX y en todo lo que va del siglo XXI ya que permiten medir aspectos tales como: la efectividad; eficiencia, eficacia, productividad, calidad, aspectos que tienen gran impacto para la competitividad.

Entrando al campo archivístico, los indicadores de gestión nacieron a partir de la necesidad de analizar las prácticas en el desarrollo de las actividades archivísticas y la medición de los resultados de estas, no se tenía claridad sobre cómo evaluar el servicio de los archivos. En un país desarrollado como España fue hasta el año 2005 donde se empezó a abordar el tema de los indicadores de gestión en la archivística, hasta entonces, “se tenía conocimiento de la existencia de bibliografía sobre indicadores de rendimiento para la evaluación de bibliotecas universitarias y de otros centros de documentación, sin embargo, no existían estudios sobre esta materia en el área de archivos” Mesa de Trabajo de Administración Local. En este año solo se abordó el tema, pero no se llegó a ninguna conclusión, fue en el año 2009 donde después de realizar cinco mesas de trabajo en la ciudad de Valladolid se pudo concluir con el trabajo de definición de indicadores de gestión aplicados a la archivística, trabajo que no fue fácil de llevar a cabo por la complejidad del tema e inexistencia de antecedentes, además el objetivo era establecer un modelo para la evaluación de las funciones archivísticas en la Administración Local y en los demás archivos que quisieran adoptarlos o mejorarlos si fuere posible.

Las nuevas políticas de acceso a la información han elevado la importancia de los archivos, de tal manera que las organizaciones están en la obligación de poner a disposición de los ciudadanos la información que producen y que reciben en el desarrollo de sus actividades lo cual requiere que la documentación tenga una buena gestión desde el momento en que se produce hasta su disposición final, para garantizar esa buena gestión es donde entran los indicadores de gestión hacer su tarea de monitoreo y análisis.

Otro aspecto que ha generado la necesidad de los indicadores de gestión son los altos niveles de corrupción por parte de los organismos gubernamentales, aquí los archivos son el principal testigo de la toma de decisiones por parte de los dirigentes de la cual reposa evidencia en los

documentos que reposan en ellos, valor fundamental para llevar a cabo una buena gestión documental y poner a disposición esta evidencia como muestra de transparencia en la gestión administrativa.

Podemos ver entonces la relevancia que a través de los años han adquirido los indicadores de gestión como estrategia de cumplimiento de objetivos y de transparencia en la gestión de las organizaciones, sin embargo, como pudimos evidenciar en este estado del arte, falta realizar más investigaciones sobre esta temática, hay gran cantidad de documentación que se encuentra donde hablan sobre los archivos, pero en cuanto a estudios, análisis y seguimientos a la gestión de los archivos son pocos los artículos que se pudieron encontrar en comparación con la necesidad que este tema tiene como lo mencionamos anteriormente. Los países donde mayores investigaciones al seguimiento análisis y evaluación de los archivos se han realizado son del continente africano, seguido por España, Estados Unidos y Canadá. A nivel de Centro América y Suramérica el nivel de investigación sobre los indicadores de gestión aplicados a la archivística es muy bajo.

De las investigaciones realizadas los temas que más se analizan son; la conservación documental tanto de archivos físicos como digitales, la evaluación más repetida es a los métodos, estrategias y prácticas de conservación llevadas a cabo en los archivos analizados, el nivel del acceso a la información en la cual se evaluaba que la información dispuesta al usuario si cumpliera con los criterios que facilitarían el acceso y con la calidad que se requiere, los estudios de usuarios donde se medía el nivel de satisfacción con la información a la cual tienen acceso en los archivos tanto físicos como digitales y el análisis a los Sistemas de Gestión Documental donde se hacía seguimiento a la efectividad de estos en la gestión de los documentos.

Descripción del Problema

Son pocos los indicadores de gestión aplicados a la archivística que han sido analizados en el área de la investigación. La actividad archivística la componen una serie de actividades en diferentes etapas del ciclo de vida del documento, si bien la recomendación es que las organizaciones no se llenen de indicadores de gestión de tal manera que no puedan hacer el seguimiento, si es necesario monitorear aquellas actividades que tienen un gran impacto en la gestión de la archivística. De actividades como la producción de documentos, identificación, valoración, aplicación de cuadros de clasificación, de tablas de retención documental, tablas de valoración documental, entre otros no se encontraron investigaciones realizadas.

Pregunta de Investigación

¿Qué indicadores de gestión aplicados a la archivística han sido estudiados en el campo de la investigación?

Justificación

Este estado del arte nos permite conocer dos aspectos muy importantes del campo de la archivística, por una parte, conocer cómo los archivos a nivel mundial están monitoreando y evaluando el ejercicio de la gestión documental y por otra parte nos ayuda a identificar el estado de la archivística en diferentes lugares del mundo. Lo primero está ligado con el objetivo de esta investigación que es conocer el estado de los indicadores que se están aplicando en la archivística, tener este conocimiento es muy importante para nosotros como futuros profesionales de esta materia pues los indicadores de gestión marcan un punto de importancia y de alto valor para esta profesión pues todos los procesos que la incluyen requieren de un

seguimiento y una evaluación permanente para garantizar una buena gestión en las actividades pues esto tiene un gran impacto para las organizaciones hasta el punto que la mala gestión afecta el cumplimiento de los objetivos planteados dejando entre dicho su transparencia y buena gobernanza, caso contrario ocurre cuando hay una buena gestión ya que esta genera un impacto positivo llevando al cumplimiento de los objetivos y causando una buena imagen de gestión y gobernanza.

Lo segundo es conocimiento del cómo está la archivística actualmente en el mundo, lo cual para nosotros como futuros profesionales es fundamental para tener una visión global de las fortalezas y debilidades de la práctica de la archivística lo cual genera oportunidades para que a partir del conocimiento obtenido a lo largo de esta carrera brindemos alternativas de solución a través de nuevas ideas que lleven a la archivística a ser más práctica, dinámica y flexible generando impactos positivos para la gobernanza y la gestión de resultados en las organizaciones.

Objetivos

Objetivo General.

Realizar una investigación documental para obtener una visión global acerca del estado de la aplicación de indicadores de gestión en la archivística.

Objetivos específicos.

- Buscar en diferentes repositorios documentales confiables las referencias sobre la tendencia de indicadores de gestión aplicados a la archivística.

- Analizar cada una de las referencias encontradas para identificar aquellas que contengan información investigativa y que brinden datos relevantes de indicadores de gestión aplicados a la archivística.
- Determinar el estado del arte de los indicadores de gestión aplicados a la archivística.

Diseño Metodológico

Tabla 1.

Categorías y Subcategorías del estado del arte de indicadores de gestión aplicados a la archivística.

Categoría	Alcance	Subcategoría	Alcance
Categoría 1: Evaluación del nivel de conservación en los archivos	Esta categoría incluye estudios realizados con el objetivo de analizar y evaluar el estado de la práctica de la conservación de los archivos tanto físicos como digitales para determinar si las estrategias y las actividades realizadas si eran efectivas o no.	Subcategoría 1: Eficacia de la gestión de conservación de archivos.	En esta subcategoría se realizaron estudios enfocados en analizar las técnicas y estrategias utilizadas en la conservación de archivos con el fin de determinar su efectividad.
		Subcategoría 2: Efectividad de la gestión de conservación de archivos digitales	En esta subcategoría se analiza la efectividad de las prácticas realizadas para garantizar la conservación de los archivos digitales.
Categoría 2: Seguimiento a la transparencia de la gestión de archivos	Esta categoría la componen estudios que se llevaron a cabo con el fin de medir el nivel de transparencia en la	Subcategoría 1: Nivel de Acceso a la información	En esta subcategoría se evalúa el acceso a la información, esta se convirtió en una obligación para las organizaciones, la

	gestión de los archivos. Para analizar la transparencia se evaluó el nivel de acceso a la información y se midió el grado de satisfacción de los usuarios de los archivos.		archivística juega un papel clave en este objetivo el cual se debe medir para garantizar la transparencia de la gestión.
		Subcategoría 2: Grado de Satisfacción de los usuarios	Se evalúa el grado de satisfacción de los usuarios frente al acceso y la calidad de la información encontrada en los archivos.
Categoría 3: Valoración a la eficacia de los sistemas de gestión documental	La implementación de la tecnología en la gestión documental requiere de evaluación y seguimiento para determinar su eficiencia, en estos artículos se analizó el rendimiento de los SGD y las metodologías que existen para hacerlo.	Subcategoría 1: Nivel de efectividad del Sistema de Gestión Documental	En esta subcategoría se mide el nivel de efectividad de los Sistemas de Gestión Documental – SGD lo cual tiene gran relevancia para determinar la calidad de los servicios en la gestión de los documentos de tal manera que se pueda asegurar el alcance de los objetivos para los cuales se adquirió y se implementó.

Fuente. Elaboración propia.

Categoría 1: Evaluación del nivel de conservación en los archivos

Esta categoría la comprenden 17 artículos en los cuales se describen las investigaciones realizadas a la evaluación del nivel de conservación de archivos de documentos físicos y digitales. La conservación de los documentos según lo analizado en esta investigación es el proceso más analizado por los investigadores del en el campo archivístico y documental, convirtiéndose así en uno de los indicadores de gestión infaltables en las organizaciones para la gestión de los archivos como garantía de buenas prácticas para la conservación de los documentos cualquiera que sea su soporte.

Subcategoría 1: Eficacia de la gestión de conservación de archivos.

En esta subcategoría se analizaron 12 investigaciones en las cuales se evaluaron las prácticas, técnicas, estrategias, métodos y metodologías aplicadas en diversas organizaciones e instituciones para la conservación de los documentos en soporte físico, los investigadores analizaron qué metodologías se aplicaban, qué tan eficientes eran, qué falencias y problemáticas habían e identificaban de acuerdo a la necesidad alternativas de solución para mejorar la gestión de la conservación de los documentos.

Luyombya, D., y Ndagire, S. (2020) llevan a cabo la investigación *Réconds management procedures and service delivery in private universities: a case study of the Islamic University in Uganda* con el objetivo de evaluar los métodos de gestión de registros y a partir de los resultados se realizaron algunas recomendaciones que permitan mejorar estos procedimientos.

Para la recolección de datos los autores llevaron a cabo encuestas y entrevistas semiestructuradas al personal administrativo de la Universidad Islámica en Uganda de la cual se obtuvieron datos

cuantitativos donde se pudo evidenciar aspectos positivos y negativos en los procedimientos de la gestión de los registros, de los aspectos negativos se puede destacar que el personal administrativo reconoce y acepta la importancia de llevar a cabo una buena gestión de los documentos lo cual a la vez les facilita la atención de usuarios internos externos. En cuanto a los aspectos negativos esta Universidad presenta grandes falencias tanto en normatividad como en la práctica de la gestión de los documentos, por un lado la Universidad no cuenta con una política de gestión de documentos por ende no hay un punto de partida para llevar a cabo un buen ejercicio de estas actividades, además no se cuenta con personal idóneo para el desarrollo de esta tarea por lo cual el personal administrativo manifiesta que constantemente tienen dificultades para acceder a los documentos en los momentos que requieren atender solicitudes para generar su debida respuesta.

Ante esta situación los investigadores recomiendan primero que todo, regular la actividad a través de una política con sus respectivas guías, procesos y procedimientos y a partir de ello disponer de presupuesto para la contratación de personal idóneo que tenga la aptitud de poner a funcionar la política y así poder empezar a recorrer un camino rumbo hacia una buena gestión de documentos y poder garantizar su conservación.

Mosweu, O., y Rakemane, D. (2020) realizaron la investigación *The role of records management in ensuring good governance in África: impediments and solutions* con el objetivo de evaluar si la gestión de los documentos impacta y cómo en la buena gobernanza de las instituciones gubernamentales, el análisis se llevó a cabo en algunos países del continente africano.

Para cumplir con el objetivo de la investigación los autores se dieron a la tarea hacer una revisión bibliográfica sobre los antecedentes sobre la gestión de los documentos y la buena gobernanza en los países africanos. Luego de análisis la información recolectada los investigadores

determinaron que la gestión de archivos si impacta la buena gobernanza de los entes gubernamentales en este caso de los países africanos, los antecedentes analizados permitieron establecer que en el continente africano se tiene regulado el proceso de gestión de documentos, sin embargo, hay grandes vacíos en la práctica y el desarrollo de estas actividades tanto en lo legislativo lo cual se consideró como desactualizado y obsoleto para la actualidad como en la práctica donde las instituciones no disponen de inversión para adecuación de edificios con exclusividad para los archivos y donde no se cuenta con personal idóneo para el desarrollo de las actividades.

La buena gestión de archivos es una garantía de transparencia, responsabilidad, respeto de los derechos humanos, valores que son fundamentales en el análisis de la buena gobernanza de cualquier país y es el clamor más popular en estos días; la falta de transparencia y respeto de los derechos humanos, por ello los autores pudieron concluir que ante tantos vacíos en la gestión de los documentos los indicadores de corrupción son muy elevados en el continente africano, en los países donde más dificultades hay con la práctica documental es donde más problemas de corrupción y mala gestión gubernamental se ha podido evidenciar, con esto podemos decir que la gestión documental es un factor fundamental para una buena gobernanza. La gestión de los archivos se puede medir desde varios indicadores: producción documental, recepción, distribución, organización, consulta, conservación, disposición final, entre otros. En una investigación como estas se pueden medir cada ítem y luego solo mostrar el porcentaje de la gestión documental como tal, en esta investigación fue exactamente lo que se hizo, se analizaron varios aspectos y al final se concluyó que la gestión de archivos en algunos países del África no es lo suficiente efectiva y que por lo tanto está teniendo un impacto negativo para la buena gobernanza de estos países.

Morte, T., & Navarro, M. (2019). Llevaron a cabo la investigación *Fondos y archivos de las organizaciones no gubernamentales: retos para la gestión de documentos* en este caso los autores muestran la importancia que tiene para las organizaciones no gubernamentales ONG la conservación de los documentos como evidencia de una buena gestión de las actividades que realizan y que además los documentos que producen las ONG tienen gran valor para la sociedad, la cultura y la investigación por lo cual garantizar una buena conservación es casi que una obligación para estas organizaciones.

Para cada institución que produce documentos realizar su gestión es un deber, sin embargo en el caso de las ONG que no están reguladas bajo las normas estatales de conservación de documentos esta actividad se ha convertido en una problemática al no tener claridad de qué hacer con ella y cómo hacerla, sin embargo, los antecedentes muestran que las ONG del Reino Unido han realizado una buena gestión de sus archivos al reconocer su gran valor e importancia que tienen por lo cual han implementado diversas prácticas y estrategias para garantizar la conservación de sus documentos y han establecido indicadores para monitorear la ejecución de esas prácticas y estrategias lo cual le ha sido de gran ayuda para el logro de objetivos no solo con la práctica documental sino en la gestión de sus servicios.

Kaminyoge, G., & Chami, M. F. (2018). En la investigación *Preservation of archival heritage in Zanzibar Island National Archives, Tanzania*, evaluaron el nivel de conservación de los archivos analizando las prácticas y métodos de conservación teniendo en cuenta una particularidad, por un lado, Zanzíbar es una isla lo cual despierta la curiosidad de saber si se desarrollan técnicas especiales de conservación por tratarse de un lugar que geográficamente tienen unas condiciones ambientales especiales, por otro lado, en esta isla no se han llevado a cabo investigaciones

enfocadas hacia la preservación de los archivos por lo cual esta evaluación refleja el estado de conservación de archivos en esta isla.

La recolección de datos se realizó a través de la revisión de bibliografía y encuestas al personal de los Archivos Nacionales de Zanzíbar producto de estas técnicas se obtuvieron datos cualitativos que permitieron cumplir con el objetivo de esta investigación que permitió determinar que, en los Archivos Nacionales de Zanzíbar se practican técnicas obsoletas en la conservación del patrimonio archivístico, aún se realiza encuadernación, laminado y fotocopiado. La ley de Archivos de Zanzíbar necesita de una revisión en la que se actualicen y se aclaren diversos métodos y técnicas que ya están obsoletas y presentan muchas falencias para la realización de estas actividades en la actualidad.

Con este análisis los autores pudieron concluir la investigación dejando la reflexión de que es necesario que los organismos gubernamentales brinden un apoyo desde lo financiero y administrativo para que el patrimonio archivístico esté conservado bajo condiciones que garanticen su preservación en el largo tiempo, además se debe hacer una modificación a ley de archivos, la cual tiene vacíos en el tema de la conservación de los documentos.

Lukileni-Iipinge, H., y Mnjama, N. (2017). Realizaron la investigación *Preservation of Audio-Visual Records at the National Archives of Namibia* con el objetivo de analizar la gestión de la conservación de los archivos audiovisuales en este territorio para determinar si se cumple con el marco normativo, qué estrategias se ejecutan en este país para la preservación audiovisual y a partir de los resultados hacer unas recomendaciones para mejorar la gestión de la conservación de los archivos audiovisuales los cuales al igual que el papel tienen un valor patrimonial muy significativo para el territorio nacional.

Namibia es un país que queda al suroeste del continente africano, en el año 1992 reguló la Ley de Archivos en la cual se reglamenta la obligatoriedad de la conservación de los archivos, esta ley fue creada de acuerdo a las necesidades de aquel entonces donde el soporte en la cual se registraba la información era el papel, por ello en esta investigación los autores manifiestan que en esta ley no se tiene en cuenta el formato audiovisual y que su conservación no está regulada por lo cual es necesario actualizarla según las necesidades que se presentan en la actualidad a partir de la implementación y el uso de herramientas tecnológicas que han producido un nuevo soporte para la información, por ende al evaluar el nivel de conservación de los archivos audiovisuales pues se determinó que estos están bajo una amenaza latente de pérdida pues no están almacenados bajo condiciones seguras ni de infraestructura, ni de ambiente, temperatura, etc.

Los archivos audiovisuales tienen características especiales de conservación el estar expuestos a condiciones de temperatura no óptimas puede causar la pérdida de la información lo cual es grave para el país y sus diferentes organizaciones gubernamentales. Para mejorar el nivel de conservación de los documentos se debe entonces dar un paso con la actualización de la Ley de Archivo, pasando por la adecuación de espacios donde se tenga en cuenta las características bajo las cuales se deben conservar este tipo de archivos.

Puerta, M. (2016). *Diagnóstico Estatal de Gestión de Registros de la Universidad de La Habana*, en esta investigación la autora de entrada sabe que la Universidad de la Habana no cuenta con un programa de gestión de documentos, por ello se realiza esta evaluación para analizar cómo es la gestión de documentos en una institución que no tiene políticas establecidas y que son requeridas para la conservación de los documentos que produce, con los resultados se busca crear

conciencia en los directivos de la institución sobre los riesgos a los cuales exponen la documentación al no contar con estrategias de gestión de archivos.

Para la recolección de información la investigadora realizó encuestas y entrevistas a directivos y responsables de la institución sobre la gestión de los documentos lo cual permitió identificar y establecer el estado de la gestión documental en la Universidad de La Habana.

Los datos e información obtenida en la presente investigación ponen en evidencia las debilidades en la gestión de la información en la Universidad de la Habana donde no hay un estándar definido en el proceso del tratamiento de la documentación, la actividad está descentralizada de tal manera que las diferentes dependencias trabajan de acuerdo a su criterio, este comportamiento es un riesgo en la conservación de la información, al no trabajar bajo una directriz de organización la documentación no tiene garantizada su conservación ni a corto ni largo plazo, este síntoma además de ser una amenaza para el patrimonio documental institucional es un riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la institución, donde no hay forma de evidenciar la buena gestión institucional. Medir la gestión de los documentos le permite a las organizaciones conocerse a sí mismas e identificar falencias para corregir a tiempo ahí es donde está la importancia de los indicadores de gestión monitorear la actividad no debe considerarse como una actividad que genera problemas sino que debe considerarse como una oportunidad de mejora de aquello que no se está realizando de la manera correcta.

Moffat, R. (2015). En la investigación *Preservation of documentary heritage in Malawi* lleva a cabo una investigación en los Archivos Nacionales de Malawi con el fin de analizar la conservación del patrimonio documental, la idea fue identificar qué tipo de documentación se conserva en los archivos, analizar las técnicas utilizadas para la conservación, establecer la importancia de la conservación y determinar los retos que hay en cuanto a la preservación del

patrimonio documental. Los archivos son el patrimonio documental de la nación, tienen un valor para la historia, la cultura, la investigación y la democracia, como tal se debe garantizar su conservación bajo las mejores condiciones en la cual se evite el deterioro y se mantengan siempre a disposición para la investigación y la consulta de los ciudadanos.

La conservación de los documentos requiere de varios aspectos y en esta investigación se planteó analizar, uno de ellos y de los más principales es conocer qué documentos hay en el archivo y sus formatos, esto es vital porque de ello depende elegir las mejores condiciones para asegurar la conservación de los diferentes formatos de los documentos, cada formato requiere de condiciones especiales de temperatura y de luminosidad lo cual tiene impacto en el deterioro de los documentos dependiendo su soporte. Se identificó que hay archivos públicos, trabajos impresos, mapas, colecciones cinematográficas, se pudo identificar que hay variedad de soportes; papel, fotográficos, micrográficos, magnéticos, ópticos, entre otros.

Se analizó que las técnicas de conservación son básicas; limpieza, flujo de aire, seguridad antirrobo y se observó que algunas técnicas afectan la conservación de los documentos como lo es el material utilizado para afrontar agentes biológicos lo cual permitió concluir que, los Archivos Nacionales de Malawi requieren de una mejora en su infraestructura, se debe disponer de espacios construidos exclusivamente para la labor de la conservación de los archivos.

En los archivos se aplican técnicas de conservación documental, como la limpieza, desinfección, desempolvado, uso de insecticidas, aplicación de seguridad para el ingreso, pero hace falta más personal para que apoyen esta labor y así lograr una alta eficiencia en la conservación de los documentos.

Trinkaus, G., Reilly J., y Ford, P. (2014). Realizaron la investigación titulada *The Massachusetts Experiment: The Role of the Environment in Collection Preservation* con el objetivo de evaluar de qué manera influye el medio ambiente en la conservación de los documentos de archivo.

En la conservación de los documentos son muchos los factores que influyen y que se deben de tener en cuenta para evitar el deterioro de la información, en este aspecto hay que tener en cuenta el tipo de soporte en el cual está la información pues para ello también se requieren condiciones especiales. En esta investigación nace una preocupación por el impacto climático de las cuatro estaciones sobre la conservación de los documentos en Massachusetts, cada estación tiene su temperatura y sus diferentes niveles de humedad, es una obligación de las instituciones tener presente estos factores y disponer de estrategias y técnicas que aseguren la conservación de la información independiente de los factores a los que se puedan llegar a enfrentar, para ello se debe hacer un monitoreo constante para identificar anomalías y tomar las medidas respectivas en el momento indicado.

En esta investigación se pudo establecer que las altas temperaturas y los altos niveles de humedad tienen un gran impacto en la afectación biológica de los documentos llevándolos al deterioro, las temperaturas bajas, aunque generan una reacción diferente también son una amenaza para la conservación de los documentos, por lo cual la medida debe estar en términos medios donde se tenga controlada la temperatura y los niveles de humedad. En cuanto al estado de los archivos en Massachusetts el investigador manifiesta que si bien se han tomado medidas se requiere de un esfuerzo adicional, pues las estrategias que se han implementado no garantizan la conservación de los documentos, se debe disponer de equipos especializados, es decir disponer de una infraestructura con condiciones adecuadas para afrontar las condiciones climáticas de las

cuatro estaciones, en la actualidad a través de las herramientas tecnológicas se puede llegar a buenas alternativas de solución.

Kuzucuoglu, A. (2014). *Management in Libraries, Archives and Museums*, en este artículo el autor hace una evaluación a los riesgos a los cuales están expuestos los archivos y que son una amenaza para la conservación de los documentos.

El autor expone que las unidades de información tales como los archivos deben realizar estudios de evaluación de riesgos de sus edificios ante diferentes fenómenos que se puedan presentar ya sean causados por la naturaleza o por el hombre, esta evaluación se debe hacer con el objetivo de mejorar siempre de tal manera que cada vez se reduzca el riesgo de que una amenaza se materialice y ponga en riesgo tanto la vida de las personas que laboran en las unidades de información como del patrimonio documental que reposa en ellos.

En esta investigación se determinó que los archivos están expuestos a diez peligros los cuales es muy probable que en algún momento se materialicen, cinco de ellos están asociados a daños en las personas que trabajan en los archivos y los otros cinco causarían daños en el patrimonio documental, uno de los riesgos tiene que ver con las fuentes eléctricas, las cuales se debe tener vigilancia pues de llegar a presentarse un corto circuito puede causar la pérdida total de los documentos, este riesgo se ha presentado en muchas ocasiones al igual que los incendios generados por diferentes causas, por ello podemos decir que la conservación documental se tiene que vigilar y monitorear teniendo en cuenta muchos factores y analizando diversidad de riesgos, la conservación de los documentos es una obligación de las organizaciones y se debe disponer del recurso humano y financiero para garantizarlo.

Bhebhe, S., Masuku, M., y Ngulube, P. (2013). *Infrastructural challenges on archives and record keeping at the National Archives of Zimbabwe*, en esta investigación los autores analizan un aspecto muy fundamental para garantizar la conservación de los archivos como lo es la infraestructura, la infraestructura está ligada con las instalaciones donde se almacenan y conservan los archivos, este aspecto lo podríamos considerar el más importante como garante de la conservación de los archivos, pues si no se cuenta con espacios adecuados según la necesidad de los documentos éstos estarán en riesgo de pérdida y deterioro.

Para este análisis los investigadores realizaron un estudio de caso donde a través de entrevistas y análisis de planos de los edificios donde se almacenan los archivos en Zimbabwe se pudo determinar que en este país no se cuenta con edificaciones adecuadas para la conservación de los archivos. Es muy común que los depósitos de archivos sean lugares no óptimos para la conservación, pues las organizaciones no le dan la importancia suficiente por lo cual no disponen de recursos financieros para invertir en la construcción de edificios con exclusividad para los archivos.

La edificación de lugares o espacios para el almacenamiento de archivos debe hacerse teniendo en cuenta normas técnicas, conceptos de profesionales en archivística, especialistas en conservación, ingenieros, arquitectos, ambientalistas, químicos, entre otras personas. Entre más conceptos se tengan y que aporten para una buena edificación será mucho mejor, hay que tener en cuenta que las condiciones climáticas, la temperatura, la humedad, el territorio geográfico en relación con la frecuencia de fenómenos naturales, así como el tipo de soporte y de documentación que se pretende conservar se deben de tener en cuenta al momento de la edificación, de lo contrario no es posible garantizar los objetivos de conservación, pues los

edificios deben garantizar la conservación ante cualquier amenaza y riesgo que en algún momento se pueda materializar.

Zapata, C. A. (2010). *La preservación de documentos vitales: aproximación a la situación actual en el Distrito Capital*, en esta investigación se hizo un análisis a la efectividad del programa de documentos vitales en diferentes entidades de la capital colombiana. El programa de documentos vitales es muy importante porque en él se describen las estrategias para asegurar la conservación de documentos ante posibles fenómenos naturales o causados por el hombre se puedan presentar y causen la pérdida de los documentos.

Bogotá a causa de fenómenos naturales ha sufrido pérdidas de su patrimonio documental, esto llevó a que la administración local tomará medidas y precauciones para evitar que esto siguiera pasando, lo primero que se hizo fue construir un edificio con altos estándares de calidad asegurar la conservación de los documentos, el Archivo de Bogotá fue una construcción que marcó la actividad archivística en el Distrito Capital, fue el primer edificio en Colombia que se construía teniendo en cuenta diferentes factores y con el objetivo de la conservación del patrimonio documental.

El asegurar la conservación de los documentos ante situaciones de desastres ya sean causados por fenómenos naturales o por el hombre, les permite a las organizaciones seguir ejecutando sus actividades. En esta investigación el autor pudo concluir que, este programa en el Distrito Capital ha permitido cambiar la percepción sobre la importancia de los archivos, sin embargo, en algunas entidades falta compromiso con la implementación del programa, pues en la recolección de información manifestaron que no tienen identificados los riesgos y amenazas ante los cuales están expuestos sus documentos, de modo que el programa en estas actividades no se está

aplicando, pues quienes la aplican lo primero que identifican son los riesgos y a partir de ello se establecen las estrategias para mitigar el riesgo y de esta manera poder asegurar la conservación de sus documentos.

Mnjama, N. (2010). *Preservation and Management of Audiovisual Archives in Botswana*, en este artículo los autores hacen un análisis al estado de la conservación de los archivos gubernamentales de Botswana, se evalúa y analiza el estado de conservación de los archivos, ya que se requiere establecer cuáles son las estrategias de conservación que se deben implementar considerando que la preservación termina siendo una obligación para las organizaciones, en referencia a la documentación ya que esta es patrimonio documental de la nación.

Con la recolección de datos se pudo hacer una descripción de cómo se está llevando a cabo la gestión de la preservación de los archivos, se hicieron recomendaciones para mejorar esta gestión, la cual se lleva a cabo de buena manera, sin embargo, tiene debilidades a considerar que requieren de intervención oportuna por parte de la administración.

Por otra parte, se evidencio que en los entes gubernamentales no hay una conciencia plena sobre la importancia de la preservación y por ello se evidencia la falta de políticas y normas que la regulen, se encontró falta de interés por parte del personal encargado de la gestión, adicionalmente no se cuenta con las instalaciones físicas adecuadas que garanticen la preservación de los documentos a largo plazo.

Subcategoría 2: Efectividad de la gestión de conservación de archivos digitales

En esta subcategoría se analizaron 5 artículos donde los investigadores evaluaron las metodologías de conservación digital y su eficiencia en la conservación de los documentos digitales.

Tejeiro, L. V. (2020). *Diseño de un modelo de auditoría de información para validar la integridad en el proceso de digitalización documental desarrollado en el banco de Bogotá* este trabajo de investigación realiza un modelo de auditoría al proceso de digitalización que se lleva a cabo en el banco de Bogotá, el motivo de esta auditoría es realizar ajustes a este proceso ya que se evidencian múltiples errores en el proceso de digitalización, cabe resaltar que el diseño de auditoría de información pretende validar la integridad en este proceso.

como punto de partida se recolectó toda la información necesaria respecto al proceso de digitalización analizando la información recolectada, en cuanto al proceso de digitalización se válida para realizar el modelo de la auditoría, para este modelo se escogieron cuatro criterios en el momento de hacer la auditoría como son: La selección, el alistamiento, la digitalización, la indexación y el reenganche.

Para el diseño del modelo de auditoría de información se necesita de una política informacional en la que se haga resaltar el valor de la información y la gestión al interior del Banco de Bogotá; la ejecución de la auditoría requiere coordinación por parte del área de gestión de riesgos en la que se apliquen los controles necesarios para ajustar los procesos.

Prud, Patrice., y JJ Compton. (2020). *A Research Study of Archival Inventory Practices in the United States: Scalability and Process*, este estudio basó su investigación en las prácticas de inventarios que los profesionales de archivos de estados Unidos llevan a cabo tanto en los

archivos digitales como los originales, esto con la finalidad de saber cómo están preservando los medios digitales, qué prioridades establecen y que procesamiento les dan a sus archivos.

Los investigadores quieren establecer la importancia que tiene el inventario en los archivos, ya que este permite un registro de las colecciones que se tienen en los archivos, un modelo aplicable de inventario debe contener información sobre los derechos de los materiales tanto para los materiales digitales como los análogos esto a partir de las necesidades de los repositorios actuales.

La encuesta permite evaluar los procesos para tener control sobre los materiales del repositorio para poder determinar un plan de acción en la preservación digital, evaluar y recopilar información de las colecciones y tener claridad tanto en los flujos de trabajo como en las prácticas.

DeRidder, J., Presnell, A., y Walker, K. (2012). *Leveraging Encoded Archival Description for Access to Digital Content: A Cost and Usability Analysis*, en este artículo los autores hacen un análisis a dos metodologías usadas en la digitalización en cuanto al proceso de búsqueda y acceso a documentos digitalizados y cuyos repositorios están en la web. El objetivo es medir el tiempo en que se demora accediendo a un documento digitalizado con ambas metodologías.

El objetivo de la digitalización es brindarle al usuario herramientas que le faciliten la búsqueda y el acceso a la información además las instituciones buscan a través de la tecnología optimizar gastos, es decir implementar estrategias que les signifiquen ahorros en la inversión, pero que sean efectivas en sus funciones ,para esta investigación se llevó a cabo un proceso de digitalización con ambos métodos en cual se analizó la rentabilidad, los costos y la usabilidad, ; se analizan y comparan las dos metodologías de digitalización de documentos con el fin de demostrar cuál es más eficiente, más rentable y recomendable a la hora de poner a disposición de los usuarios la documentación digitalizada.

Como resultado en cuanto a la rentabilidad de estas dos metodologías donde se evidencio que el Modelo de Ayuda a la Búsqueda permite un mejor rendimiento y por ende reduce los costos del proceso al digitalizar más documentos en menos tiempo aumenta la productividad y reduce los costos, en cuanto al análisis de la usabilidad se logró demostrar que el Modelo de Ayuda a la Búsqueda permite el acceso a la información en menos tiempo de una manera más efectiva logrando así la satisfacción de su necesidad

Becker, D., y Nogue, C. (2012). *Saving-Over, Over-Saving, and the Future Mess of Writers' Digital Archives: A Survey Report on the Personal Digital Archiving Practices of Emerging Writers*, en esta investigación se evaluó la manera en que los escritores administran los archivos digitales y las prácticas de archivo que realizan a estos, haciendo referencia en cuanto al manejo que se les dan a estos archivos en relación con la preservación digital.

Ante la falta de conocimiento , prácticas archivísticas y basados en otros proyectos se creó un proyecto con la dirección de archivistas expertos, el propósito de este proyecto es definir buenas prácticas implementadas en la tecnología digital en cuanto a la disposición y descripción del contenido digital, esto de acuerdo a la problemática que se desencadena a consecuencia de la mala gestión del archivo digital, se necesita que profesionales de la información asesoren a los escritores en cuanto a prácticas archivísticas digitales ya que se evidencio que los escritores nunca han pedido el asesoramiento profesional.

A consecuencia de estas malas prácticas se desencadena la pérdida de archivos digitales ,ya que los escritores hacen constantemente copias de sus archivos, sin tener en cuenta el valor dado a estos ante el descontrol en las reproducciones y el incorrecto del manejo de los archivos digitales es inminentemente peligrosa la pérdida de la información de estos archivos, si no se toman

medidas correctas en el manejo de archivos digitales se seguirá perdiendo material importante impidiendo preservar archivos digitales importantes a largo plazo.

Rincón, N. C. (2009). *Nivel de implementación de sistemas de gestión de documentos electrónicos en el sector bancario de Bogotá* esta investigación pretende medir el nivel de implementación del sistema de gestión de documentos electrónicos en el sector bancario se tuvo que basar en el Marco Jurídico en el cual se describen los antecedentes de los sistemas de gestión documental y la normatividad que la regula en este país, en relación con el marco teórico se da a conocer cada uno de los antecedentes de la gestión documental, los sistemas de gestión documental y el comportamiento que han tenido los archivos en las entidades bancarias.

En cuanto al marco metodológico se describen las etapas en las cuales se desarrollará el proyecto, el universo, el tamaño de la muestra, los instrumentos de recolección de información y la metodología de medición, por último se determinó con el análisis de los resultados, donde se describe la información recolectada producto de la aplicación de los instrumentos de recolección de información, se estableció la encuesta como instrumento para la recolección de información con preguntas de tipo abierta y cerrada y se optó por hacer un estudio de caso sobre el nivel de implementación de los sistemas de gestión de documentos electrónicos en el sector bancario de Bogotá.

En conclusión, se determinó que entidades bancarias en las cuales se llevó a cabo esta investigación se rigen por la normativa del Archivo General de la Nación para la gestión de sus documentos, sin embargo, se encontró una gran cantidad de falencias, aunque la norma es una, cada entidad evaluada tiene sus principios para la gestión de la documentación, algunos lo hacen a través de normas internacionales como las ISO u a través de reglamentos internos.

Categoría 2: Seguimiento a la transparencia de la gestión de archivos

En esta investigación pudimos evidenciar la importancia que tiene la transparencia de la gestión en los archivos, analizamos 12 investigaciones realizadas al nivel de acceso a la información y al grado de satisfacción de los usuarios como indicadores de gestión para medir la transparencia en la gestión de los archivos.

Subcategoría 1: Nivel de Acceso a la información

De esta subcategoría se encontraron 9 artículos en los cuales los investigadores analizaron el nivel de acceso a la información de los archivos tanto en los lugares físicos como en sus portales web. De acuerdo con las nuevas leyes donde la información debe ser pública como muestra de transparencia de la gestión, los archivos deben garantizar el acceso a los documentos para satisfacer las necesidades de los usuarios. Aquellos archivos que disponen de portales web como estrategia para facilitar el acceso a la información deben cumplir con unos requisitos que garanticen que el usuario sí puede acceder a ella.

Pacios, A., Martínez, S., & Moro, M. (2021). *Evaluación de la transparencia en los archivos históricos provinciales*, en este artículo los autores empiezan haciendo una descripción sobre lo que es la transparencia y el papel tan importante que juega este indicador en la actualidad en la gestión de las instituciones. La gestión en las organizaciones es pública y con el uso de las herramientas tecnológicas como las páginas web las organizaciones están en la obligación de hacer pública su gestión como muestra de transparencia y del ejercicio de la democracia. Los archivos por ser instituciones públicas y por cada día tomar más relevancia en la gestión de las

organizaciones no son ajenas a estas medidas y deben tener sus sitios web con información actualizada donde se pueda ver sus políticas y su gestión realizada.

Los propios archivos son considerados como garantes de la transparencia de las organizaciones, pues es allí donde reposa toda la información de la gestión realizada por las organizaciones y como tal debe tener una buena administración para asegurar el acceso y la conservación, en los tiempos de la ley de la transparencia y la información pública los archivos son los principales protagonistas en el cumplimiento de estas leyes.

Para este análisis los autores utilizaron la herramienta TransPa_BA que permite analizar las páginas web a través de unos criterios establecidos que permiten identificar la accesibilidad a la información. La Herramienta de Evaluación dejó en evidencia la falta de criterios como garantes de transparencia, si bien hay información publicada y se puede visualizar algunas herramientas archivísticas, estas páginas necesitan de una estructura y de una base para su creación, puesto que hay información de los archivos que es relevante, pero en las páginas web no se encuentra, por ejemplo no hay información de ejecución presupuestal, no hay información acerca del seguimiento, evaluación, ni de cómo miden los resultados. Esta investigación sirve como modelo de qué es lo que debe tener una página web de archivo para poder cumplir con los indicadores de transparencia que pongan al archivo con una buena imagen frente a sus usuarios y la ciudadanía en general.

López, J. H. (2020). *Diagnóstico del acceso a la información estadística producida en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE - y propuesta de mejora en su servicio*, en esta investigación el autor realiza un diagnóstico al nivel del acceso a la información desde diferentes canales incluyendo el archivo. La metodología implementada para este estudio

se llevó a cabo por medio de recolección de datos a través de la encuesta por medio de un cuestionario evaluando los procesos de búsqueda y acceso a la información estadística, las personas encuestadas fueron el personal profesional especializado que trabaja con el DANE en procesos de acceso, producción, presentación y difusión de la información estadística.

Para diagnosticar el acceso a la información en los archivos el autor en primera medida describe cuáles son los servicios de los archivos entre los que tenemos, el préstamo de documentos, de consulta, de referencia, reprografía. A través de estos servicios los archivos permiten el acceso a la información lo cual es un deber de las organizaciones y un derecho de los ciudadanos o usuarios, para que estos servicios se puedan prestar la información primero debe pasar por el proceso de organización en sus diferentes etapas de su ciclo vital, luego se debe garantizar su conservación y disposición para el acceso.

Dos aspectos relevantes que se diagnosticaron en esta investigación es la ineptitud en el personal que presta los servicios de acceso a la información en el DANE, lo recomendable es que para este tipo de servicios se disponga de un personal capacitado en el área de la documentación, información o archivística que tenga la habilidad del manejo y consulta de la documentación. Por otra parte, el DANE por ser una entidad que produce información tan relevante para el país dispone de diferentes canales para el acceso a la información, como lo es la biblioteca especializada, repositorios digitales y el archivo, pareciera que esto es perfecto, pero no es así, ya que cada canal trabaja de manera independiente, lo cual impide que haya un buen servicio de acceso a la información, lo que el autor propone en sus recomendaciones es centralizar estos canales tanto en lo físico como en lo digital de tal manera que el usuario no tenga de buscar en diferentes canales sino dirigirse a uno solo donde pueda satisfacer sus necesidades de información.

Perpinyá, R., y Cid, P. (2018). *Los portales de archivos españoles: transparencia, interoperabilidad y orientación a los usuarios*, en este artículo los investigadores analizaron 14 portales correspondientes a los archivos de las comunidades autónomas españolas con el objetivo de evaluarlos para conocer su nivel de transparencia. Con la tecnología a la mano, cada día son más las organizaciones que optan por aplicarlas y es que son muchos los beneficios que ello conlleva, pues se ha demostrado que logra una buena gestión en menos tiempo y con menos recursos, sin embargo, tampoco es tan fácil o simple como parece, todo requiere de cumplir con requisitos de calidad lo cual termina siendo el indicador de eficiencia y de logro de los objetivos.

Los portales web se han convertido en ese espacio donde se ha buscado satisfacer la necesidad de facilitar el acceso a la información para facilitar la consulta del usuario y como muestra de transparencia en la gestión, pero, en la creación de estos portales se han ignorado aspectos técnicos y de calidad que al realizar una evaluación como estas se encuentran muchas falencias, pues no se trata de crear un portal y publicar información simplemente, hay que hacerlo bajo modelos y estándares que aseguran una buena gestión.

En esta investigación se pudo determinar qué, los archivos españoles han hecho grandes esfuerzos en la implementación de los portales de archivos como un medio de cooperación, transparencia y acceso a la información por parte de los usuarios, sin embargo, no cumplen en un 100% con el objetivo de un portal de archivo que es funcionar como una sala de consulta virtual, hay dos causas principales del no cumplimiento de estos portales, por un lado no hay una definición estandarizada sobre las funciones de los portales, por lo que cada organización tiene su portal de acuerdo a su criterio y segundo no se ha dispuesto del presupuesto necesario que garantice un éxito total de los objetivos con los que se crean los portales archivísticos, es decir, los portales de archivos deben tener unas características especiales y los analizados no

cumplen con ellas, cuando se trata de información y documentación es necesario hacer un trabajo minucioso donde la información no se ponga en riesgo, pero que tampoco se le dificulte al usuario su acceso y consulta, además los portales deben contar con información actualizada en todo momento.

Sanz, I., y Faba, C. (2018). *Estudio web métrico de los Archivos Nacionales Iberoamericanos: evaluación heurística vs evaluación automática*, en esta investigación los autores analizaron 21 sitios web de los archivos nacionales iberoamericanos con el objetivo de establecer un ranking de calidad. Para este análisis se aplicaron dos evaluaciones una heurística o manual según el criterio de personas analistas y otra evaluación automática a través del uso de una herramienta tecnológica. Como lo mencionamos anteriormente, si los archivos van a implementar una página web deben hacerlo bajo características propias de los archivos, que no sean páginas web comunes de cualquier tema sino cumpliendo con los términos legales vigentes donde permitan el acceso a usuarios, donde el usuario pueda navegar fácilmente, que haya información actualizada y todo el marco legal del archivo al cual pertenece.

De estas dos evaluaciones se obtuvieron resultados diferentes, es decir la manual generó un ranking de calidad distinto a la automática, según los investigadores es algo normal pues el analista lo hace desde su conocimiento y desde lo que puede ver, el software si bien puede analizar lo que se le indique puede llegar a tener un nivel de precisión mucho más alto que el manual, sin embargo, en esta investigación el software tenía la tarea de analizar características generales de las páginas web, por lo cual su resultado fue muy contrario al análisis manual. El análisis manual o heurístico determinó que los sitios web no cumplen con los estándares de calidad de una página web para un archivo. Al igual que el software se estableció que las páginas

cumplen con el diseño de un sitio web, pero al analizarlo desde el enfoque archivístico estas no cumplen con características propias de una página web de un archivo.

El diseño de un sitio web de archivo debe ir de la mano entre profesionales de la informática y profesionales de la materia archivística, cuando no se trabaja teniendo los aspectos técnicos de ambas materias comúnmente se encuentran estas fallas. La archivística es una de esas áreas que obligatoriamente debe estar ligada y tenida en cuenta en todas las decisiones de las demás áreas de una organización. El área de sistemas si bien cuenta con personal muy capacitado hace su trabajo de acuerdo con los estándares normales del mercado, pero la archivística requiere que su enfoque sea tenido en cuenta, mucho más si es una página web de un archivo, no puede ser cualquier página, debe tener características especiales, donde se cumpla con la normatividad de transparencia y acceso a la información. Este indicador se debe medir desde el diseño del sitio web, de lo contrario no se podrá garantizar el acceso a la información a través de ellos.

Anton, L., y Guallar, J. (2014). Llevaron a cabo la investigación que llamaron *Análisis de los archivos audiovisuales en internet de las televisiones autonómicas españolas* con el objetivo de determinar el nivel de acceso a los archivos audiovisuales en las páginas de internet de estas televisiones en el país español. Cuando hablamos de televisión de inmediato debemos asumir que los archivos principales de estas empresas son el soporte audiovisual, como todas las demás organizaciones ponen en sus sitios web el material audiovisual a consulta y búsqueda por parte de su teleaudiencia.

Cualquiera que sea la necesidad garantizar el acceso y la búsqueda a este material es un deber de las organizaciones, ya que en cualquier momento para un trabajo académico, investigación por parte de un particular o un ente judicial, si no se cuenta con herramientas que faciliten la

búsqueda empezarán a llegar los derechos de petición lo cual se convierte en una pérdida de tiempo en búsqueda y en generación de respuestas, pero si la información está a disposición y es fácil su búsqueda habrá una mejor eficiencia en el desarrollo de todas las actividades logrando de esta manera cumplir con los objetivos planteados.

En esta investigación los autores pudieron determinar que estas televisiones si bien hacen la publicación de todo el material que producen, no han establecido una herramienta que facilite la búsqueda ya que al ingresar al sitio web es muy fácil acceder a los archivos más recientes, pero para hacer búsquedas de archivos antiguos no hay forma de hacerlo de manera rápida llegado a ser imposible lograrlo. Las instituciones en la actualidad deben ser muy visionarias con sus sitios web, desde la parte legal cada vez se es más incluyente al punto de que es necesario que estos sitios web cuenten con herramientas de apoyo que faciliten la búsqueda y consulta de usuarios con condiciones de discapacidad ya sean visuales o auditiva, cumpliendo con todos estos aspectos minuciosos se envía un mensaje implícito de transparencia y buena gestión, evitando todo tipo de problemas legales.

Zapata, C. A. (2012). *La gestión documental en el desarrollo del programa de gobierno en línea de Bogotá*, el autor en esta investigación hace un análisis al impacto de la gestión documental sobre la política de gobierno en línea en la ciudad capital de los colombianos. Uno de los aspectos de la Política del Gobierno en Línea es el acceso a la información, esta política es incluyente con los ciudadanos donde a través del uso de herramientas tecnológicas se les debe facilitar el acceso a la información. Es esta política una de las mejores estrategias para mejorar la eficiencia y mostrar un gran nivel de transparencia en la gestión.

Se pudo establecer en esta investigación que la gestión documental y la política de gobierno en línea deben trabajar de la mano, el objetivo principal es la transparencia y no puede haber transparencia sin una buena gestión de los documentos. El gobierno en línea requiere de uso de las herramientas tecnológicas de lo cual se espera un alto nivel de producción de documentos electrónicos los cuales al igual que el soporte físico requieren de una buena gestión para poder ser eficientes en el desarrollo de los procesos.

Aunque se pudo determinar la relación, también se pudo establecer que en Bogotá los diferentes componentes que conforman al gobierno en línea no están alineado ni trabajando de manera desarticulada lo cual impide cumplir con el cien por ciento la política de gobierno en línea y por ende afecta la transparencia y el nivel de acceso a la información. Tanto a nivel interno como externo hay un desconocimiento sobre los servicios reales de la política de gobierno en línea, suele suceder cuando se crean tantas políticas, pero no las estrategias para darlas a conocer y que se puedan aplicar de la mejor manera. Sin duda alguna la política es una excelente estrategia de transparencia y acceso a la información, pero se debe generar el conocimiento para sacarle el mejor provecho a nivel interno y externo.

Dryden, J. (2011). *Copyright in the Real World: Making Archival Material Available on the Internet.*, el autor realiza este estudio tomando como población 154 repositorios web de archivos canadienses con el objetivo de analizar un detalle muy importante como lo es el derecho de autor. El autor se pregunta si los archiveros tienen en cuenta los derechos de autor en el momento de poner la información a disposición de los usuarios, si los usuarios al acceder a esta información están violando los derechos de autor teniendo en cuenta que los archiveros están asimilando que toda la información que está en sus archivos es pública cuando en realidad hay ciertos documentos cuyo acceso debe ser restringido.

En estos 154 repositorios canadienses el nivel de acceso a la información es muy alto, sin embargo, ante la preocupación sobre el copyfraud empezaron a tomar medidas controlando el acceso y el uso de las existencias en línea a través de la imposición de términos y condiciones para respetar los derechos de autor. Otros repositorios optaron por asegurar la información por lo cual el usuario al ingresar al portal debería enviar una solicitud de permiso de uso de la información.

La conclusión que deja este trabajo es que los intereses de los repositorios comparados con los derechos de los usuarios es superior, por lo cual los archivistas deben darle mayor relevancia a la autenticidad y conservación de los documentos que al acceso de los usuarios el cual se puede convertir en un dolor de cabeza para el repositorio, ante esto no estoy de acuerdo, los dos aspectos son importantes, la conservación y el acceso pues ese es el objetivo de la gestión documental, lo que se debería hacer desde mi punto de vista es fortalecer las estrategias de seguridad en los portales o repositorios donde se publica la información, los archivistas deben tener caracterizado el nivel de privacidad de los documentos que almacenan en sus archivos de acuerdo a esto y las disposiciones legales deben garantizar el acceso única y exclusivamente a lo que la ley llegue a determinar.

Prom, C. (2010). *Optimum Access? Processing in College and University Archives*, en este artículo el autor analiza los archivos de las universidades y los colegios de Estados Unidos con el fin de determinar si las técnicas del proceso de organización de archivo permiten un acceso óptimo a la documentación, es decir, si las técnicas de organización son eficientes y permiten contar con el 100% de la documentación disponible en todo momento.

Para realizar este análisis aplicó una encuesta de 24 preguntas en 61 instituciones, donde pudo analizar que hay dificultades para el acceso a la información. En el análisis de las técnicas de procesamiento hizo comparaciones sobre el tamaño de los archivos en que definió como archivos pequeños, medios y grandes de acuerdo al volumen documental y analizó si el volumen documental influye en el rendimiento del procesamiento o si hay una equivalencia entre los archivos pequeños, medianos y grandes, ante esto concluyó que los archivos grandes son más eficientes en el procesamiento a causa de contar con mejores condiciones en cuanto al talento humano, los espacios y que en los archivos pequeños no se cuenta con el personal suficiente para la labor, sin embargo, en cualquiera de los casos hay documentos pendientes por procesamiento que están sin ningún tipo de descripción.

Para mejorar la eficiencia en cuanto a la cantidad de volumen documental procesado el autor recomienda establecer una relación entre las técnicas de procesamiento y la productividad en el procesamiento, es decir, que las técnicas que se establezcan no sean tan extensas y que por lo contrario faciliten agilicen el proceso para así lograr una mayor productividad y por ende que los archiveros puedan poner a disposición en los archivos el máximo de documentación e información posible. Con esta recomendación asegura el autor, los archiveros aumentarán el porcentaje de documentos procesados al año.

Zapata, C. A. (2008). *Accesibilidad web a los archivos de la administración pública en Colombia: un estudio exploratorio*, el autor realiza esta investigación tomando como punto de partida la política de gobierno en línea, esta política que busca llevar hacia la internet diferentes trámites para facilitar los procesos a los ciudadanos, también tiene el objetivo de hacer pública la información de tal manera que los ciudadanos pueda acceder a ella desde cualquier sitio y en cualquier momento creando así una cultura de transparencia y de acceso a la información

pública. Para el desarrollo de esta política en nuestro país las diferentes instituciones han optado por el uso de diferentes herramientas tecnológicas tales como el internet, plataformas que funcionan como repositorios y archivos de la documentación pública y diferentes estrategias todo amparado con las tendencias que ofrece las TIC'S.

A partir del uso de las herramientas TIC es que el autor realiza esta investigación en la que busca identificar criterios de la publicación de información pública en general, de la información de los archivos, analizar las páginas web de los archivos y la participación ciudadana a través de la web de estos cinco ministerios; Cultura, Comunicaciones, Protección Social, Interior y de Justicia y Hacienda

La conclusión final es que aunque se ha hecho el esfuerzo por adoptar herramientas que facilitan cumplir con los objetivos planteados, no se están haciendo las cosas como deben ser, primero porque no se les está dando la importancia y la visibilidad que merece el área de archivo, segundo porque no se logra la interacción con el ciudadano y tercero porque se están usando las páginas web más con fines informativos (noticias) que con la publicación de la documentación que soporta la información que contiene la gestión de la administración pública.

Subcategoría 2: Grado de Satisfacción de los usuarios

En esta subcategoría se desprenden 3 artículos en los cuales se analiza el grado de los usuarios frente a los servicios y gestión de los archivos. La satisfacción de los usuarios se ha convertido en un factor clave como muestra de transparencia en las organizaciones. Los usuarios cada vez

toman más protagonismo y en los archivos donde la información debe estar a disposición de los usuarios su satisfacción es uno de los objetivos principales y su grado de satisfacción refleja un buen desarrollo de las actividades y un gran nivel de transparencia en la gestión realizada.

Palomera, I., Mendo, C., & Villaseñor, I. (2021). *Los usuarios del Archivo Histórico de la Universidad Complutense de Madrid* el objetivo de esta investigación es conocer las necesidades de información, el comportamiento informativo y el grado de satisfacción de los usuarios de dicho archivo, para ello se realizó un estudio de usuarios de información en el cual para la recolección de datos se realizó una encuesta donde se tratan cuatro temas fundamentales, el perfil del usuario, sus necesidades de información, los métodos o estrategias para llevar a cabo la búsqueda de la información que reposa en el archivo y su grado de satisfacción.

En la encuesta se formuló preguntas divididas en cuatro partes: información general (datos que contienen información para identificar al usuario), necesidades de información (para conocer cuáles son las necesidades informacionales de los usuarios del archivo), comportamiento informativo (para saber cuáles son los medios utilizados por los usuarios para acceder a la información) y satisfacción con la información (para medir el grado de satisfacción de los usuarios), esto permitió conocer las necesidades de información, el comportamiento informativo y el grado de satisfacción de los usuarios de un archivo histórico.

Esta investigación nace de determinar la importancia de la documentación que reposa en este archivo y de la ausencia de investigaciones enfocadas en la satisfacción de los usuarios, un indicador que es muy importante en la gestión de los archivos.

En conclusión En relación con las necesidades informacionales los usuarios acuden al archivo en busca de información de los años entre 1801 y el año 2000 con el fin de escribir libros, la

estrategia principal para acceder a la información que reposa en el archivo es con el apoyo del archivista y las fuentes de información más consultadas tienen que ver con expedientes y manuscritos, en relación con la satisfacción de los usuarios frente a los servicios informacionales del archivo central de la universidad Complutense de Madrid es del 90% de acuerdo a la satisfacción frente a las necesidades de información.

Ordoñez, L., y Rodríguez, S. (2016). *Evaluación de los servicios de archivo de las superintendencias desde la perspectiva del usuario externo* Esta investigación se propone hacer un diagnóstico sobre los servicios prestados por las Superintendencias de Sociedades y Subsidio Familiar en Colombia, esto para saber cómo se están prestando los servicios a los usuarios, es necesario recordar que las funciones de la superintendencia son vigilar o fiscalizar las empresas u entidades que ofrecen diversos servicios a la ciudadanía se hace necesario implementar un modelo de indicadores de evaluación basados en un diagnóstico para identificar motivos y causas buscando mejoras en la prestación del servicio, teniendo en cuenta la inconformidad de los usuarios con el servicio prestado.

Se evidencia que la entidad no realiza evaluaciones periódicas motivo por el cual no se reconocen debilidades, fortalezas y mucho menos se sabe el grado de necesidad de información de los usuarios. Así mismo podemos decir que la evaluación recopila datos que permiten evidenciar el estado de los servicios y sus equivocaciones en pro de mejoras según el resultado sea bueno o malo.

Se deben conocer los indicadores para establecer los estándares de servicio, estos siempre deben estar enfocados en proceso de mejora continua y de calidad. Se evidencio que las superintendencias no cuentan con los medios necesarios para suplir las necesidades de los

usuarios, los servicios en línea presentan inconvenientes, se urge la implementación de la estrategia de gobierno en línea

En cuanto a los servicios de archivo no se encontró un portafolio de servicios establecido, no están en capacidad de entregar información evidente al público, los funcionarios desconocen el uso de las múltiples herramientas en línea, en esta era digital ,no existe claridad por parte de los funcionarios de la superintendencia en la forma de gestionar las solicitudes de los usuarios externos, no existe una estrategia de gobierno en línea para esta era digital ya que es muy solicitada por los usuarios además se deben optimizar el uso de las herramientas disponibles.

DeRidder, J., Presnell, A., y Walker, K. (2012). Aprovechamiento del archivo codificado Descripción para acceder a Contenido digital: un costo y Análisis de usabilidad El objetivo de esta artículo es medir el tiempo en que se demora accediendo a un documento digitalizado basados en dos metodologías ,además brindarle al usuario herramientas que le faciliten la búsqueda y el acceso a la información y también las instituciones buscan a través de la tecnología optimizar gastos, es decir implementar estrategias que les signifiquen ahorros en la inversión, pero que sean efectivas en sus funciones.

Para obtener resultados de esta comparación y poder concluir cuál método es más eficiente se llevó a cabo un proceso de digitalización con ambos métodos en cual se analizó la rentabilidad, los costos y la usabilidad al final se presentan los resultados donde los autores logran demostrar su premisa sobre la eficiencia del Modelo de Ayuda a la Búsqueda o EAD.

Los autores analizaron la rentabilidad de estas dos metodologías donde pudieron evidenciar que el Modelo de Ayuda a la Búsqueda permite un mejor rendimiento y por ende reduce los costos del proceso al digitalizar más documentos en menos tiempo aumenta la productividad y reduce

los costos, se logró demostrar que el Modelo de Ayuda a la Búsqueda permite el acceso a la información en menos tiempo de una manera más efectiva logrando así la satisfacción de su necesidad, a esta conclusión se llegó luego de medir el tiempo de acceso ; en la archivística todos los procesos deben ser medibles esto genera una mayor eficiencia en la gestión y un ahorro en los costos lo cual para las instituciones termina siendo muy significativo, en este caso en la digitalización se demostró una metodología que permite mayor eficiencia en el proceso como lo es el Modelo de Ayuda a la Búsqueda, En conclusión se debe seguir haciendo análisis y evaluaciones de modo que se puedan encontrar más alternativas para complementar este modelo y hacerlo mucho más completo y que pueda generar eficiencia en las organizaciones.

Categoría 3: Valoración a la eficacia de los sistemas de gestión documental

En esta categoría se describen 11 artículos donde los investigadores valoraron la eficacia de los Sistemas de Gestión Documental – SGD. La tecnología actualmente juega un papel muy relevante en la gestión de los documentos, con la pandemia a causa de la COVID19 el tema de los sistemas de gestión de documentos se incrementó mucho más. Las organizaciones están en esa evaluación constante de aplicar estrategias que faciliten los procesos y su gestión, a partir de estas necesidades y las posibles soluciones es donde es muy importante hacer un análisis previo sobre qué sistema adquirir de manera que satisfaga las necesidades y una vez se haya puesto en marcha se debe monitorear su eficacia de modo que se garantice el alcance de los objetivos y no vaya ser que una posible solución se convierta en un dolor de cabeza poniendo riesgo la conservación de la información.

Subcategoría 1: Nivel de efectividad del Sistema de Gestión Documental

Cabrera, Y. A. (2020). *Estudio de caso: evaluación funcional del sistema de comunicaciones y archivos oficiales SIGOB* en esta investigación se evalúa el sistema de comunicaciones y archivos SIGOB en el Departamento Administrativo de la República para proponer una metodología de mejora aplicando las normas ISO 30300 y 30301 se identifica el estado actual de funcionamiento para establecer metodologías de mejoramiento a través de las normas, para ello se investiga el Marco Teórico en el cual se da a conocer cada uno de los antecedentes sobre sistemas de comunicaciones oficiales, se describe el estado del arte y la conceptualización de las normas ISO 30300 y 30301 y la gestión de comunicaciones oficiales en el DAPRE en cuanto al marco metodológico se describe las fases en las cuales se desarrollará el proyecto, el método, tipo y técnica de investigación y se establecen los instrumentos de recolección de información, en el análisis de la información se establecen los resultados lo cual permitió realizar la propuesta de mejora al SIGOB para dar cumplimiento al objetivo de investigación y dar respuesta al interrogante planteado.

La propuesta de mejora en el Sistema SIGOB va encaminada hacia el cumplimiento en un 100% de los requisitos que debe cumplir un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos SGDEA, el SIGOB si bien tiene la identificación de series, subseries, tipos documentales, no aplica para el ciclo vital del documento, en el cual el sistema se encarga de la gestión desde el momento en que se produce hasta su disposición final.

En conclusión, se evidencia que El SIGOB debe integrar todos los instrumentos archivísticos de manera que garantice, la conservación, preservación, recuperación y el ciclo vital del documento, si el sistema no cumple con ello, este trabaja a medias y que no garantizara una buena gestión de

los documentos, en este caso de las comunicaciones oficiales. es importante señalar la diferencia que existe entre Sistemas de Gestión Documental SGD con Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos SGDEA, el primero no tiene incluido todos los instrumentos archivísticos, incluye algunos básicos, pero va más direccionado a hacia la digitalización, el segundo incluye todos los instrumentos y es para documentos cuya gestión y trámite es siempre electrónica

Duzbenova, A., Yernazarov, A., Ozturk, E., Saken, D., y Zhaleleva, S. (2020). *Possibilities of applying workflow automatization technologies in the “Als Plus” organization*, este estudio de investigación buscó una solución al proceso de organización mediante un esquema de flujo de trabajo automatizado para una empresa, para ello se implementó una encuesta buscando por este medio encontrar satisfacción e inconformidades en el proceso, igualmente encontrar oportunidades de mejoras en los mismos.

En relación con el resultado de la encuesta se evidencian fallas en los procesos comerciales, razón por la cual se pide ayuda por parte de profesionales desarrolladores y representantes de la empresa, se decide hacer seguimiento al proceso para encontrar falencias.

Se analiza y describe los procesos comerciales, se implementa encuesta a los trabajadores que realizan los diferentes procesos, a partir del resultado se desarrollan propuestas para la metodología de configuración de tipos y flujo de documentos en un sistema automatizado esto con la finalidad de cumplir con los objetivos propuestos por la empresa en cuanto a la efectividad.

A partir del resultado de la investigación se decide que para llevar a cabo el proceso de automatización se necesitan varias etapas como son: determinar la tecnología a implementar, elegir varias configuraciones bases para implementar en el sistema de gestión, preparación del modelo

del documento plan de implementación y puesta en servicio del sistema, finalización de bloques funcionales, convertidores, informes y procedimientos tecnológicos, estos en base a los resultados de la encuesta, instalación, configuración, verificación final y preparación del hardware, definición de capacitaciones al personal para las etapas posteriores a implementación y operación industrial ,realizar pruebas del sistema.

Cascón, J., Ruiz, A., y Alberich, J. (2018). *Revisión, análisis y evaluación de sistemas para la gestión de activos multimedia en organizaciones* esta investigación quiere encontrar cuáles son las ventajas de los Sistemas de Gestión Documental y saber cuáles son las características adecuadas que debe tener un Sistema de Gestión Documental para su implementación en las Organizaciones ,Se analizan y evalúan los Sistemas de Gestión Documental existentes tanto para organizaciones que trabajan con activos multimedia y audiovisuales como para organizaciones que preservan y conservan sus archivos, con el fin de identificar sus ventajas y las características adecuadas según la necesidad de la Organización.

Se realizaron consultas a fuentes bibliográficas sobre sistemas de gestión documental donde se identificaron cinco gestores representativos, para posteriormente realizar un análisis y una evaluación exhaustiva, la consulta de estas fuentes bibliográficas ,permitió establecer las características principales que debe tener un gestor documental para cumplir con sus funciones satisfactoria y eficientemente, a partir de esto se creó una ficha en la que se establecieron 24 características principales a evaluar en los SGD.

En conclusión, se estableció que la evaluación a los Sistemas de Gestión Documental es muy importante porque permite medir el nivel de satisfacción organizacional con las tareas que ejecuta. El SGD tiene la obligación de ayudar a la organización en el logro de los objetivos planteados en

su programa de gestión documental, además tiene que funcionar con los demás sistemas de la organización para mejorar la eficiencia y la calidad de diferentes procesos, evitando los reprocesos y por ende la duplicidad de información.

Los sistemas de gestión documental brindan calidad y eficiencia en el proceso del manejo de la información ya que integran herramientas automatizadas que permiten grandes flujos de trabajo y se adaptan a las diferentes necesidades de las organizaciones en cuanto a cantidad de información que requieren gestionar, como de los diferentes formatos que soportan su información, Las organizaciones deben tener muy claro cuáles son sus necesidades por satisfacer ya que en el mercado cada vez hay más variedad de Gestores de Información y por ende debe optar por el que cumpla con sus políticas y objetivos establecidos, una mala elección puede llevar a extremos en el que se elige un SGD con funciones de alto nivel que no se requieren, o del extremo en el que el SGD alcanza a suplir con las necesidades de la organización.

Castiblanco, M. A. (2017). *Diseño de una metodología para la evaluación de sistemas de gestión documental desarrollados bajo la plataforma Microsoft SharePoint* con esta investigación se pretenden saber Qué metodología se debe usar para evaluar el sistema de gestión documental desarrollado bajo la plataforma Microsoft SharePoint para ello se propone una metodología de evaluación para un SGD desarrollado bajo la plataforma SharePoint. para ello en el marco teórico se da a conocer cada uno de los antecedentes sobre sistemas de gestión de documentos, la evaluación de software y la plataforma SharePoint en el marco metodológico se describen las fases en las cuales se desarrollará el proyecto, el tipo de investigación, el enfoque, las técnicas e instrumentos de recolección de información.

En el desarrollo de la investigación se ejecutan las técnicas y los instrumentos de recolección de información la cual se analiza, también se analiza la normatividad archivística y de evaluación de

software para determinar la metodología de evaluación y así cumplir con el objetivo de la investigación.

En conclusión, se propone una metodología de evaluación para un SGD desarrollado bajo la plataforma SharePoint, en la adquisición e implementación de un SGD las organizaciones deben adaptar la metodología a las verdaderas necesidades de la organización, es necesario que este trabajo se lleve en equipo entre diferentes áreas de la organización tanto de la parte técnica como profesionales de la archivística.

La metodología propuesta servirá para reducir los costos y los fracasos en el momento de la adquisición de un SGD es necesario medir la eficiencia del SGD, ya que las organizaciones en la actualidad tienden a ser muy cambiantes en sus procesos y el SGD debe ser flexible a todos estos cambios, de lo contrario no se cumplirán con los objetivos de gestión y los gastos se elevarán.

López, M. A. (2013). *Propuesta para la automatización del archivo de la palabra “Patrimonio Cultural Inmaterial de los PUEBLOS ORIGINARIOS” CON OPEN SOURCE* el objetivo de esta investigación es proponer a la comunidad archivística del Archivo de “La Palabra “ en la Escuela Nacional de Antropología e Historia el desarrollo de un repositorio digital ,por medio del software Archon para la descripción de los documentos , así mismo cabe resaltar que los documentos son de tradición oral , brindan información importante a los investigadores y su documentación representa un Patrimonio cultural inmaterial, esta documentación se debe almacenar e indexar en un sistema que gestione y recupere la información de manera rápida y eficaz ,cabe resaltar que la documentación es consultada para investigaciones científicas y debe estar a disposición en la web al alcance de la sociedad, este archivo no cuenta con un sistema automatizado que permita la gestión y recuperación de sus documentos , estos solo pueden ser

consultados de manera local razón por la cual el archivo necesita implementar un sistema para recuperar los documentos y que su consulta se pueda hacer en línea desde cualquier sitio.

En conclusión, el manejo de las tecnologías de la información y los elementos tecnológicos son indispensables para ofrecer soluciones que cambien el panorama archivístico para entender la construcción de un sistema de automatización. El Repositorio Open Source para archivo es una elección efectiva para las instituciones que pretenden automatizar sus unidades de información de acuerdo con la optimización de los recursos, el uso del software Open Source es perfecto para automatizar las unidades de información y su costo es sostenible relacionado con bajos costos en licencia de software.

La instalación del Repositorio debe hacerse por un profesional en el área. La automatización del archivo permitirá la difusión del patrimonio cultural por medio de la recuperación de documentos descritos en línea dando alcance a la sociedad de la información.

Billings, M., y Dos Santos E. (2012). *A classificação e a avaliação de documentos: análise de sua aplicação em um sistema de gestão de documentos arquivísticos digitais. Perspectivas em Ciência da Informação*, en esta investigación se analiza la clasificación y evaluación de documentos de archivos en un sistema de gestión de documentos, se describe los conceptos de gestión de documentos, clasificación y evaluación de documentos de archivo, gestión electrónica de documentos, sistemas de gestión de documentos o SGDD.

Se realizó el análisis de clasificación y evaluación de documentos en un sistema de gestión de documentos SGD tomando como contexto la gestión documental de la Universidad Federal da Fronteira Sul UFFS, se da a conocer cada uno de los antecedentes sobre sistemas de gestión de documentos SGDD, clasificación y evaluación de documentos, la gestión de documentos, las

funciones del archivo, describe la forma en que se lleva a cabo este proyecto, se analiza la clasificación y evaluación de documentos de archivo en un SGDD.

La gestión de documental a través de sistemas tecnológicos es un medio que a las entidades les permite aumentar la eficiencia en la gestión de su información lo cual les ahorra procesos, tiempos y presupuesto; sin embargo, la tecnología por sí sola no puede con todo y un gran error que se está cometiendo es la puesta en marcha de estos sistemas es que en el proceso no incluyen al personal con conocimiento y experiencia en la archivística, esto conlleva al fracaso, pues los principios técnicos de archivo se deben seguir respetando independiente del tipo de tecnología que se implemente, la automatización de procesos conlleva a la eficiencia en la aplicación de muchas actividades tales como la clasificación y la disposición final, actividades que realizadas de manera física son muchas las dificultades que se siguen presentando en las organizaciones.

Para una buena gestión de la información en los entornos digitales es muy importante las actividades de seguimiento y de control lo cual garantiza lograr las metas y objetivos establecidos por la entidad en la gestión de los documentos.

Daines, G. (2011). *Re-engineering Archives: Business Process Management (BPM) and the Quest for Archival Efficiency*, en este artículo se analiza cómo el proceso empresarial y la gestión de archivos buscan mejorar los sistemas a través de la integración de la gestión del flujo de trabajo ,para ello se requirió una herramienta que permitiera la búsqueda de la gestión basada en las tareas de las colecciones Especiales de Perry en el departamento de los estados Unidos, los dirigentes utilizaron varias herramientas para realizar un seguimiento del trabajo de archivo, la investigación se enfocó en la búsqueda de estandarización de actividades y automatización de

procesos de archivo que se dio mediante la creación de sistemas ACM con aplicaciones separadas para la capacidad y funcionalidad de gestionar datos descriptivos.

Las primeras herramientas que se utilizaron fueron las listas de verificación en papel de las tareas de archivo que se completaron, estas listas servían para verificar los responsables de cada tarea, se requirió automatizar los formularios de seguimiento mediante un sistema Microsoft Access, el primer paso fue acceder al desarrollo de una base de datos y se dio paso al diseño y construcción de un programa capaz de evaluar la gestión de flujo de trabajo, el objetivo era facilitar la gestión de la asignación y seguimiento de las tareas de procesamiento.

En esta investigación se realizaron seguimientos a los procesos constantemente por medio de formularios dejando siempre en claro las observaciones en cada uno llevando control en la madurez del proceso, se realizó monitoreo permanente para avanzar en el proceso y de acuerdo con la evaluación se hacen los ajustes necesarios para cumplir con la reducción de tiempos y eficiencia en los objetivos, después de revisar los procesos de evaluación se evidenció que con la aplicación de metodologías BPM los procesos mejoran, la documentación en el archivo de gestión agiliza el proceso de revisión proporcionando mayor continuidad en el procesamiento, la finalización del proceso requiere un procesador para los materiales.

Zambrano, J. (2010). *Análisis de aplicación del modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos MoReq2 en la adquisición de una aplicación de software en gestión documental* la autora de esta investigación centra su atención en el cómo evaluar el cumplimiento del Modelo de Requisitos para documentos electrónicos MoReq2 en un software de gestión documental, como estrategia de gestión de los documentos que produce, es necesario que las entidades implementen un ciclo de vida de información como una maniobra de gestión

para fortalecer una base de conocimiento empresarial que permita mejorar en sus procesos, cabe mencionar que las decisiones de aplicaciones de software para gestión documental presentan diversas directrices de desarrollo y en algunos casos debilidades funcionales frente al significado de gestión documental, esto genera consecuencias negativas para las empresas, ya que se prefieren aplicaciones informáticas que no reúnen las condiciones y tipologías mínimas para tramitar de manera integral la gestión documental.

Así pues, se debe garantizar que los registros de una organización se transmiten correctamente, que sean de fácil acceso y se conserven en el tiempo necesario, en lo que se refiere a MoReq2 es el modelo de requisitos para el desarrollo de software, perfecto para validar sistemas de gestión de documentos electrónicos de archivo, evaluar sistemas, preparar materiales de formación para la administración de documentos.

Para llevar a cabo esta investigación se realizó observación de los procesos de gestión documental, mediante una auditoría de sistemas con la finalidad de buscar mejoras en las prácticas para favorecer la gestión documental de la entidad, en este proceso de investigación se levantaron evidencias documentadas. Se elaboró una lista de chequeo con la finalidad de validar la funcionalidad del software de gestión documental elegido, siguiendo los criterios de los requisitos MoReq2, se destacó información valiosa para mejoras en la aplicación, rendimiento en los procesos de gestión de calidad, la efectividad del repositorio, la centralización de la información técnica y comercial adecuada, en cuanto a los procesos, La función de los profesionales de sistemas de información y documentación es contribuir a alcanzar un excelente resultado en la validación de la gestión documental, la implementación de un software de gestión documental define un punto de control y centralización de la información, se colabora con el medio ambiente en la reducción de tintas, papel, tóner, y se optimizan espacios.

Gladney, H. (2009). *Long-Term Preservation of Digital Records: Trustworthy Digital Objects* el autor de este artículo realiza una descripción del uso de aplicativos para el almacenamiento de documentos digitales y electrónicos y la necesidad de preservarlos a largo tiempo ya que estos aplicativos que comúnmente se usan en las organizaciones no cumplen con las características de conservación a largo plazo, ante esta problemática que pone en riesgo la conservación de la información describe cuáles son las características que deben tener estos sistemas para garantizar la conservación de los documentos digitales en el largo plazo.

El autor en esta investigación describe los riesgos a los cuales se enfrentan las organizaciones con el uso de los aplicativos que regularmente se usan, los denominados CM Tecnología de Gestión de Contenidos, la razón por la cual pone en riesgo la documentación digital es porque estos aplicativos no brindan autenticidad, confidencialidad e integridad a más de 50 años, estos aplicativos son eficientes en el corto plazo, pero con el largo plazo son ineficientes, se describe el método Archivo de Objeto Digital Confiable - TDO el cual garantiza la conservación en el largo plazo, este es un modelo que compone unos criterios a tener en cuenta desde la estructura en la creación del documento hasta su paso por el repositorio digital que también debe cumplir con ciertos criterios de conservación, es decir, se debe crear el documento pensando en que su conservación es a largo plazo, esto conlleva a que tenga unas características diferentes en la firma, los metadatos, su nombre, el formato, entre otros. TDO es un paquete de datos con unas características especiales que le brinda al documento una confidencialidad y una conservación.

Para concluir se han creado políticas y se hace la vigilancia a la infraestructura física de los archivos con el fin de garantizar la conservación de los documentos físicos durante todo su ciclo de vida, pero en cuanto a la preservación de los documentos digitales en esta era de la

información digital se brinda una metodología para implementar y garantizar que el patrimonio documental digital se conserve a largo plazo.

Rendón, A., y Rincón, A. (2008). *Modelo de un sistema de flujos de trabajo para la automatización y gestión electrónica del proceso de investigación y generación del conocimiento de la Facultad de Sistemas de Información y Documentación de la Universidad de La Salle* el objetivo de este proyecto fue elaborar un modelo de sistemas de flujo de trabajo para la automatización de la gestión electrónica de la Facultad de Sistemas de Información y Documentación de la Universidad de la Salle en el proceso y de investigación y generación del conocimiento, el objetivo es garantizar que la gestión electrónica documental tenga una gestión adecuada en cuanto al almacenamiento y difusión de la información y además que sea referente para otras áreas de la facultad ,esta herramienta facilitará de manera integral los procesos de una manera eficiente y efectiva.

Teniendo en cuenta el ciclo de vida del documento electrónico hasta la disposición final en cuanto a la gestión de los procesos los cuales implican que se le agregue tecnología de acuerdo con los flujos de trabajo para definir lógicamente la agrupación de los documentos en un expediente electrónico conservando las características de integridad dentro del ciclo de vida del sistema, la universidad de la Salle requiere elaborar un modelo de sistemas de flujo de trabajo que agrupe los beneficios estratégicos ,financiero y técnicos de la gestión electrónica para facilitar el acceso a la información ,para la automatización de los flujos de trabajo de la universidad se partió del flujograma del proceso para tener claro el esquema de funcionamiento.

Finalmente, los profesionales están en la responsabilidad de gestionar como en este caso una adecuada herramienta que permita correcta preservación digital, como vemos en este proyecto

todo tiene que ir de la mano tanto el sistema que sea compatible con el servidor para llevar una adecuada gestión electrónica de documentos en el sentido de acceso, recuperación y correcto almacenamiento de la información.

Miller, M. (1998). *Disc Players, the Records Manager/Archivist, and the Development of Optical Imaging*, este artículo está relacionado con la gestión que se realiza en el proceso de los registros electrónicos, las opciones de técnicas ópticas ,además de cómo se crean los documentos, el mantenimiento , uso, almacenamiento y finalmente la preservación o destrucción, esto de acuerdo a los conocimientos que el profesional de registros tenga para poder asesorar al desarrollo de su equipo, cabe mencionar que se deben hacer constantemente evaluaciones en cuanto a las aplicaciones de imágenes.

Los profesionales de la gestión de registros , archiveros y los administradores de registros para la implementación del proceso de registros electrónicos deben adquirir principalmente un hardware, y software adecuado para la puesta en marcha del proyecto ,esto de acuerdo al presupuesto ,cabe resaltar la importancia del personal idóneo en proceso de escaneo e indexación de documentos ,esto con la finalidad de resolver cualquier contratiempo en cuanto a la gestión de registros ,configuración de archivos, colecciones de documentos.

Además, es importante tener los criterios técnicos necesarios en cuanto al medio de almacenamiento, el hardware y software de indexación, de acuerdo a la necesidad de la empresa; se deben analizar y buscar mejoras tanto en los problemas de almacenamiento a largo plazo y las probabilidades de la duplicación de documentos. Un buen proceso de gestión de registros depende de las necesidades del programa, el equipo que realice el proceso debe estar en capacidad de comprender las opciones técnicas tanto para la creación de documentos como para la destrucción de estos, ese conocimiento es el que debe tener el profesional de registros para

asesorar el desarrollo del proceso y su equipo en los diferentes temas.

Análisis e interpretación

En la búsqueda documental a través de diferentes repositorios para obtener una visión global acerca del estado de la aplicación de indicadores de gestión en la archivística pudimos observar que si bien se han realizado un número significativo de investigaciones no es la cantidad suficiente que esperábamos encontrar, sabíamos que el tema de los indicadores de gestión tiene mucha relevancia para las organizaciones, sin embargo falta realizar más investigaciones sobre los indicadores de gestión aplicados a la archivística donde se logre integrar más indicadores lo cual ayudará a conocer el estado general de la gestión documental o de la archivística a nivel global.

Según este estado del arte las investigaciones que más se han realizado en esta tendencia de los indicadores de gestión han sido sobre la conservación y la preservación de los documentos, así como el acceso a la información, la transparencia y los sistemas de gestión documental, para cumplir con los objetivos de las investigaciones los autores llevaron a cabo diferentes metodologías de investigación así como el desarrollo de diversas herramientas o estrategias para la recolección de información.

Analizados e interpretados los artículos que consideramos están relacionados con la tendencia de indicadores de gestión aplicados a la archivística podemos decir que dentro de los pocos indicadores de gestión analizados y evaluados la archivística tiene falencias en el desarrollo de sus procesos y actividades no hubo una sola investigación en la cual se pudiera concluir que la gestión se está llevando a cabo de buena manera hay puntos muy débiles que impiden que la

gestión de los archivos al evaluarla se pueda obtener resultados positivos, si bien es imposible que una evaluación obtenga un resultado del 100% de efectividad obtener un buen resultado siempre es el objetivo o por lo menos para ello es que trabajan las organizaciones.

El indicador de la eficacia de la gestión de conservación de archivos la cual es una de las más analizadas deja grandes preocupaciones para la gestión en los países en los cuales se llevaron a cabo las investigaciones, las problemáticas más comunes tienen que ver con la falta de asignación de presupuesto con exclusividad para los archivos los cuales no cuentan con edificios óptimos y adecuados para garantizar la conservación del patrimonio documental, otro de los problemas más comunes tiene que ver con el personal que labora en los archivos el cual no tiene capacitación ni experiencia para llevar a cabo la actividad, seguido de esto están las normas que rigen la práctica la cual es obsoleta y requiere de modificaciones y actualizaciones que se ajusten a las necesidades de la actualidad las cuales están relacionadas con la alta producción de documentos, el uso de herramientas tecnológicas y la diversidad de formatos que soportan la documentación.

Cuando se evaluó el nivel de acceso a la información las organizaciones también presentaron una diversidad de dificultades en su gestión, por un lado en los archivos físicos si hay problemas en su gestión con las técnicas y estrategias de conservación va ser muy difícil poner a disposición para la consulta la información, por otra parte y el aspecto más analizado en este estado del arte como lo es los portales web donde las organizaciones han optado por usarlos como sus repositorios digitales para facilitar el acceso a sus usuarios, la estrategia no ha funcionado de la mejor manera ya que no se han tomado las medidas necesarias para diseñar portales web con características especiales de un portal web de archivo sino que son portales con características comunes lo cual dificulta a los usuarios el acceso a la información.

Al medir el nivel de efectividad de los sistemas de gestión documental también se encontraron falencias, uno de los más comunes es la desarticulación que existe entre las áreas de sistemas con el área de gestión documental, esto ha llevado que se implementen sistemas que no brindan las soluciones a las necesidades verdaderas de las organizaciones. Los sistemas de gestión documental se están evaluando más desde el área de los sistemas y no de la archivística como tal, desde las oficinas de sistemas los resultados de gestión son excelentes, porque los softwares están respaldados y cuentan con su debido soporte, pero cuando se analiza su gestión sobre la conservación y la gestión de los documentos es cuando se han encontrado las dificultades pues son sistemas que no cumplen, no garantizan el ciclo de los documentos. Teniendo en cuenta esto son muchas las recomendaciones que se han publicado para que las organizaciones no se dejen llevar por la emoción de la actualidad tecnológica, sino que cuando implementen este tipo de herramientas lo hagan desde la visión de cumplir con la satisfacción de la necesidad donde no se ponga en riesgo la pérdida del patrimonio documental.

Los investigadores explícitamente recomendaron a las organizaciones y entes gubernamentales designar un presupuesto óptimo para la gestión documental, implícitamente esto quiere decir que las organizaciones deben darle la importancia real a la gestión de los archivos y respaldar la actividad a través de la inyección de inversión presupuestal con la que los archiveros puedan trabajar de manera óptima, de lo contrario cuando los investigadores lleguen a evaluar otros indicadores van a ser mucho más los problemas y dificultades que se van a identificar. Si bien en algunos países el tema pasa por la desactualización en las políticas de gestión documental, en otros países pasa todo lo contrario, tienen la normatividad al día, pero la ejecución tiene muchos vacíos.

La tendencia de indicadores de gestión aplicados a la archivística en materia de investigación se tiene que seguir fortaleciendo, se debe analizar muchos procesos más que abarca la archivística y que son esenciales para la buena gestión de la actividad.

Reflexiones

El desarrollo de esta investigación ha sido una experiencia muy enriquecedora, nos ha llevado a explorar por medios de los cuales no teníamos conocimiento de su existencia, no ha sido una tarea fácil, pero esto ha fortalecido el aprendizaje sobre la búsqueda de información verdadera en espacios seguros en medio de un mundo tan diversificado como lo es el internet. Conformar este estado del arte nos ha permitido conocer cómo se está llevando a cabo la archivística en diversos lugares del mundo, esto para nosotros como futuros profesionales en esta materia es muy enriquecedor porque nos abre la visión sobre las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas por las que ha pasado la archivística durante años ,circunstancias que podemos aprovechar para crear alternativas de solución y seguir trabajando en el fortalecimiento de esta materia la cual es global y representa gran importancia en el mundo.

Debilidades

- El tema de los indicadores de gestión aplicados a la archivística no ha sido muy analizado en el ámbito de la investigación, por lo cual la búsqueda de los artículos se hizo dispendiosa.
- Falta realizar investigaciones que incluyan todos los indicadores posibles de los procesos archivísticos a los cuales es necesario hacerles un monitoreo y una evaluación constante para cumplir con una buena gestión y con los objetivos organizacionales.

- Gran cantidad de investigaciones han sido en países cuyo idioma es diferente al español por lo que al traducir no se tiene una traducción exacta lo cual diversifica el mensaje principal de los investigadores.

- La tarea archivística a nivel mundial presenta grandes falencias a causa de la poca inversión que es destinada para la adquisición de recursos con los que se pueden tener una buena gestión como lo son la infraestructura y el talento humano.

- A pesar de que a nivel mundial la archivística tiene muchos años de existencia aún se cometen muchos errores en el desarrollo de los procesos técnicos de archivo por lo cual al evaluar la gestión y al analizarla desde el campo de la investigación siempre se encuentran hallazgos.

Oportunidades

- Hay un campo laboral muy amplio a nivel mundial en el cual los profesionales que tengan la visión y el objetivo de desarrollar grandes proyectos lo pueden lograr.

- En materia de investigación hay muchos procesos archivísticos por evaluar.

- Conocer las debilidades de la archivística a nivel global sirven para crear opciones de mejoras donde no solo se aporte a la conservación del patrimonio documental sino donde se le dé a la archivística la importancia para la buena gobernanza, la transparencia y la democracia.

Fortalezas

- La archivística cada día adquiere más relevancia en las organizaciones, se ha convertido en un factor clave para la democracia.
- La tecnología será una herramienta fundamental para el fortalecimiento de los procesos archivísticos en las organizaciones y un factor clave para mejorar la eficiencia de la gestión.
- El desarrollo de este estado del arte fortalece nuestro conocimiento sobre el estado de la archivística a nivel mundial y nos ha permitido conocer las diferentes estrategias y metodologías utilizadas en diferentes procesos técnicos de archivos.
- En la búsqueda y análisis de los artículos tuvimos la experiencia real acerca del proceso que conlleva una investigación. Siempre nos causaba pánico cuando nos hablaban de investigación, en realidad no es un tema imposible, requiere de tiempo y dedicación, pero no es tan angustiante como pensábamos, lo más importante es lo que se aprende, a través de la investigación se dan pasos seguros al conocimiento.

Amenazas

- La falta de investigación a los indicadores de gestión aplicados a la archivística no permite conocer el estado de los diferentes procesos archivísticos lo cual genera incertidumbre acerca de si la archivística se está fortaleciendo o no.
- La falta de inversión en la archivística producirá retrasos en la gestión de los documentos lo cual es grave en medio de un mundo globalizado donde todos los procesos

son acelerados y cambiantes constantemente, la archivística debería ir a la par de los cambios globales y así poder brindar alternativas de solución según las necesidades generadas.

- No tener conocimiento sobre la archivística y todas sus necesidades y oportunidades que genera evita que las personas se motiven a capacitarse y especializarse en esta materia, desde el punto de vista como oportunidad de hacer un aporte para la sociedad, sino que lo hacen más como una obligación a causa de tener asignado este proceso del cual no gustan.

- Que en las organizaciones no se lleven a cabo indicadores de gestión adecuados en los procesos archivísticos puede llevar a consecuencias negativas en cuanto a la eficiencia y eficacia de la gestión documental.

Bibliografía

- Anton, L., y Guallar, J. (2014). Análisis de los archivos audiovisuales en internet de las televisiones autonómicas españolas. *Revista Española De Documentación Científica*, 37(1), 1-16. doi: <https://doi.org/10.3989/redc.2014.1.1044>
- Becker, D., y Nogues, C. (2012). Saving-Over, Over-Saving, and the Future Mess of Writers' Digital Archives: A Survey Report on the Personal Digital Archiving Practices of Emerging Writers. *The American Archivist*, 75(2), 482–513. doi: <https://doi.org/10.17723/aarc.75.2.t024180533382067>
- Bhebhe, S., Masuku, M., y Ngulube, P. (2013). Infrastructural challenges on archives and recordkeeping at the National Archives of Zimbabwe. *Journal of the Society of South African Archivists*, 46, 47–62. Recuperado de <https://www.ajol.info/index.php/jsasa/article/view/100088>
- Billing, M., y Dos Santos E. (2012). A classificação e a avaliação de documentos: análise de sua aplicação em um sistema de gestão de documentos arquivísticos digitais. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 17(3), 137-154. <https://doi.org/10.1590/S1413-99362012000300010>
- Cabrera, Y. (2020). *Estudio de caso: evaluación funcional del sistema de comunicaciones y archivos oficiales SIGOB* (tesis de pregrado). Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia. Recuperado de https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/716
- Cascón, J., Ruiz, A., y Alberich, J. (2018). Revisión, análisis y evaluación de sistemas para la gestión de activos multimedia en organizaciones. *Revista Española de Documentación*

Científica, 41(1), 1-13. Recuperado de

<https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/1000>

Castiblanco, M. (2017). *Diseño de una metodología para la evaluación de sistemas de gestión documental desarrollados bajo la plataforma Microsoft Sharepoint*. (tesis de pregrado).

Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia. Recuperado de

https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/707

Cisterna, F. (2005). Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa. *Theoria*, 14(1), 61-71. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29900107>

Daines, G. (2011). Re-engineering Archives: Business Process Management (BPM) and the Quest for Archival Efficiency. *The American Archivist*, 74(1) 123 – 157. doi:

<https://doi.org/10.17723/aarc.74.1.h8159344u8331165>

DeRidder, J., Presnell, A., y Walker, K. (2012). Leveraging Encoded Archival Description for Access to Digital Content: A Cost and Usability Analysis. *The American Archivist*, 75(1), 143–170. doi: <https://doi.org/10.17723/aarc.75.1.5641v61p422u0u90>

Dryden, J. (2011). *Copyright in the Real World: Making Archival Material Available on the Internet*. (thesis doctoral). University of Toronto, Toronto, Canadá. Recuperado de

<http://hdl.handle.net/1807/11198>

Duzbenova, A., Yernazarov, A., Ozturk, E., Saken, D., y Zhaleleva, S. (2020). Possibilities of applying workflow automatization technologies in the “Als Plus” organization.

recuperado de <http://eprints.rclis.org/40732/>

Función Pública (2015). Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión.

Recuperado de www.funcionpublica.gov.co

Gladney, H. (2009). Long-Term Preservation of Digital Records: Trustworthy Digital Objects.

The American Archivist, 72(2), 401–435. doi:

<https://doi.org/10.17723/aarc.72.2.g513766100731832>

Guevara, R. (2016). El estado del arte en la investigación: ¿análisis de los conocimientos

acumulados o indagación por nuevos sentidos? *Revista Folios*, 44, 165-179 recuperado

de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=345945922011>

Guzmán, A. (2003). Los indicadores de gestión en las entidades públicas: implicaciones para los

sistemas de información. *Partida Doble*, 147, 74-83. Recuperado de

<http://jggomez.eu/z%20Privado/b%20usuarios/n-revista/caja/2pd/2003/147B.pdf>

Hurtado, J. (2011). Reseña de Indicadores de gestión para los archivos de la Administración

local / Mesa de Trabajo de Archivos de Administración Local. *Anales de Documentación*,

14(1), 1-3. Recuperado de www.redalyc.org/articulo.oa?id=63517100013

Jiménez, A. (2004). *El estado del arte en la investigación en las ciencias sociales*. Recuperado

de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/dcs-upn/20121130050742/estado.pdf>

Kaminyoge, G., y Chami, M. (2018). Preservation of archival heritage in Zanzibar Island

National Archives, Tanzania. *Journal of the Society of South African Archivists*, 51, 97-

122. Recuperado de <https://www.ajol.info/index.php/jsasa/article/view/186204>

- Kuzucuoglu, A. (2014). Management in Libraries, Archives and Museums. *IIB International Refereed Academic Social Sciences Journal*, 5(15), 277-294. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/23651/>
- López, J. H. (2020). *Diagnóstico del acceso a la información estadística producida en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE - y propuesta de mejora en su servicio*. (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10554/52959>
- López, M. A. (2013). *Propuesta para la automatización del archivo de la palabra "patrimonio cultural inmaterial de los PUEBLOS ORIGINARIOS" CON OPEN SOURCE*. (tesis de pregrado). Escuela Nacional de Biblioteconomía y archivonomía, Ciudad de México, México. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/24622/>
- Lukileni-Iiping, H., y Mnjama, N. (2017). Preservation of Audio-Visual Records at the National Archives of Namibia. *Journal of the Society of South African Archivists*, 50, 79-99. Recuperado de <https://www.ajol.info/index.php/jsasa/article/view/167949>
- Luyombya, D., y Ndagire, S. (2020). Records management procedures and service delivery in private universities: a case study of the Islamic University in Uganda. *Journal of the Society of South African Archivists*, 53, 1-19. Recuperado de <https://www.ajol.info/index.php/jsasa/article/view/202306>
- Miguel, L. (2013). *Propuesta para la automatización del archivo de la palabra "Patrimonio Cultural Inmaterial de los Pueblos Originarios" con Free Software y Open Source*. (tesis de pregrado). Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, Ciudad de México, México. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/24622/>

- Miller M. (1995). Disc Players, the Records Manager/Archivist, and the Development of Optical Imaging, *American Archivist*, 58(2), 170-180. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/40293900>
- Mnjama, N. (2010). Preservation and Management of Audiovisual Archives in Botswana. *African Journal of Library, Archives and Information Science*, 20(2), 139-148. Recuperado de <https://www.ajol.info/index.php/ajlais/article/view/63595>
- Moffat, R. (2015). Preservation of documentary heritage in Malawi. *Journal of the Society of South African Archivists*, 48, 55-65. Recuperado de <https://www.ajol.info/index.php/jsasa/article/view/129272>
- Morte, T., & Navarro, M. (2019). Fondos y archivos de las organizaciones no gubernamentales: retos para la gestión de documentos. *Revista General de Información y Documentación*, 29(1), 167-189. doi: <https://doi.org/10.5209/rgid.64577>
- Mosweu, O., y Rakemane, D. (2020). The role of records management in ensuring good governance in África: impediments and solutions. *Journal of the South African Society of Archivists*, 53, 103-123. Recuperado de <https://www.ajol.info/index.php/jsasa/article/view/202314>
- Ordoñez, L., y Rodríguez, S. (2016). *Evaluación de los servicios de archivo de las superintendencias desde la perspectiva del usuario externo*. (trabajo de grado - pregrado). Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia. Recuperado de https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/111/

- Pacios, A., Martínez, S., y Moro, M. (2021). Evaluación de la transparencia en los archivos históricos provinciales. *Anales de Documentación*, 24(2), 1-14. doi: <https://doi.org/10.6018/analesdoc.479881>
- Palomera, I., Mendo, C., & Villaseñor, I. (2021). Los usuarios del Archivo Histórico de la Universidad Complutense de Madrid. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 35(87), 85-105. doi: <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2021.87.58294>
- Perpinyá, R., y Cid, P. (2018). Los portales de archivos españoles: transparencia, interoperabilidad y orientación a los usuarios. *Revista Española de Documentación Científica*, 41(3), 1-15. doi: <https://doi.org/10.3989/redc.2018.3.1507>
- Prom, C (2010). Optimum Access? Processing in College and University Archives. *The American Archivist*, 73(1), 146–174. doi: <https://doi.org/10.17723/aarc.73.1.519m6003k7110760>
- Prud, Patrice., y JJ Compton. (2020). A Research Study of Archival Inventory Practices in the United States: Scalability and Process. *Society of American Archivists*, 1-12. Recuperado de <https://www2.archivists.org/sites/all/files/Inventory%20Practices%20in%20Archives%20FINAL.pdf>
- Puerta, M. (2016). *Diagnóstico del estado de la gestión documental en la Universidad de La Habana*. (tesis de maestría). Universidad de La Habana, La Habana, Cuba. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Mirelys-Puerta-Diaz/publication/315721402_Diagnostico_del_estado_de_la_Gestion_Documental_en_la

[Universidad de La Habana/links/5deda7af4585159aa46e835d/Diagnostico-del-estado-de-la-Gestion-Documental-en-la-Universidad-de-La-Habana.pdf](http://www.lasalle.edu.co/links/5deda7af4585159aa46e835d/Diagnostico-del-estado-de-la-Gestion-Documental-en-la-Universidad-de-La-Habana.pdf)

Rendón, A., y Rincón, A. (2008). Modelo de un sistema de flujos de trabajo para la automatización y gestión electrónica del proceso de investigación y generación del conocimiento de la Facultad de Sistemas de Información y Documentación de la Universidad de La Salle. *Revista Códice*, 4(2), 75-86. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/20261/>

Rincón, N. C. (2009). *Nivel de implementación de sistemas de gestión de documentos electrónicos en el sector bancario de Bogotá*. (trabajo de grado – pregrado). Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia. Recuperado de https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/11

Sanz, I., y Faba, C. (2018). Estudio web métrico de los Archivos Nacionales Iberoamericanos: evaluación heurística vs evaluación automática. *Revista General de Información y Documentación*. 28(1), 1-22. doi: <https://doi.org/10.5209/RGID.60806>

Sierra, L. F. (2012). Cómo medir la eficiencia, eficacia y efectividad en los archivos: propuesta de indicadores de gestión”. Actas de la IV Convención Internacional de Archivistas. Coindear San Bernardo (Chile), 10-13 de abril de 2012.

Tejeiro, Laura. (2020). *Diseño de un modelo de auditoría de información para validar la integridad en el proceso de digitalización documental desarrollado en el banco de Bogotá*. (trabajo de grado – pregrado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/50238/TRABAJO%20DE%20>

[GRADO%20Laura%20Valent%c3%ada%20Tejeiro%20D%c3%adaz.pdf?sequence=2&isAllowed=y](#)

Trinkaus, G., Reilly J., y Ford, P. (2014), The Massachusetts Experiment: The Role of the Environment in Collection Preservation. *The American Archivist*, 77, (1), 133-150. doi: <https://doi.org/10.17723/aarc.77.1.kk006ng47132715j>

Zambrano, J. (2010). Análisis de aplicación del modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos MoReq2 en la adquisición de una aplicación de software en gestión documental. *Revista Códice*, 6(1), 115–125. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/20231/>

Zapata, C. A. (2008). Accesibilidad web a los archivos de la administración pública en Colombia: un estudio exploratorio. *Revista Códice*, 4(1), 37–49. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/20267/#>

Zapata, C. A. (2010). La preservación de documentos vitales: aproximación a la situación actual en el Distrito Capital. *Investigación Bibliotecológica*, 24(51), 147–171. Recuperado de <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/24340>

Zapata, C. A. (2012). La gestión documental en el desarrollo del programa de gobierno en línea de Bogotá. *Códices*, 8(2), 77–112. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/19902/>