

La gestión documental en el desarrollo del programa de gobierno en línea de Bogotá*

Document Management in the Development of the Online Government Program in Bogota

*Carlos Alberto Zapata Cárdenas***

Resumen

El presente artículo recoge los resultados más relevantes de la investigación realizada para obtener el Diploma de Estudios Avanzados de la Universidad de Salamanca. El artículo presenta de manera general la forma como se ha avanzando en la implementación del modelo de administración electrónica en el Distrito Capital de Bogotá y cómo dicho avance se relaciona con el programa de gestión documental del Distrito, de conformidad con lo establecido en la Ley 594 del 2000. Los resultados obtenidos son un indicador válido para reformular la política pública en este aspecto, así como para reorientar los procesos de implementación de programas y proyectos de gestión documental en las entidades del Distrito, en el ámbito de la administración electrónica, mejor conocida como Gobierno en Línea (GEL), dada la estrecha relación entre ambos. El artículo describe la relación existente entre el desarrollo de los proyectos de administración electrónica de Bogotá y el programa de gestión documental que se viene implementando en las entidades del Distrito, de forma que se pueda establecer el impacto que la segunda ha tenido sobre las estrategias de gobierno electrónico de la ciudad.

Palabras clave: gestión documental, gobierno electrónico, gobierno en línea, documento electrónico.

Abstract

The present article collects the most important results of an investigation carried out to obtain the Advanced Studies Diploma from Universidad de Salamanca. The article presents an overall progress of the implementation of the electronic administration model in the Capital District of Bogota, and how said progress is related to the District's Document Management Program, in accordance with what was established in Law 594 of 2000. The obtained results are a valid indicator to reformulate public policy in this aspect, as well as to refocus processes to implement document management programs and projects in the District's entities under the framework of electronic administration, known as Online Government (GEL, for its initials in Spanish), given the close link between the two. The article describes the relationship between the development of electronic administration projects in Bogota and the document management program implemented in different District entities, in order to establish the impact of the latter in the city's electronic government strategies.

Keywords: document management, electronic government, online government, electronic document.

Recibido: 7 de julio del 2012 **Aprobado:** 24 de septiembre del 2012

* Artículo derivado de un proyecto de investigación elaborado para la Universidad de Salamanca.

** Bibliotecólogo y archivista, Universidad de La Salle, Bogotá, Colombia; máster en Docencia, Universidad de la Salle, Diploma de Estudios Avanzados, Universidad de Salamanca, España. Director General del Archivo General de la Nación. Correo electrónico: czapata@unisalle.edu.co.

Introducción

En la actualidad, el acceso a la información es considerado uno de los principales derechos de cualquier ser humano, al punto que está consagrado en la mayoría de las constituciones políticas en aquellos países que cuentan con sistemas democráticos.

En la última década del siglo XX, el derecho de cualquier persona a la información ha formado parte de la agenda política nacional e internacional. En 1995, se lanzó en Bruselas la noción de *sociedad de la información*, iniciativa promovida por el G7. Desde ese momento se comienza a hablar de un nuevo orden mundial de la información, concepto centrado fundamentalmente en el dominio de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. En 1998, las Naciones Unidas aprobaron la realización de una Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI), la primera de las cuales se realizó en Ginebra en el 2003 y la segunda en Túnez en el 2005.

En este mismo escenario, comenzaron a aparecer nuevos actores que representan una postura más amplia del concepto de sociedad de la información, menos controlada por los grandes organismos internacionales, como la Organización Mundial del Comercio (OMC), la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), entre otros, más proclive a democratizar el acceso a todos los bienes de la cultura, la propiedad intelectual, la información y el conocimiento. Según Mattelart: “las decisiones adoptadas en las instancias internacionales sobre asuntos de cultura, información y comunicación, solo pueden transformarse en una herramienta de construcción de políticas públicas en todos los niveles si estos nuevos actores las asumen efectivamente”, en lo que él denomina la “ciudadanización de los problemas de la comunicación” (2008, p. 67).

En Colombia, el Gobierno Nacional ha venido trabajando sobre este tema, centrando sus acciones en el uso y la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), como una estrategia para ampliar dicho acceso y lograr que los ciudadanos se incorporen de esta forma a la sociedad de

la información y participen más activamente de la vida democrática. Paralelamente, el uso de las TIC es entendido como un medio que permite aprovechar al máximo los beneficios de la informática en el desarrollo de las funciones de los diferentes niveles del gobierno, potenciar el desarrollo económico y social e incentivar el aumento de la competitividad del Estado.

De esta forma, una de las estrategias que más se viene privilegiando en Colombia dentro de la agenda política sobre acceso a la información es el desarrollo del denominado gobierno en línea (*e-government*), el cual busca que los diferentes niveles del gobierno (nacional, departamental y local) aprovechen las posibilidades de Internet para fortalecer y ampliar las relaciones con los ciudadanos. Uno de los objetivos de esta estrategia es el de acercar al ciudadano a sus respectivos gobiernos, con el fin de facilitar la realización de trámites, el acceso a la información pública, mejorar los espacios de discusión y asegurar el acceso al conocimiento necesario para el desarrollo de la comunidad.

Varios años después que el gobierno electrónico (*e-gob*) fuera aceptado por diferentes países como parte de sus iniciativas de reforma han comenzado a surgir los problemas que limitan los beneficios de dichas iniciativas: reconocimiento sobre el énfasis excesivo en la tecnología, insuficiente colaboración en el gobierno, falta de énfasis en la construcción de capacidades humanas e inadecuada consulta pública (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2008).

Lo anterior ha llevado al Gobierno a pasar de las operaciones de gobierno facilitadas por la tecnología (*gobierno electrónico*) a introducir mejoras en las interacciones entre Gobierno, ciudadanos, empresas y sociedad civil (*governabilidad electrónica*). Se requiere un enfoque multidisciplinar, orientado a la comunidad y con representación de diferentes actores y disciplinas o campos del saber: informática, administración y política pública, ciencias políticas, ciencias de la información, lingüística, derecho, economía, sociología, administración de empresas, las tecnologías de la información y más recientemente la archivística (principalmente gestión documental). Hoy por hoy, la mayoría de los servicios del gobierno en línea se limitan a ofrecerle al ciudadano información superficial sobre la administración pública

Si tenemos en cuenta, de acuerdo con la Escuela de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas, que los objetivos del gobierno es facilitar el acceso en línea de los ciudadanos al Gobierno; potenciar el uso de las TIC para todo tipo de actividades por parte del ciudadano y transformar la administración pública mediante las TIC, entonces se puede concluir que para cada uno hay un nivel diferente en cuanto a la madurez de las prestaciones del e-gobierno en la administración electrónica.

En el desarrollo de estas iniciativas, la administración de Bogotá ha sido particularmente activa en la adopción de las políticas que sobre administración electrónica ha formulado el Gobierno nacional. Como resultado de lo anterior, la Alcaldía Mayor de Bogotá, en su Plan de Desarrollo 2008-2012, definió varias líneas de acción relacionadas con estos conceptos.

En la actualidad, el Distrito forma parte de la Red para la Gobernabilidad Electrónica Local (*i-local*), como parte de un proyecto entre la Universidad Externado y la Unesco, creado con el propósito de mejorar la gobernabilidad local y promover la construcción de una comunidad de servidores públicos en América Latina (Universidad Externado de Colombia, 2005, p. 6).

A pesar de los esfuerzos para transformar la administración pública mediante el uso de las TIC, no hay suficientes estudios sobre el impacto que la e-administración ha tenido sobre las entidades del Estado, los ciudadanos y sus procesos y trámites; de la misma forma, la falta de una evaluación multidisciplinar sobre los avances del gobierno electrónico, impiden tener una visión integral de esta importante iniciativa del gobierno.

Metodología

La investigación realizada se define como de tipo *analítico descriptivo*, por cuanto no se limita a describir una situación sobre una determinada cuestión, sino que analiza los elementos inherentes a ambos conceptos, para tratar de relacionarlos e identificar los factores clave en la implementación de ambas iniciativas públicas.

El punto de partida fue la búsqueda documental sobre las políticas y los programas que cuenta actualmente el Distrito de Bogotá en

las dos áreas. En segundo lugar, se realizó una encuesta a 101 personas, pertenecientes a 92 entidades del Distrito, así como a funcionarios del Archivo de Bogotá. Posteriormente, se procedió a la tabulación y análisis correlacional de los resultados obtenidos.

Para identificar referentes que sirvieran de apoyo al proyecto de investigación fue necesario recurrir principalmente a fuentes internacionales de carácter académico o institucional, debido a la ausencia de fuentes impresas sobre la materia. Por esta razón, el proceso de indagación se basó en su mayoría en la búsqueda de recursos disponibles en Internet, debidamente validados, referencias profesionales de especialistas de otros países y organismos internacionales que vienen liderando los desarrollos de la e-administración en el mundo. Pese a que existen numerosos estudios relacionados con la administración electrónica y la gestión documental, estos se han realizado, por norma general, de manera independiente.

Debido a lo anterior, la búsqueda de información se centró inicialmente en estudios e informes sobre la administración electrónica con miras a extraer aquellos elementos relativos a los componentes de un programa de gestión documental. Esto permitió identificar algunos estudios cuya pertinencia con los ejes de la investigación resultó apropiada para respaldar la necesidad de una investigación que se ocupara de manera directa de analizar la relación entre la gestión documental y la administración electrónica.

En cuanto a la información primaria para la caracterización de los modelos de administración electrónica del Distrito, se decidió trabajar sobre toda la población que para este caso eran las 93 entidades distritales, a las cuales se les aplicó dos encuestas. De manera intencionada, se agregaron diez encuestas adicionales que fueron aplicadas a diez funcionarios del Archivo de Bogotá que desarrollan funciones de coordinación de los diferentes programas de gestión documental de la administración distrital. En lo relativo a la gestión documental del Distrito se partió de información secundaria suministrada por el Archivo de Bogotá, ente rector del sistema distrital de archivos y por lo tanto responsable de definir la política archivística para todas las entidades de la administración distrital.

El instrumento de recolección de información fue la encuesta, conformada por un cuestionario de preguntas de tipo cerrado. Este instrumento se aplicó para poder realizar comparaciones entre varios subgrupos de población y variables, y determinar si existían diferencias entre ellos y formular o verificar hipótesis sobre sus causas. De acuerdo con Hernández Sampieri, el objeto de este tipo de cuestionarios es dotar de información suficiente para identificar relaciones entre los elementos analizados y la interdependencia entre los datos (relación causa-efecto).

Para atender a los objetivos específicos ya indicados, la encuesta fue elaborada de forma que las diferentes preguntas respondieran de manera concreta a los siguientes aspectos:

1. Nivel de desarrollo de la gestión documental y gobierno electrónico en las diferentes entidades del distrito.
2. Relación existente entre la gestión documental y el gobierno electrónico en el Distrito.

Finalmente, se presentan los resultados de la investigación, agrupados por diferentes categorías de análisis, de acuerdo con la estructura de los datos. La información se presenta de manera estadística apoyada con análisis cualitativos y cuantitativos y la interrelación entre diferentes tipos de datos.

Objetivos de la investigación

Como objetivo principal se definió el análisis de la relación existente en el desarrollo de los proyectos de administración electrónica de Bogotá y del programa de gestión documental que se viene implementado en las entidades del Distrito, de forma que se pudiera establecer el impacto que la segunda ha tenido sobre la política de acceso a la información en el cumplimiento de los propósitos del gobierno electrónico.

Los objetivos específicos se orientaron a determinar:

- El nivel de participación de los responsables de la gestión documental en la implementación de los proyectos de administración electrónica del Distrito.

- El nivel de conocimiento que tienen los responsables de gestión documental en cuanto a los conceptos de administración electrónica y gestión documental.
- El grado de implementación de los diferentes proyectos de gestión documental y e-administración en la administración distrital, percibido desde las oficinas de gestión documental de las entidades que participaron en el estudio.

Debido a la extensión de la investigación, en el presente artículo solo se presentarán los resultados correspondientes a último objetivo; en tanto que los resultados acerca de los dos primeros objetivos serán divulgados en otra publicación.

Administración electrónica y gestión documental

El concepto de administración electrónica

Se puede entender la administración electrónica como:

[...] la mejora de los procesos gubernamentales gracias a las tecnologías de información y comunicación, a través de la creación de intranets o procesos de interoperabilidad en el back office* de las entidades sin que los procesos sean vistos por el público en general pero que sí se refleje en mayores niveles de eficiencia. (Universidad Externado de Colombia, 2009)

En la administración electrónica el ciudadano está en capacidad de interactuar mediante las TIC con los órganos de la administración pública en doble vía y con plena autonomía; esta interacción es la que en la actualidad se conoce bajo la denominación *administración electrónica (e-government)*.

La e-administración permite, mediante las tecnologías de la información y la comunicación, acercar la administración pública al ciudadano permitiendo la realización de trámites, la presentación de peticiones y el acceso a información sobre los servicios de la administración a través de Internet. En el *Diccionario de la*

* El back office a la revisión se refiere a los procesos internos en los que incurre la administración para cumplir sus funciones.

.....
“La gobernanza electrónica se refiere al uso de las tecnologías de la información y la comunicación por parte del sector público con el objetivo de mejorar el suministro de información y el servicio proporcionado”.
.....

lengua española (2001) se define la palabra administración como “el equipo de gobierno que actúa bajo un Presidente”.

La Unesco define la e-administración a partir de la traducción del término *governance* (gobernanza) en lugar del término *government* (gobierno) que han tomado otros autores; para este mismo organismo la *gobernanza electrónica* se refiere al uso de las tecnologías de la información y la comunicación por parte del sector público con el objetivo de mejorar el suministro de información y el servicio proporcionado, así como al estímulo a la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones, haciendo que la administración sea más responsable, transparente y eficaz. Según esta definición, la *gobernabilidad electrónica* es más amplia que el *gobierno electrónico*, puesto que implica un cambio en la forma en que los ciudadanos se relacionan con el gobierno y este con ellos.

La administración electrónica incluye variadas aplicaciones de las TIC en el ámbito de la administración como son: e-gobierno, e-servicios, e-transparencia, e-contratación, e-gestión, e-control, e-ciudadanía y e-democracia. En relación con las instituciones oferentes abarca al poder ejecutivo, al legislativo y al judicial, principalmente. Con respecto a la jurisdicción territorial, comprende el nivel central, el regional o provincial y el local. En cuanto a los canales de prestación de los servicios se incluyen la web, gobierno móvil (m-gobierno) y otras aplicaciones de las comunicaciones como telefonía móvil, televisión digital, etcétera. (OEA, 2007).

Según el Ministerio de Administraciones Públicas de España (2003), existe una serie de elementos para impulsar la e-administración que sirven de marco para llevar a cabo el análisis de iniciativas que se estén dando en otros países en esta materia:

- Facilitar el acceso a los ciudadanos.
- Impulsar el desarrollo del servicio para los ciudadanos.
- Facilitar el intercambio de información entre las administraciones públicas.
- Apoyar la reorganización interna de las administraciones públicas.

En concordancia con lo anterior, la administración en un sentido general comprende elementos como (Ministerio de Administraciones Públicas, 2003b):

- Las competencias y funciones de las instituciones del Estado.
- La estructura administrativa.
- Los sistemas de planeamiento, programación, presupuesto y evaluación.
- La gestión financiera.
- Los procesos y los procedimientos.
- Los servicios y la atención a usuarios.
- Las compras y las contrataciones.
- La gestión de información.
- El marco normativo, regulatorio y reglamentario.

La e-administración tiene que ver con el conjunto de los elementos anteriores que interactúan mediante las TIC para satisfacer las necesidades de las sociedades en un determinado espacio geográfico, político o jurídico; la administración electrónica así entendida hace parte del gobierno electrónico, por cuanto provee la estructura para que los ciudadanos puedan interactuar con el gobierno de manera virtual, de forma similar a como lo hacen en el modelo tradicional.

Gestión de documentos

En los Estados Unidos, el concepto de *gestión documental* apareció durante la Segunda Guerra Mundial, cuando el Archivo Nacional de ese país lo introdujo en la Ley de Documentos Federales, al establecer como función de los archivistas federales “desarrollar, promover y coordinar estándares, procedimientos y técnicas que fomenten la tramitación eficiente y económica de los documentos del gobierno” (Ricks, 1976).

La gestión de documentos se definió como una esfera de la administración aplicable a la tramitación de los documentos administrativos con fines de eficiencia y economía. Uno de los principales representantes de esta corriente es Ariel Ricks (1976), quien

consideraba que la gestión de documentos —o administración de documentos como en principio se denominó— consistía en la aplicación de los conceptos de la administración científica a la “planificación, el control, la dirección, la organización, la capacitación, la promoción y otras actividades gerenciales relacionadas con la creación de archivos, su mantenimiento y uso, así como su eliminación”.

Autores, como Alberch, consideran que la gestión de documentos engloba un “conjunto de operaciones técnicas comprometidas en la búsqueda de la economía y eficacia en la producción, uso y destino final de los documentos a lo largo de todo su ciclo de vida”. Aunque, en principio, las dos declaraciones parecen similares, saltan a la vista varias diferencias que hace que se complementen. Por su parte, Robergé (1992) refuerza los planteamientos de Alberch al sostener que la gestión de documentos se puede definir como el conjunto de operaciones y técnicas relativas a la concepción, el desarrollo, la implantación y la evaluación de los sistemas administrativos necesarios, desde la creación de los documentos hasta su destrucción o su transferencia al archivo permanente, para lograr eficiencia y economía administrativas.

Uno de los principales exponentes de la gestión documental moderna sostiene que la gestión documental se circunscribe “a todo lo que sucede a los documentos de una organización durante su ciclo vital” (Roads, 1995) e identifica tres fases básicas de la gestión de documentos (Roads, 1995) “la elaboración, la utilización y mantenimiento, y finalmente, la eliminación de documentos”. Davenport (1999) se refiere, en un sentido diferente, al ciclo de vida de la información, en el cual la información es dinámica y constantemente creada, organizada, usada y dispuesta dentro de la organización, con lo cual la información podrá ser categorizada en esquemas basados en los individuos, departamentos o procesos que la crearon.

Roberge no limita la gestión documental a una serie de operaciones y técnicas, por el contrario, la considera una parte esencial en la evaluación de los sistemas administrativos de la organización, lo que se puede entender como la revisión integral del negocio, incluidas las funciones, sus procesos y procedimientos y por supuesto la estructura administrativa misma.

Desde el punto de vista de la archivística, la gestión de documentos se puede definir como “el conjunto de las operaciones y de las técnicas relativas a la concepción, el desarrollo, la implementación y la evaluación de los sistemas administrativos necesarios, desde la creación de los documentos hasta su destrucción o su transferencia al archivo permanente” (Robergé, 1992) y cuyo objetivo es lograr la eficiencia administrativa y la reducción de los costos derivados del “papeleo” en una organización.

La producción de documentos en cualquier organización es inevitable. En el desarrollo habitual de sus actividades las empresas producen, reciben, tramitan, responden, seleccionan y archivan documentos con el fin de proveer un soporte no solo para la toma de las decisiones, sino también para el desarrollo mismo del negocio. Dentro de toda actividad administrativa se producen uno o varios documentos mediante los cuales la organización comunica sus decisiones, registra sus acciones y deja plasmado un testimonio acerca de la forma como la organización y sus funcionarios actuaron frente a determinado trámite o asunto. Todo esto es posible gracias a una red de circuitos interminable de operaciones y acciones que se encuentran definidas en los procesos y en los procedimientos administrativos, los cuales, a su vez, permiten cumplir con las funciones y el objeto social de toda organización.

En este proceso de gestión de información, cumple un papel determinante la adquisición y el desarrollo de sistemas de información; dentro de esta dinámica, la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en casi todas las actividades organizacionales, la aplicación de herramientas administrativas orientadas a la obtención de eficiencia y la reducción de costos han producido una transformación en el valor de la información y el papel que esta juega para la competitividad y la supervivencia de la empresa. En un mundo caracterizado cada vez más por chips, enlaces inalámbricos, cables de fibra óptica y dispositivos de almacenamiento y procesamiento de información masivo la gestión de información se convirtió en un tema obligado para toda organización, en el cual deben participar ingenieros de sistemas, administradores, ingenieros industriales y cada vez más archivistas y bibliotecólogos.

Asimismo, el problema del acceso a la información pasó de ser un tema técnico a un tema gerencial que deben dominar los directivos y en general todo el personal de una compañía. Sin embargo, con excepción de los profesionales de la información, los demás miembros de una organización no cuentan con competencias para resolver los cada vez mayores problemas de información en las empresas de hoy. Lo anterior hace evidente la necesidad de diseñar e implementar Sistemas de Gestión de Documentos (SGD) que respondan a las necesidades de las empresas actuales y que contribuya a resolver los problemas asociados al manejo de los documentos.

Análisis de los resultados de la investigación

Los resultados de la investigación se presentan agrupados por diferentes categorías de análisis, de acuerdo con la estructura de los datos. La información se presenta de manera estadística apoyada con análisis cualitativos y cuantitativos y la interrelación entre diferentes tipos de datos.

Para el análisis se partió de tres unidades básicas:

- Las políticas públicas en cuanto a gestión documental y administración electrónica.
- Los proyectos de administración electrónica actuales del Distrito de Bogotá.
- El Programa de Gestión Documental del Archivo de Bogotá para toda la administración distrital.

Nivel de desarrollo de la gestión documental y la e-administración en las diferentes entidades del Distrito

Para tener una aproximación del nivel de implementación de las prestaciones del gobierno electrónico en las entidades del distrito se partió del conocimiento que los archivistas o los responsables de gestión documental tenían de cada uno de los programas en este campo, para lo cual se formularon una serie de preguntas que permitieron obtener información sobre los diferentes ámbitos

de aplicación de las iniciativas del gobierno electrónico y de la gestión documental.

Con las respuestas obtenidas se compararon los resultados de las preguntas sobre gestión documental con los resultados de las preguntas sobre administración y gobierno electrónico. Aunque los resultados de dicha comparación pueden no ser determinantes hacen explícita la relación entre los avances en cada área, a la vez que ofrecen una oportunidad para integrar los dos campos de acción de la administración distrital.

La meta que el Archivo de Bogotá se había propuesto en cuanto a cobertura del programa de gestión documental (PGD) en toda la administración distrital durante la presente administración va por buen camino si se tiene en cuenta que un 86% de las entidades están implementando en alguna medida diferentes aspectos del programa de gestión documental (pregunta 3, ver figura 1).

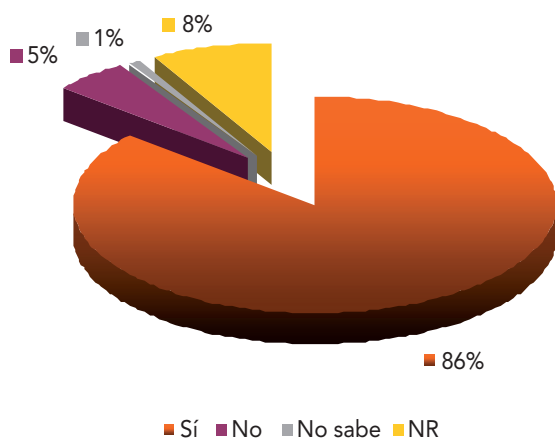


Figura 1. ¿Su entidad está implementando actualmente un PGD?

Fuente: elaboración propia.

Al indagar sobre los diferentes subprogramas de gestión documental que se vienen implementando en el Distrito, los resultados de la encuesta muestran un nivel de desarrollo muy avanzado en cuatro aspectos: archivos de oficina (84%), gestión de correspondencia (87%) y tablas de retención documental (90%); un resultado interesante es la implementación de la gestión documental

por procesos en un 80% de las entidades analizadas, el cual está aún en una etapa de diseño. Nuevamente, el estudio arrojó que los aspectos relacionados con documentos electrónicos presentan rezago frente a otros aspectos del PGD (figura 2).

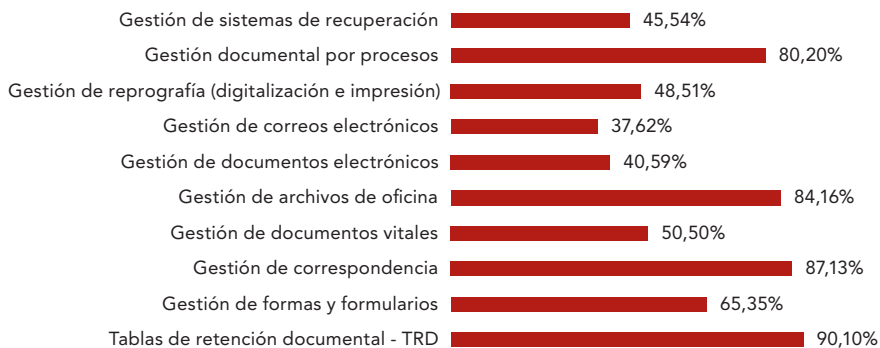


Figura 2. Aspectos que incluye el PGD de su entidad

Fuente: elaboración propia.

En los diferentes aspectos analizados en la encuesta, se solicitó que los archivistas evaluaran el nivel de desarrollo o implementación en cada una de sus entidades, teniendo en cuenta el nivel de avance y cobertura de cada uno (figura 3). En concordancia con la pregunta anterior, los mayores niveles de avance, ubicados en los valores intermedio-avanzado y avanzado se encontraron en los siguientes programas: gestión de archivos de oficina, gestión de correspondencia, tablas de retención documental, gestión documental por procesos, gestión de formas y formularios; y, gestión de sistemas de recuperación de información.

Nuevamente, para los programas relacionados con el componente electrónico y tecnológico tales como gestión de la reprografía, gestión de correos electrónicos, gestión de documentos electrónicos y gestión de archivos vitales o esenciales, fueron valorados con un nivel de avance mínimo; solo en algunas de las entidades (menos del 20%) se estima que hay avances significativos en este aspecto, principalmente en términos del uso de las tecnologías de la información, aunque no en términos de la normalización de la gestión documental propiamente dicha.

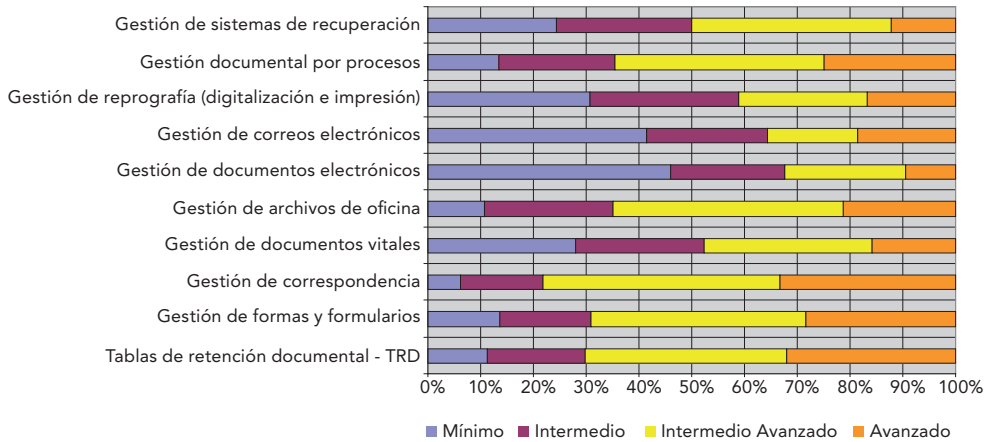


Figura 3. Nivel de implementación de los PGD

Fuente: elaboración propia.

En lo que hace referencia al desarrollo de las iniciativas del gobierno electrónico, se trataba de establecer si los responsables de la gestión documental tenían conocimiento si en su entidad se estaban llevando a cabo algunos programas en este campo. En general, un alto porcentaje de las entidades (63%) están llevando a cabo iniciativas relacionadas con el ámbito de la administración electrónica (figura 4), lo que confirma que este tema está inscrito en las iniciativas y en las metas del gobierno distrital, en cuanto a poner las tecnologías de la información y la comunicación al servicio de los ciudadanos.

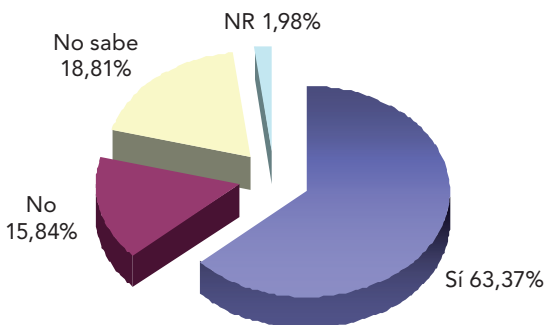


Figura 4. ¿Su entidad está implementando proyectos relacionados con la e-administración?

Fuente: elaboración propia.

En cuanto al desarrollo de proyectos específicos, se les preguntó a los responsables de gestión documental pertenecientes a las entidades que respondieron afirmativamente la pregunta anterior, sobre el avance en sus respectivas entidades en las prestaciones o proyectos relativos a e-gobierno, en los siguientes aspectos (ver figura 5):

- Contratación electrónica.
- Participación electrónica.
- Democracia electrónica.
- Administración electrónica.
- Gobierno en línea.
- Agenda de conectividad.

Al indagar sobre cuáles de los proyectos enunciados se estaban implementando, los mayores resultados se ubicaron en las iniciativas de gobierno en línea, agenda de conectividad y contratación electrónica, que corresponden, a su vez, a los principales programas que el gobierno nacional ha priorizado en los diez años. Por otra parte, los resultados obtenidos en las áreas de democracia electrónica, participación electrónica y administración electrónica son indicativos de que aun falta camino por recorrer.

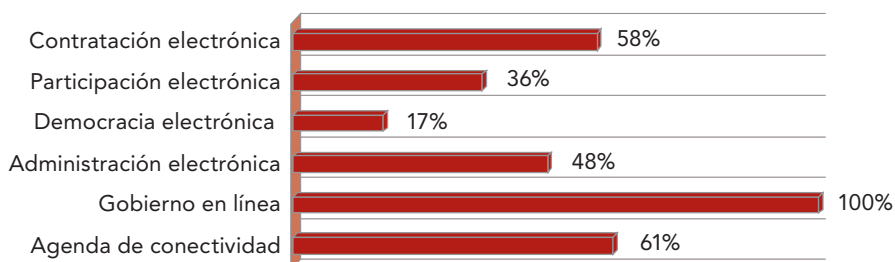


Figura 5. ¿Cuáles de los siguientes proyectos se están implementando en su entidad?

Fuente: elaboración propia.

Para cada uno de los proyectos o programas mencionados se preguntó sobre el nivel de desarrollo que cada encuestado percibía en su entidad. En términos generales, las respuestas obtenidas

muestran que aunque se viene trabajando en implementar diferentes prestaciones o servicios relacionados con gobierno en línea en el Distrito apenas se encuentran en una fase incipiente. Los encuestados consideran que se han logrado avances en los programas de gobierno en línea y agenda de conectividad mientras que las prestaciones relacionadas con la participación y la democracia electrónica se encuentran en un nivel de desarrollo mínimo.

De las 48 entidades que respondieron estar adelantando algún proyecto relacionado con la *agenda de conectividad*, el mayor porcentaje de los encuestados considera que el nivel de desarrollo es mínimo (35%), frente a un 65% que valora que sus entidades están en un nivel que oscila entre intermedio y avanzado (figura 6).

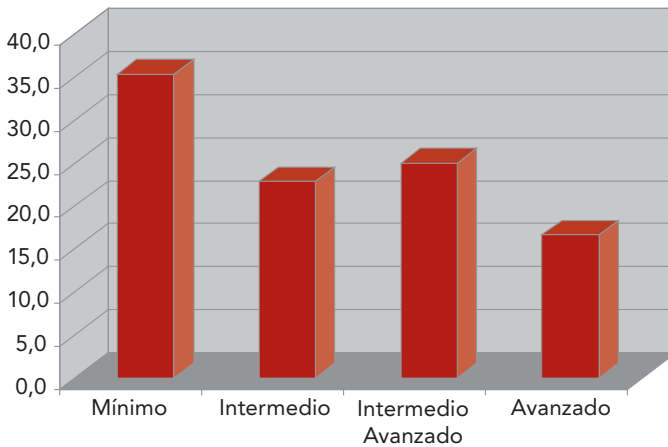


Figura 6. Agenda de conectividad

Fuente: elaboración propia.

En cuanto al programa del *gobierno en línea*, un alto porcentaje (86%) de los encuestados de las 57 entidades que respondieron estar adelantando algún proyecto sobre gobierno, consideran que está entre los niveles un nivel intermedio y avanzado (figura 7).

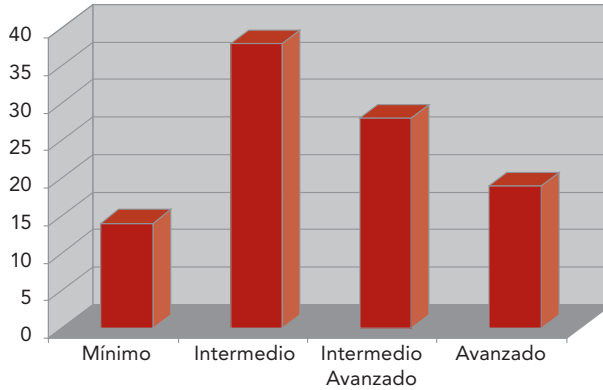


Figura 7. Gobierno en línea

Fuente: elaboración propia.

En lo referente a los proyectos de *e-administración*, la percepción general es que de 41 entidades que vienen trabajando en este componente, 57% de los encuestados consideran que su desarrollo se encuentra en los niveles mínimo e intermedio (figura 8).

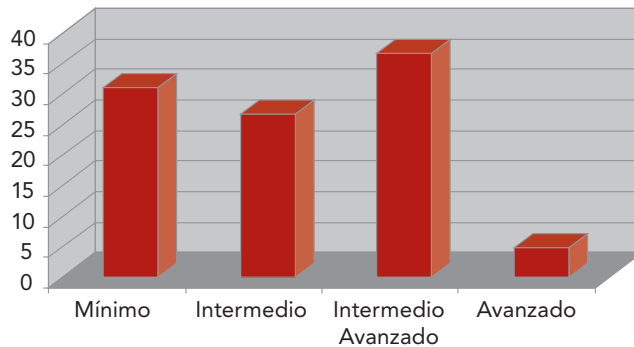


Figura 8. E-administración

Fuente: elaboración propia.

En aplicaciones relacionadas con la participación ciudadana como la *e-democracia* y la *e-participación* los resultados obtenidos son menos satisfactorios (figura 9 y 10). En el primer caso, solo 31 personas respondieron que sus entidades están llevando a cabo proyectos sobre democracia electrónica, en tanto que en 35 entidades se está adelantando programas de participación electrónica. Del primer grupo, un 40% de los encuestados valoran

dichas iniciativas en un nivel de desarrollo mínimo y menos del 10% (siete entidades) la ubican en un nivel avanzado.

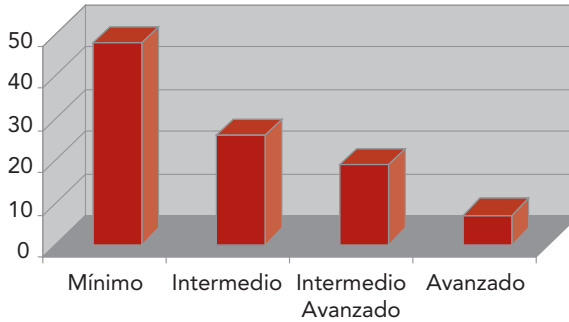


Figura 9. Democracia electrónica

Fuente: elaboración propia.

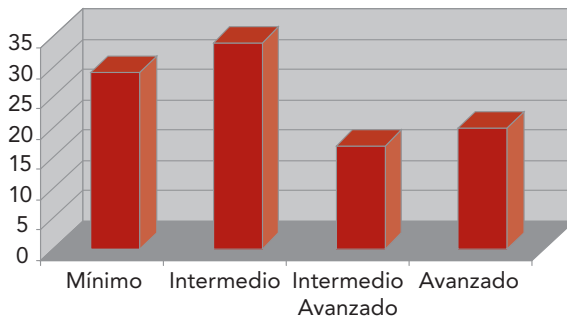


Figura 10. E-participación

Fuente: elaboración propia.

Uno de los aspectos en los cuales se considera que hay mayor avance es en la *contratación electrónica*. Un 43% de las entidades encuestadas están adelantando alguna aplicación relacionada con los procesos de contratación utilizando tecnologías de la información y la comunicación; de estas, un 65% de los encuestados ubican el nivel de desarrollo como intermedio avanzado y avanzado (figura 11).

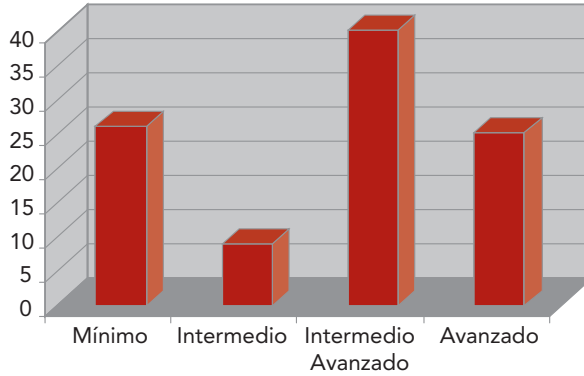


Figura 11. Contratación electrónica

Fuente: elaboración propia.

Cuando se unen las diferentes respuestas de los encuestados (con fines comparativos), es posible ver que en su mayoría las diferentes prestaciones o mecanismos del gobierno electrónico se encuentran en los niveles mínimo e intermedio, es decir, que están en una etapa incipiente de avance, lo cual permite afirmar que a pesar de los resultados alcanzados por el distrito en este campo, las entidades distritales no muestra aún un desarrollo maduro en la implementación del gobierno en línea (figura 12).

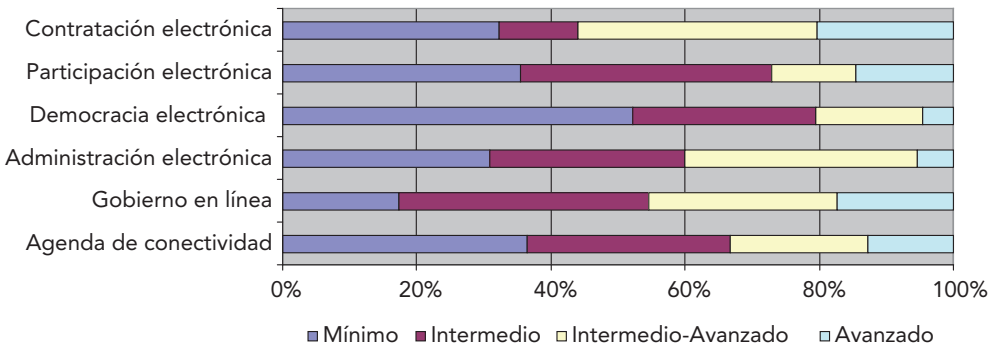


Figura 12. Nivel de implementación de los diferentes proyectos

Fuente: elaboración propia.

Relación entre la gestión documental y el gobierno electrónico del distrito

Para entender adecuadamente la relación existente entre las políticas públicas relativas a la gestión documental y el gobierno electrónico en el Distrito de Bogotá es necesario partir de los objetivos que persigue la administración distrital en el ámbito de la gestión de la información. Como ya se había señalado anteriormente, en el 2001 se creó el Sistema Distrital de Información (SDI), integrado por un conjunto de las “políticas, estrategias, metodologías, procedimientos, bases de datos, plataformas tecnológicas y sistemas de información que deben aportar todas las entidades de Distrito” (Contraloría de Bogotá, 2007, p. 31), con el objetivo de “facilitar el control político, contribuir a la participación ciudadana y ser una herramienta para consolidar el gobierno electrónico de la administración distrital” (p. 31), como complemento de lo cual el Acuerdo 119 del 2004 determinó que el SDI debía garantizarles a la administración y a la ciudadanía, la oportunidad y confiabilidad en los datos suministrados.

Por su parte, desde el 2005, la administración distrital de Bogotá ha trabajado en diferentes iniciativas para lograr consolidar una gestión documental moderna, acorde con los niveles de desarrollo de las diferentes entidades del Distrito, de forma que los

[...] los procesos, actividades y tareas de los sistemas de archivos, garanticen que los documentos producidos por una entidad y sus dependencias se acopien, procesen y conserven de tal forma que cuando sean requeridos se puedan buscar, localizar y poner al servicio de los usuarios en el menor tiempo posible. (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2007, p. 9)

Una de estas iniciativas fue la creación, a instancias de la Ley 489 de 1998 (art. 30 y art. 37), de los Subsistemas Internos de Gestión Documental y Archivos (SIGA), los cuales están conformados por (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2007, p. 16):

- Reglas estándares para la gestión documental en todas las entidades del Distrito.
- Una unidad administrativa responsable de la gestión documental, ubicada de manera adecuada en la jerarquía de las respectivas entidades.

- Un conjunto de archivos distribuidos en niveles.
- Personal calificado y en número suficiente, de acuerdo con las necesidades de cada entidad.
- Áreas de almacenamiento apropiadas y equipadas.
- Tecnologías apropiadas para la prestación de los servicios archivísticos de la entidad.

De acuerdo con el Archivo de Bogotá, el objetivo del SIGA es que los documentos producidos o recibidos cotidianamente en las oficinas de las diferentes entidades del Distrito se puedan consultar por los funcionarios y los ciudadanos para fines como la toma de decisiones, el control, la veeduría o como garantía de derechos; además de ser preservados como parte de la memoria de la ciudad.

De la revisión cronológica realizada al desarrollo de los programas y los planes de gobierno electrónico y gestión documental es importante anotar que su origen es prácticamente simultáneo, ubicándose ambos entre los años 2000 y 2001. En un principio, las iniciativas que posteriormente derivaron en los programas de *gobierno electrónico* y *gestión documental* de la administración distrital no tenían relación alguna entre ambas. Mientras que la responsabilidad sobre las aplicaciones de la estrategia de *Gobierno en línea* recayó sobre la Comisión Distrital de Sistemas, lo relacionado con la *Gestión Documental* del Distrito quedó en cabeza del Archivo de Bogotá. La ausencia de articulación inicial entre ambos programas se debe a que para el 2002, el Archivo de Bogotá no tenía relación con la Comisión Distrital de Sistemas, la cual estaba integrada por diferentes entidades o dependencias de la Alcaldía.

En dicha estructura no figuraba el Archivo de Bogotá, entidad que para la fecha ya venía adelantando diferentes proyectos relativos a la gestión documental y que para entonces comenzaba a expresar su preocupación por el impacto que las TIC tenían sobre la gestión de documentos en el Distrito. A pesar de lo anterior, la participación del Archivo de Bogotá en la Comisión Distrital de Sistemas era prácticamente inexistente; en adición a lo anterior, en el 2007, cinco años después de creada esta comisión, la Contraloría de Bogotá adelantó un estudio sobre los sistemas de información del Distrito (Contraloría de Bogotá, 2007, p. 5),

el cual evidenció la existencia de “problemáticas en los SI de las entidades del Distrito”, lo que dificultaba los servicios a los ciudadanos y la garantía de que los gestores públicos cuentan con información adecuada para la toma de decisiones.

Aunque el estudio se centró en el análisis de los sistemas de información desde la perspectiva fiscal (utilización versus inversión), solo se hace mención en algunos apartados a la gestión de documentos, a pesar de la relación existente entre estos dos componentes de la gestión de información del Distrito. En el 2008 se creó el Comité para el Gobierno en línea coordinado por la Comisión Distrital de Sistemas y se incorporó a este el Archivo de Bogotá, como un invitado permanente, lo cual ha permitido un cambio de política en cuanto al papel que debe jugar este organismo y la importancia de la gestión de documentos en los lineamientos que deben regir la implementación del gobierno electrónico de la ciudad capital.

La administración electrónica en el Distrito de Bogotá

Las diferentes administraciones de Bogotá en los últimos diez años han trabajado en la formulación de una política distrital de tecnologías de la información con diferentes matices y objetivos, unas veces articulados y otras no. Un común denominador dentro de estas iniciativas es la necesidad de ubicar la administración distrital de cara al ciudadano, mejorando en cuanto sea posible los procesos que contribuyan a consolidar una gestión pública transparente, mediante iniciativas que favorezcan el acceso a la información, la participación ciudadana, la rendición de cuentas y la autorregulación. De acuerdo con la Contraloría de Bogotá, uno de los principales desafíos de la estrategia de gobierno electrónico de la ciudad es lograr la integración de todos los sistemas de información para facilitar la administración de la información y su consulta por parte de los ciudadanos y los funcionarios del Distrito.

Aunque la anterior resulta una premisa básica del gobierno electrónico, los resultados de la presente investigación permiten inferir que:

- Las diferentes entidades del Distrito han trabajado de manera independiente en el desarrollo de la estrategia de gobierno en línea de Bogotá (gobierno electrónico), con resultados que se pueden calificar como incipientes. Aunque la Comisión Distrital de Sistemas tiene como objetivo articular el desarrollo del Plan Maestro de Telecomunicaciones, dentro del cual se inserta la estrategia de gobierno electrónico, cada entidad parece tener prioridades diferentes en cuanto a su implementación, los servicios que se deben establecer y los objetivos que se persiguen.
- Las entidades del Distrito están avanzando de manera dispar en la implementación de los mecanismos y los servicios del gobierno electrónico. Solo hasta finales del 2009 se espera contar con un Plan de Gobierno Electrónico articulado con líneas de acción claramente definidas y con plazos sobre las metas que se quieren lograr.
- Ante la falta de una hoja de ruta del gobierno electrónico para todo el Distrito Capital, cada entidad definió sus propios planes e itinerarios para el desarrollo de las prestaciones y servicios de la estrategia de gobierno en línea, de acuerdo con sus propias necesidades, posibilidades técnicas y recurso humano.

A partir del Decreto 316 de septiembre del 2008, el Distrito fijó un plazo de un año para contar tanto con el documento de Estrategia del Gobierno Electrónico de Bogotá como con las directrices para la automatización y la administración de los documentos basados en los mensajes de datos que se generen en las actuaciones, actos y procedimientos administrativos que se adelanten ante las entidades distritales, a partir de cuyo momento se deberían alinear los objetivos del gobierno electrónico y los objetivos de la gestión documental en las aplicaciones y los desarrollos que involucren la gestión de documentos electrónicos.

La gestión de documentos en la administración electrónica de Bogotá

Uno de los elementos que se puede considerar débil en el desarrollo del gobierno electrónico de Bogotá es el relativo a la gestión

documental, no por ausencia de políticas en esta materia, las cuales existen aunque no de manera integral, sino por la ausencia de resultados en este aspecto. A pesar de que el Decreto 619 del 2007 definió una serie de directrices con respecto al manejo de los documentos, las normas se limitan a algunos de los ámbitos de aplicación de la gestión documental, dando mayor prioridad a los aspectos tecnológicos de la estrategia que a los aspectos de contenido, los cuales provienen de la interacción entre usuarios y entidad (solicitudes, trámites, debates y foros, preguntas, etcétera) o de la gestión de la propia institución (decisiones y actos administrativos, noticias, informes y eventos, etcétera) (Alcaldía Mayor de Bogotá, s. f.).

En general, de acuerdo con las respuestas recibidas de los encuestados, el 63% de los responsables de gestión documental reconoce que en su entidad se están adelantando programas relativos al gobierno electrónico, frente a un 87% que respondió que sus entidades están implementando un programa de gestión documental. Si bien estos resultados no son absolutos, sirven para indicar que existe falta de relación entre los dos programas, al menos hasta el momento.

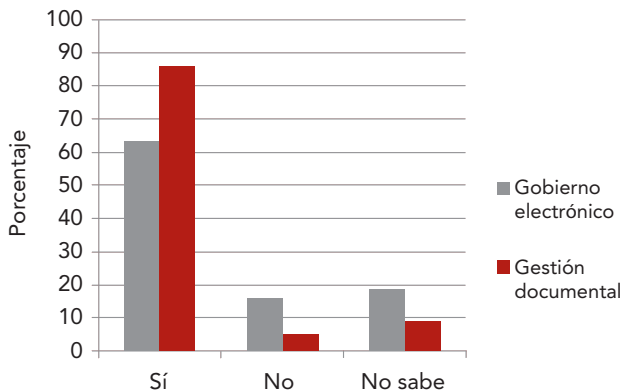


Figura 13. ¿Sabe usted si están adelantando programas relativos a GE?

Fuente: elaboración propia.

Al comparar los anteriores resultados con los niveles de participación de los responsables de gestión documental en las estrategias de gobierno en línea del Distrito, esta falta de relación

se hace aún más evidente, por cuanto un alto porcentaje de los archivistas no participa activamente en el desarrollo de las estrategias del gobierno electrónico de su entidad; esta situación se traduce de manera directa en el desarrollo de ciertos aspectos de la estrategia del gobierno electrónico, en particular, en cuanto a la gestión de documentos electrónicos se refiere (figura 14).

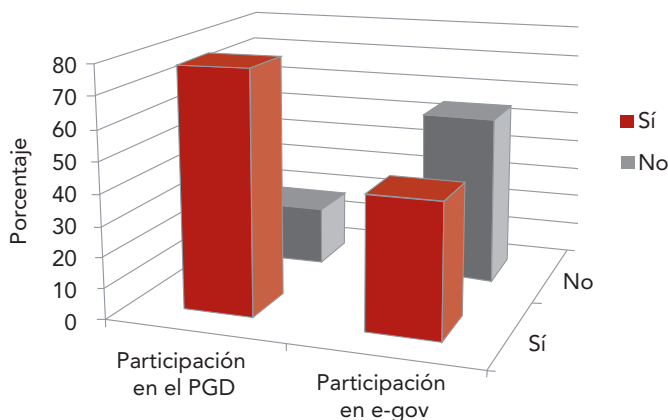


Figura 14. Participación de los archivistas en el GE

Fuente: elaboración propia.

A pesar de lo anterior, la administración distrital está encausando el accionar en esta materia, lo que sin duda se debe a la vinculación del Archivo de Bogotá como miembro del Comité de Gobierno en Línea, así como al Decreto 296 del 2008 y la incorporación de una serie de disposiciones relativas al manejo de los documentos dentro de esta estrategia, siendo una de las primeras ciudades de América Latina en vincular formalmente al archivo de la administración en el desarrollo de las estrategias del gobierno en línea.

Al revisar las normas distritales relacionadas con la estrategia del gobierno en línea de Bogotá se identificaron algunas aplicaciones de la gestión documental que guardan relación directa con esta, tales como el desarrollo de programas de gestión de documentos vitales (relacionada con el MECI), gestión de formas y formularios y gestión de correspondencia (figura 15).

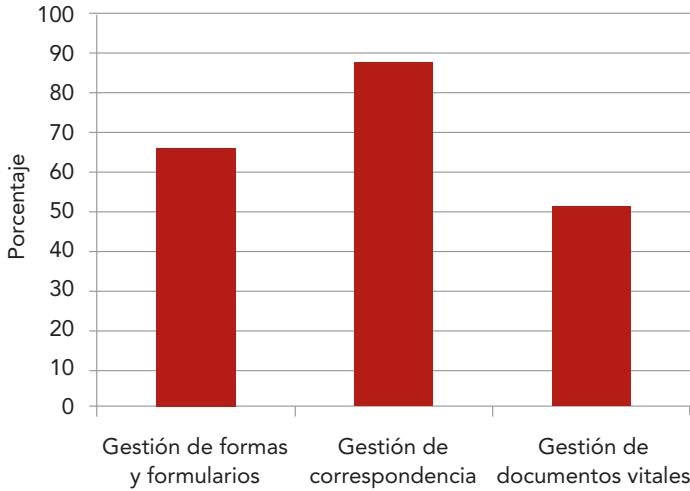


Figura 15. Aplicaciones de la gestión documental

Fuente: elaboración propia.

En estos tres aspectos se puede ver, por ejemplo, que las entidades del Distrito prestan menor atención a los programas de gestión de documentos vitales que a los programas de gestión de formas y formularios y gestión de correspondencia.

Sin embargo, gracias a un nuevo marco regulatorio, el Distrito está promoviendo la incorporación de algunos elementos de la gestión de documentos dentro de la estrategia de gobierno electrónico. En primer lugar, el literal d del artículo 2° del Decreto 619 del 2007, relacionado con el alcance de la estrategia, establece como uno de los componentes de esta: “los estándares, reglas y mecanismos para la producción, administración, almacenamiento y servicio de los documentos que son el registro de las actuaciones, actos y procedimientos administrativos”.

De igual forma, el artículo 8° del mismo decreto establece que de conformidad con la Ley 594 del 2000 (Ley General de Archivos), los expedientes que se produzcan en las actuaciones o procedimientos administrativos que adelanten las entidades distritales, estarán conformados por todos los documentos vinculados con el trámite respectivo, independientemente de que su soporte sean mensajes de datos.

Un elemento que merece sin duda ser resaltado dentro del enfoque que viene dando la administración distrital a su estrategia de gobierno electrónico se encuentra consignado en el Plan de Desarrollo 2004-2008 “Bogotá sin Indiferencia” dentro del componente de gestión pública; en dicho documento “se estableció el programa Sistema Distrital de Información con el fin de desarrollar de manera integral los sistemas informáticos y la gestión documental para garantizar a la administración y a la ciudadanía información oportuna y confiable”.

El documento electrónico en la e-administración de Bogotá

En cuanto a la gestión de documentos electrónicos, la investigación permitió identificar el incipiente desarrollo de este aspecto tanto en la implementación del programa de gestión de documentos como el desarrollo de los aspectos del gobierno en línea que tiene relación con este. Al comparar los resultados del estudio en los temas relacionados con la gestión de documentos electrónicos se concluye que no existe un trabajo coordinado entre las acciones implementadas en el PGD del Distrito y las acciones encaminadas a permitir, por ejemplo, la realización de trámites por parte del ciudadano ante las diferentes entidades distritales a través de formularios electrónicos (figura 16).

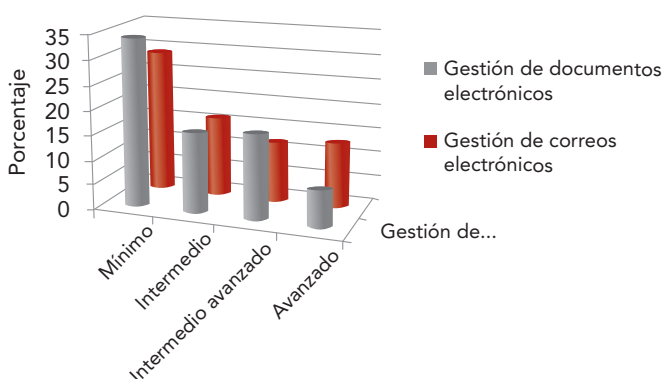


Figura 16. Gestión de documentos electrónicos y gestión de correos electrónicos

Fuente: elaboración propia.

En general, los responsables de gestión documental del Distrito consideran que el avance del programa de gestión de documentos es incipiente en los aspectos relacionados con el documento electrónico y el correo electrónico, ambos aspectos fundamentales en las prestaciones del gobierno electrónico. Un pequeño porcentaje de las entidades (10%), de acuerdo con el estudio, tienen niveles óptimos en el manejo del documento electrónico, frente a un porcentaje cercano al 35% que califica su desarrollo como mínimo o incipiente.

Un factor relevante en la nueva etapa del gobierno electrónico de Bogotá tiene que ver con el conocimiento del personal de archivo del Distrito en temas tecnológicos (figura 17). Aunque existe un porcentaje de los responsables de gestión documental que no cuenta con una formación adecuada en temas como el documento electrónico y el archivo electrónico, la mayoría dice tener un conocimiento intermedio o avanzado, lo cual puede favorecer la integración de dicho personal en el desarrollo del gobierno en línea.

.....
 “Aunque existe un porcentaje de los responsables de gestión documental que no cuenta con una formación adecuada en temas como el documento electrónico y el archivo electrónico, la mayoría dice tener un conocimiento intermedio o avanzado, lo cual puede favorecer la integración de dicho personal en el desarrollo del gobierno en línea”.

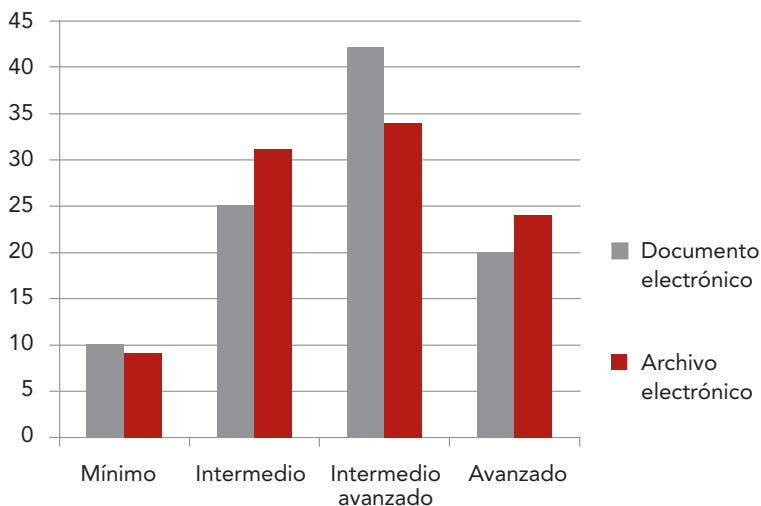


Figura 17. Documento electrónico y archivo electrónico

Fuente: elaboración propia.

En el Decreto 619 del 2007 se establecen varias disposiciones que por su naturaleza hacen parte del ámbito de acción de un

programa de gestión de documentos electrónicos, algunas de las cuales se transcriben a continuación:

- Las entidades que automaticen sus actuaciones, actos y procedimientos (registradas casi en su totalidad en documentos) que gestionen en el ejercicio de sus funciones deberán asegurar la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la administración y la conservación de los datos e información.
- Los mensajes de datos utilizados en las actuaciones y en los actos administrativos que adelanten las entidades distritales en el marco del gobierno electrónico tendrán eficacia, validez y fuerza probatoria.
- Conforme a lo señalado en el artículo 6° de la Ley 962 del 2005, los actos y los documentos administrativos que se realicen mediante mensajes de datos producirán todos los efectos jurídicos, siempre que se verifique la identidad del emisor del acto o documento, así como la fecha y hora de envío y recepción de este.
- La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá definirá las normas para emitir copias de actos administrativos basados en mensajes de datos y las reglas para permitir su acceso o remisión a otras dependencias públicas.
- Las entidades distritales emitirán los actos administrativos para habilitar o colocar a disposición de los ciudadanos los formularios basados en mensajes de datos, cuyo diligenciamiento se exija para adelantar los trámites y las actuaciones administrativas o para presentar peticiones a la administración.
- Las entidades distritales proveerán los medios a los ciudadanos para la presentación, registro, radicación y recepción de solicitudes, peticiones, escritos, quejas, comunicaciones y recursos en forma de mensajes de datos.
- La información y los documentos que presenten los ciudadanos en forma de mensajes de datos estarán sujetas a reglas mínimas lo que sin duda contribuye es un avance en cuanto a la gestión documental se refiere.

- Se fijan reglas para la computación de los plazos sobre las actuaciones, los actos y los procedimientos administrativos se realicen mediante mensajes de datos:
 - Cuando cualquier persona presente peticiones, quejas, reclamaciones o recursos basados en mensajes de datos se entenderán recibidos por la entidad en el momento en que el sistema de información de la entidad genere el acuse de recibo junto con el número de radicación consecutiva que genere automáticamente el sistema.
 - Las entidades del Distrito deberán llevar un estricto control y relación de los mensajes recibidos en su sistema de información.
 - Las entidades de la administración distrital deberán disponer de los medios tecnológicos para el almacenamiento, conservación y servicio de los documentos basados en mensajes de datos.
 - Las políticas y las normas de administración y conservación de documentos basados en mensajes de datos se formularán conforme al Decreto Distrital 514 del 2006.

A pesar de que todas las disposiciones anteriormente corresponden al alcance de un programa de documentos electrónicos, los resultados muestran que estas disposiciones relativas a los mensajes de datos (documentos electrónicos) parecen corresponder al ámbito de actuación de las áreas de informática más que de archivo o gestión documental de las entidades distritales.

Conclusiones y recomendaciones

Bogotá actualmente es la ciudad de Colombia que mayores avances ha mostrado en el desarrollo de la estrategia del gobierno en línea. La creación de la Comisión Distrital de Sistemas y el desarrollo de políticas públicas y un marco regulatorio coherente son algunos de los factores que han favorecido estos avances.

A pesar de lo anterior, subsisten factores que afectan a un desarrollo armónico tanto de la estrategia del gobierno electrónico como el mismo gobierno electrónico, entre las cuales se destacan:

- Desarticulación entre los programas del gobierno electrónico de cada una de las entidades distritales.
- Proliferación de sistemas de información y arquitecturas tecnológicas, muchas veces incompatibles y con niveles de desarrollo disímiles, incluso dentro de las mismas entidades.
- No se ha incorporado en la cultura corporativa del Distrito en todo nivel la necesidad de desarrollar el gobierno electrónico como un elemento sustancial para mejorar el desarrollo de la ciudad, la calidad de vida, la transparencia y la racionalización.
- Los ciudadanos no conocen adecuadamente las prestaciones del gobierno electrónico, lo cual impide que los objetivos del Distrito en este campo se cumplan satisfactoriamente.

Las TIC son un medio para lograr que el gobierno electrónico acerque de manera más amplia a la población a los beneficios de la sociedad de la información; de esta forma, el gobierno electrónico no se construye sobre las TIC, sino sobre la información y la forma como esta circula y es utilizada por la sociedad.

Existen varios desniveles en el desarrollo del gobierno electrónico de Bogotá. Por un lado, un desnivel en términos de las políticas y su aplicación; la falta de un documento estratégico uniforme para todo el Distrito sobre la implementación de gobierno electrónico generó un desarrollo desigual según el tipo y nivel de la entidad. También existe un desequilibrio presupuestal.

De acuerdo con el plan de gobierno electrónico del Distrito, la generación de capacidades, entendida como el desarrollo de planes de capacitación y formación en esta temática, es un elemento clave para que las entidades puedan lograr el cumplimiento de los objetivos que se tracen.

En este aspecto, según el estudio, los responsables de gestión documental no han recibido una adecuada formación en las temáticas del gobierno en línea, lo cual se traduce en una pérdida de capacidad de un recurso humano que resulta clave para apoyar el desarrollo del gobierno electrónico de Bogotá.

Por otra parte, si bien el Distrito ha realizado una inversión importante en capacitación en temas de gestión documental, el hecho

de que la mayoría de los responsables de esta función estén por fuera de la planta del Distrito, se convierte en un factor de riesgo si dicho personal es desvinculado o no le renuevan su contrato; lo anterior es válido para los procesos de formación en gobierno electrónico.

Finalmente, la implementación del gobierno electrónico debe ser analizada desde una perspectiva interdisciplinaria y no exclusivamente tecnológica, por cuanto la tecnología es solamente la plataforma sobre la cual se implementan las prestaciones de la administración electrónica.

Referencias

- Abreu González, G. (2005). *Fases para la transición de la administración pública electrónica en el marco político-jurídico venezolano*. Caracas: Observatorio para la Cibersociedad. Recuperado el 5 de diciembre del 2008, de http://www.cibersociedad.net/congres2004/index_es.html.
- Agencia Interamericana para la Cooperación y el Desarrollo-OEA (2004). *Foro de las Américas de mejores prácticas de gobierno electrónico*. Washington: AICDI. Recuperado el 15 de febrero del 2009, de http://www.idrc.ca/cea/ev-106831-201-1-DO_TOPIC.html.
- Bogotá. Alcaldía Mayor de Bogotá (2008). *Bogotá se fortalece en gobierno electrónico*. Recuperado el 8 de septiembre del 2011, de http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/frame_detalle.php?h_id=20108.
- Bogotá. Alcaldía Mayor de Bogotá (2009). *Fundamentos de la metodología en gestión documental por procesos para el Distrito Capital*. Bogotá: Archivo de Bogotá.
- Bogotá. Contraloría de Bogotá (2007). *Los sistemas de información distrital 2007*. Bogotá: Contraloría de Bogotá.
- Camacho, M. (2008). *Back office a la administración pública como organización*. Bogotá: Observatorio de TIC; Universidad Externado de Colombia.
- Cava Peñuela, I. (2005). *Metodología para la elaboración de políticas públicas dirigidas a fomentar la accesibilidad a la Sociedad de la Información*. Tesis doctoral. Madrid: UPV.
- Colombia. Ministerio de Comunicaciones (2008). *Diagnóstico para la implementación de la estrategia de gobierno en línea en Bogotá*. Bogotá: Ministerio de Comunicaciones. Recuperado el 27 de abril del 2008, de <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/documentos>.

shtml?apc=&s=e&m=b&als%5BLEVEL____%5D=1&cmd%5B17%5D=c-1-'700E'&als%5BMIGA____%5D=3.%20Articulaci%C3%B3n%20y%20Gesti%C3%B3n.

Colombia. Ministerio de Comunicaciones (2008). *Manual para la implementación de la estrategia de gobierno en línea de la República de Colombia*. Bogotá: Ministerio de Comunicaciones. Recuperado el 27 de abril del 2008, de <http://www.gobiernoenlinea.gov.co/documentos/ManualGEL2008.pdf>.

Davenport, T. (1999). *Ecología de la información: por qué la tecnología no es suficiente para lograr el éxito en la era de la información*. Oxford: University Press.

Deloitte and Touche (2009). *At the Dawn of e-Government: The Citizen as Customer*. Recuperado el 15 de enero del 2009, de <http://www.publicnet.co.uk/publicnet/fe000620.htm>.

E-government, tecnología y calidad: Una nueva relación con el ciudadano. Recuperado el 20 de mayo del 2007, de <http://www.ibermatica.com/ibermatica/publicaciones/e-Government.pdf>.

España. Ministerio de Administraciones Públicas (2003). *Plan de choque para el impulso de la Administración Electrónica en España*. Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas. Recuperado el 21 de abril del 2009, de <http://www.clminnovacion.com/NR/rdonlyres/emhheg2vjsbuz6otas5wnmpy7uimkzimkckdh6rcesronf6i54r25yci-sest2efsh4aashwxhwcarg/plandechoque.pdf>.

España. Ministerio de Administraciones Públicas (2005). *Principios de una ley de Administración Electrónica*. Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas. Recuperado el 21 de abril del 2009, de http://www.mpt.es/documentacion/iniciativas/mejora_de_la_administracion_general_del_estado/moderniza/Administracion_Electronica/parrafo/01/document_es/Principios%20LAE%20v1.0.pdf.

Finquelievich, S. (1999). *Redefinición de herramientas en la gestión municipal: la informática y el gobierno local*. Porto Alegre: ANPUR. Recuperado el 12 de marzo del 2009, de <http://200.80.149.114/ecgp/FullText/000003/3624.pdf>.

Organización de Estados Americanos (2007, jul.). Gobernanza, gobernabilidad y gobierno digital. *Boletín*, 26. e-Gobierno y Gobernabilidad. Foro e-Gobierno OEA. Recuperado el 20 de febrero del 2009, de <http://www.educoas.org/RestrictedSites/Curso1/Newsletter26.html>.

Hernández Sampieri, R. et ál. (2001). *Metodología de la investigación* (2ª ed.). México: McGraw Hill.

Kaufman, E. (2005). *E-ciudadanía, prácticas, buengobierno y TIC*. Buenos Aires: Centro de Investigación para el Desarrollo Internacional.

- Recuperado el 22 de febrero del 2009, de http://www.idrc.ca/cea/ev-111588-201-1-DO_TOPIC.html.
- Laguado Giraldo, R. (2005). *Public Policy and the new regulatory framework on Electronic Government Procurement in Colombia*. Coventry: University of Marwick. Recuperado el 21 de marzo del 2009, de <http://www.lablaa.org/blaavirtual/tesis/colfuturo/dissertation.htm>.
- Lozada, M. (2009). *Política en red y democracia virtual: evolución y el servicio de atención al ciudadano (SAC)*. Recuperado el 22 de febrero del 2009, de <http://www.globalcult.org.ve/pub/Clacso2/lozada.pdf>.
- Martín González, Y. (2007). *La información en la Unión Europea: política, sistemas y redes*. Salamanca: Ediciones Universidad Salamanca.
- Mattelard, A. (s. f.). *Pasado y presente de la Sociedad de la Información. Entre el Nuevo Orden Mundial de la Información y la Comunicación y la "Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información"*. Recuperado el 14 de agosto del 2008, de <http://www.campusred.net/telos/articuloAutorInvitado.asp?idarticulo=1&rev=67>.
- Muñoz Cañavate, A. (2001). Una aproximación a la información del sector público: la información de las administraciones públicas. *Revista General de Información y Documentación*, 11 (1), 37.
- OEI (s. f.). Recuperado el 12 de diciembre del 2008, de <http://www.oei.es/revistactsi/numero6/documentos01.htm>.
- ONTSI (2009). Estado de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la administración local. Madrid.
- Organización de las Naciones Unidas (2003). *World Public Sector Report 2003 E-Government at the Crossroads*. Nueva York: Department of Economic and Social Affairs. Recuperado el 22 de abril del 2009, de <http://www.google.com.co/search?hl=es&q=E-Government+at+the+crossroads&btnG=Buscar&meta=>.
- Ortiz Sánchez, I. (2002). Factores de éxito para el desarrollo de la administración electrónica. *Revista Reforma y Democracia*, 25. Recuperado el 17 de febrero del 2008, de <http://www.clad.org.ve/fulltext/0043801.pdf>.
- Osuna, R. (2004). Los sistemas de información en las organizaciones: la información internacional. En *Documentación de las Ciencias de la Documentación*, 27, 9-41.
- Pablos Herederos, C. et ál. (2001). *Dirección y gestión de los sistemas de información en la empresa*. Madrid: ESIC.
- Pascual, P. (2003). *E-goverment*. Recuperado el 22 de abril del 2009, de <http://www.apdip.net/publications/iespprimers/eprimer-egov.pdf>.

- Real Academia de la Lengua (2001). *Diccionario de la lengua española* (22^a ed.).
- Rhoads, J. (1995). *La función de la gestión de documentos y archivos en los sistemas nacionales de información*. Bogotá: Archivo General de la Nación, UNESCO.
- Roberge, M. (1992). *L'agestión de l'information administrative. Application globale, systématique et systématique*. La pacatiere: Documentor, 1992.
- Ricks, A. (1996). La administración de documentos como función archivística. En *Boletín Interamericano de Archivos*. Córdoba, CIDA.
- Riley, T. (2009). *E-government vs. E-governance*. Recuperado el 3 de abril del 2009, de <http://www.i4donline.net/issue/nov03/pdfs/egovernance.pdf>.
- Tesoro, J. (2008). *Las prestaciones del gobierno electrónico*. Recuperado el 27 de abril del 2008, de <http://www.gobiernoelectronico.org/node/6488>.
- Unesco (2007). *Gobernabilidad electrónica*. Recuperado el 22 de marzo del 2009, de <http://portal.unesco.org/ci/en/files/14896/11412266495e-governance.pdf/e-governance.pdf>. |
- Universidad Externado de Colombia (2005). *Guía de Gobierno Electrónico*. Bogotá: La Universidad. Recuperado el 17 de febrero del 2009, de http://colombiadigital.net/newcd/component/docman/doc_view/1649-guia-de-gobierno-electronico-local-servicios-orientados-al-ciudadano-?tmpl=component&format=raw.
- Universidad Externado de Colombia (2005). *Guía de Democracia Electrónica*. Unesco. Recuperado el 17 de febrero del 2009, de <http://elecciones.net/archivos/loultimo/e-democracia.pdf>.
- Zapata Cárdenas, C. (2009). *La gestión de documentos electrónicos en el modelo estándar de control interno*. Bogotá: Seminario Internacional de Archivos y Documentos Electrónicos.