

| | | |
|----------------------------------|--------------------------------|--|
| E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA | |  HOSPITAL San Rafael Tunja |
| CÓDIGO: GD-PG-01 | PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL | |
| Versión: 01 | | Próxima Revisión: 01/03/2024 |

Elaboró:



ORIGINAL FIRMADO
ELIZABETH CARO ARIAS
 Proceso Gestión Documental

Fecha: 0 1 MAR 2019

ORIGINAL FECHADO



ORIGINAL FIRMADO
MARBIZ SAID DUCUARA AMADO
 Coordinador TICs

ORIGINAL FECHADO

Revisó:



ORIGINAL FIRMADO
HENRY MAURICIO CORREDOR
 Asesor Desarrollo de Servicios de Salud

Fecha: 0 1 MAR 2019

ORIGINAL FECHADO

Aprobó:



ORIGINAL FIRMADO
LYDA MARCELA PEREZ RAMIREZ
 Gerente

Fecha: 0 1 MAR 2019

ORIGINAL FECHADO

| | | |
|---|---------------------------------------|--|
| E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA | |  HOSPITAL San Rafael <small>TUNJA</small> |
| CÓDIGO: GD-PG-01 | PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL | |
| Versión: 01 | | Próxima Revisión: 01/03/2024 |

CONTENIDO

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. ANTECEDENTES | 4 |
| 3. OBJETIVOS | 5 |
| 4. ALCANCE | 5 |
| 5. MARCO LEGAL APLICABLE | 6 |
| 6. DEFINICIÓN DEL PROGRAMA | 6 |
| 7. POLITICA..... | 6 |
| 8. METAS..... | 6 |
| 9. RECURSOS..... | 6 |
| 10. FUNCIONES | 7 |
| 11. RESPONSABLES DEL PROGRAMA | 7 |
| 12. DESARROLLO DEL PROGRAMA..... | 8 |
| 13. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN..... | 18 |
| 14. GLOSARIO..... | 18 |
| 15. BIBLIOGRAFIA | 28 |
| 16. ANEXOS | 28 |
| Anexo 3. PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL..... | 28 |
| 17. CONTROL DE CAMBIOS..... | 28 |

| | | |
|---|---------------------------------------|---|
| E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA | |  |
| CÓDIGO: GD-PG-01 | PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL | |
| Versión: 01 | | Próxima Revisión: 01/03/2024 |

1. INTRODUCCIÓN

Desde la perspectiva de la Ley General de Archivos y de la Gestión documental, entendida como el "Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación", así como el desarrollo de los procesos que le son pertinentes al interior de cada entidad, tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos; el Archivo General de la Nación-AGN "Jorge Palacios Preciado", ha establecido una serie de objetivos para la implementación de un programa de gestión documental que aplican a las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas a nivel nacional y territorial.

En esta perspectiva y conscientes de la prioridad que reviste contar con información conservada, veraz, confiable y oportuna para la toma de decisiones institucionales, la E.S.E Hospital San Rafael de Tunja, impulsó la creación de una nueva área de trabajo que lidere el programa de Gestión Documental institucional, con miras a dar cumplimiento a la Ley 594 de 2000: Ley General de Archivos. Es así, como el 21 de marzo de 2007, el Área de Gestión Documental, dio inicio a la ejecución del programa, haciendo una verificación de la situación que afrontaba la institución en materia archivística.

En la actualidad se priorizaron algunas acciones que son de vital importancia y que han tenido continuidad en la misma medida, tales como:

- Reuniones del Grupo de Apoyo a la Gestión Documental en alineación al modelo integral de planeación y gestión MIPG de la ESE Hospital San Rafael de Tunja
- Mantener el equipo de trabajo para dar continuación del proceso de gestión documental y de la organización y administración de los archivos.
- Adecuar los espacios e instalaciones físicas y dotar de recursos materiales necesarios para la organización, conservación y consulta de los documentos de archivo durante todo su ciclo vital (Archivos de Gestión, Archivo Central y Archivo Histórico), teniendo en cuenta las especificaciones establecidas para tal fin.
- Mantener el sitio de trabajo adecuado y dotado con todos los elementos necesarios para el área de Gestión Documental del Hospital.
- Actualizar anualmente las Tablas de Retención Documental para su posterior aval al Comité de Archivo del Departamento de Boyacá; con el fin de adoptar las actualizaciones y aplicarlas como instrumento archivístico que permite la organización de los archivos de gestión de las distintas dependencias y oficinas.
- Enviar las actualizaciones de las TRD al RUSD del AGN
- Mantener el funcionamiento de la Oficina de Correspondencia de la E.S.E. Hospital San Rafael de Tunja.
- Continuar con un sistema integrado para proporcionar la conservación de la documentación institucional, con el SGD ORFEO.

Con base en estas prioridades y teniendo en cuenta las exigencias de la Ley General de Archivos, se continúa el proceso desde tres ámbitos:

1. Organización Archivos de Gestión

| | | |
|---|---------------------------------------|--|
| E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA | |  HOSPITAL San Rafael TUNJA |
| CÓDIGO: GD-PG-01 | PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL | |
| Versión: 01 | | Próxima Revisión: 01/03/2024 |

2. Organización del Archivo Central (fondos acumulados) y las TDP.
3. Adecuación de instalaciones y dotación de mobiliario para los Archivos de gestión, Central e Histórico.

2. ANTECEDENTES

En cumplimiento de estas directrices y de lo establecido por el Ministerio de Cultura, en su Decreto 2609 del 14 de diciembre de 2012, sobre la elaboración e implementación de un Programa de Gestión Documental, acorde con el tipo de función que desempeñen las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas y unificado posteriormente por la misma entidad con el Decreto Único 1080 de 2015, artículo 2.8.2.5.10 y en la misma medida por el Departamento Administrativo de la Función Pública en su Decreto 612 del 4 de abril de 2018 en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión; así como de la plataforma estratégica del Hospital, como ya se mencionó el área de Gestión Documental ha enfocado su labor en el fortalecimiento del programa de Gestión Documental el cual se viene implementando en la institución.

La ESE Hospital San Rafael de Tunja, se ha preocupado por mantener los archivos en el ciclo vital del documento organizados, como fuente importantísima de la información y de la conservación de la memoria Institucional, por tal razón; no ha escatimado esfuerzos desde el año 2007 realizando un diagnóstico del fondo acumulado e interviniéndolo posteriormente, conforme lo dicta la Ley 594 de 2000, es decir con la elaboración de las TRD y los inventarios de las existencias documentales.

En la misma medida adquirió mobiliario y unidades de conservación conforme lo estipula el acuerdo 049 de 2000 del AGN. Simultáneamente se intervinieron los archivos de gestión de 48 Unidades productoras documentales que cuentan actualmente con las TRD para direccionar la producción documental conforme lo estipula y exige la normatividad archivística en el país, contando con los cuadros de clasificación documental, las TRD previamente aprobadas por el CIA y aval del Comité de archivos del departamento e inscritas en el RUSD del AGN, Transferencias primarias documentales, guías, manuales procesos y procedimientos documentados para Gestión Documental y el área de correspondencia.

Para finales del año 2013 fue aprobado y adoptado el Programa de Gestión Documental. Todas las evidencias documentadas se encuentran publicadas en la página Web de la Institución. De igual manera, se cuenta con un sistema de Gestión Documental "ORFEO" donde se canalizan todo el sistema de correspondencia, con los expedientes que nacen electrónicamente y que se deben archivar en este medio siempre respetando el principio de procedencia y orden natural archivístico y conforme las TRD lo establecen, para que vayan a la par del documento en medio físico.

En relación con el avance en estos aspectos, a 2019, se observa un cumplimiento del 94% en la organización de archivos de gestión, con base en las TRD debidamente aprobadas por el Consejo Departamental de Archivos (este avance comprende los procesos de producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta y conservación de documentos); en cuanto a organización de fondos acumulados se cuenta con un 100% del total de material ordenado, quedando pendiente la totalidad de los inventarios documentales; y en lo referente al tercer aspecto, se cuenta con instalaciones físicas y mobiliario adecuados para los archivos de gestión, central e histórico.

| | | |
|---|---------------------------------------|---|
| E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA | |  |
| CÓDIGO: GD-PG-01 | PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL | |
| Versión: 01 | | Próxima Revisión: 01/03/2024 |

Todos los esfuerzos que la Institución realiza a diario son encaminados para minimizar y mitigar los aspectos críticos que se puedan estar evidenciando con miras a que se llegue a cero de las falencias existentes. Es así, que para el año 2016 se realizó un diagnóstico de la Serie Historias Clínicas, donde se puede evidenciar la necesidad urgente de organización de esta serie misional tan importante para la Institución.

Se realiza verificación tanto del programa de GD, de OREFEO, Adherencia política de GD, Adherencia a las TRD, de la iniciativa presidencial Cero papel, del PINAR, y del manual de comunicaciones oficiales.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la Gestión Documental al interior el Hospital San Rafael de Tunja, a través de éste instrumento archivístico el Programa de Gestión Documental y de lineamientos claros que integrados a la estructura de planeación y control se garantice la seguridad de la información, conservación documental y disposición a los grupos de interés.

3.2 OBEJTIVO ESPECIFICOS

- Concientizar al usuario interno, sobre la importancia de la gestión Documental.
- Realizar verificación de la adherencia a la política de gestión documental e información.
- Hacer seguimiento al PGD y los demás instrumentos archivísticos.
- Administrar, Organizar, conservar, preservar y custodiar la documentación que se recibe y produce en la institución.
- Articular con el proceso de Tecnologías de la Información y la comunicación TIC y el Grupo de Gestión Documental, el uso de herramientas tecnológicas para la administración y gestión de la documentación al interior de la E.S.E Hospital San Rafael Tunja, a través de la elaboración de los Programas de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo PGDEA, Normalización de Formas y Formularios Electrónicos y la implementación de un Sistema de Gestión Documental SGD.
- Mantener una Cultura Institucional de la Gestión Documental.

4. ALCANCE

Este programa aplica a todas las Unidades productoras documentales de la E.S.E Hospital San Rafael Tunja, con Tabla de Retención Documental.

De acuerdo con la plataforma estratégica del Hospital, la Gestión Documental es transversal a todas las demás áreas, cuenta con política, caracterización y un sistema de Información y Gestión Documental ORFEO.

| | | |
|---|---------------------------------------|--|
| E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA | |  HOSPITAL San Rafael Tunja |
| CÓDIGO: GD-PG-01 | PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL | |
| Versión: 01 | | Próxima Revisión: 01/03/2024 |

5. MARCO LEGAL APLICABLE

Ley General de Archivos 594 del 14 de julio del año 2000 Título V Cap. II, Decreto 2609 del 14 de diciembre de 2012, sobre la elaboración e implementación de un Programa de Gestión Documental y Decreto Único Sector Cultura 1080 de 2015, por el cual se unificó toda la reglamentación anterior. Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional Artículo 15.

Resolución Interna 316 del 12 de diciembre de 2013 del Programa de Gestión Documental de la E.S.E. Hospital San Rafael de Tunja.

Lo anterior, como directrices fundamentales en la aplicación y cumplimiento transversal en todos los procesos propios de la Gestión Documental en una Institución como herramienta esencial de apoyo a la Alta Dirección.

6. DEFINICIÓN DEL PROGRAMA

El Programa de Gestión Documental – PGD, entendido como el Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la entidad, desde su origen hasta su disposición final, con el fin de facilitar su uso y conservación, a su vez ser el instrumento archivístico base para todo el quehacer archivístico en el Hospital San Rafael de Tunja.

7. POLITICA

“La E.S.E Hospital San Rafael De Tunja, se compromete a desarrollar su proceso de gestión documental de acuerdo con las políticas nacionales y departamentales establecidas; de tal forma que sus archivos se conviertan en fuente de información veraz, confiable y oportuna para la toma de decisiones asistenciales y administrativas que permitan el desarrollo institucional; igualmente, servirá de sustento para estudios e investigaciones sobre temas de salud”.

8. METAS

El Programa de Gestión Documental tiene definida las metas de acuerdo a lo establecido en su primera aprobación para el año 2013 Resolución Interna 316, pero se realizan otras metas a 2024.

9. RECURSOS

Para éxito del programa de gestión Documental se cuenta con los siguientes recursos:

- Económicos y de Infraestructura:

Para el desarrollo del Programa de Gestión Documental, se requiere el apoyo directivo, en cuanto a la designación de recursos para continuar con la adecuación de instalaciones físicas y a futuro contar con unos repositorios cerca y propios de la Institución, dotación de mobiliario; De igual forma, para el pago de personal suficiente e idóneo para la consecución

| | | |
|---|---------------------------------------|---|
| E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA | |  |
| CÓDIGO: GD-PG-01 | PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL | |
| Versión: 01 | | Próxima Revisión: 01/03/2024 |

de la organización de los documentos para el Archivo de Historias Clínicas; los archivos de Gestión y el archivo Central de la institución.

- Administrativos:

Se debe mantener el personal que garantice la organización y administración de archivos de Gestión, de Archivo Misional de Historias Clínicas y del Archivo Central, con base en las directrices emanadas por el Archivo General de la Nación "Jorge Palacios Preciado".

- Tecnológicos:

De manera conjunta la oficina de TICS y Gestión Documental realizan el levantamiento del diagnóstico de recursos y requerimientos tecnológicos (análisis de la infraestructura tecnológica, Riesgos sobre seguridad física, del entorno y seguridad informática, potencial de crecimiento de la infraestructura física, e identificación en el mercado de herramientas tecnológicas y de infraestructura), necesarios para la implementación y sostenimiento de la gestión documental de la E.S.E. Hospital San Rafael Tunja, articulando el cumplimiento de lineamientos exigidos por la estrategia de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional".

Aplicativo de Gestión Documental ORFEO, fundamental en la correspondencia; desarrollar un sistema que agilice el proceso de consulta, con miras a fortalecer la conservación documental (equipos para digitalización de documentos).

De igual forma y según lo contemplado en la ley 1438 de 2011, Artículo 112. Articulación del Sistema de Información - "Parágrafo transitorio. La historia clínica única electrónica será de obligatoria aplicación antes del 31 de diciembre del año 2013, esta tendrá plena validez probatoria."; Actualmente la Institución cuenta con el Programa "ESCENCIA" Clínica Suite software de Historia Clínica Sistematizada, implementada en el 90% de la Institución.

10. FUNCIONES

El Programa de Gestión Documental PGD tiene la función de orientar y fortalecer todas las actividades administrativas, operativas y técnicas, dada la normatividad nacional, tendiente a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por el Hospital, desde su origen hasta su disposición final, con el fin de facilitar su uso y conservación, a su vez ser el instrumento archivístico base para todo el servicio archivístico en el Hospital San Rafael de Tunja.

11. RESPONSABLES DEL PROGRAMA

La responsabilidad de la gestión documental se encuentra determinada en el Decreto 1080 de 2015 Artículo 2.8.2.5.3. "Responsabilidad de la gestión de documentos. La gestión de documentos está asociada a la actividad administrativa del Estado, al cumplimiento de las funciones y al desarrollo de los procesos de todas las entidades del Estado; por lo tanto, es responsabilidad de los servidores y empleados públicos, así como los contratistas que presten servicios a las entidades públicas;

| | | |
|---|---------------------------------------|--|
| E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA | |  |
| CÓDIGO: GD-PG-01 | PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL | |
| Versión: 01 | | Próxima Revisión: 01/03/2024 |

aplicar las normas que en esta materia establezca el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, y respectivas entidades públicas". En cumplimiento con lo expuesto, es responsabilidad de los colaboradores de la E.S.E Hospital San Rafael Tunja garantizar la correcta administración y gestión de los documentos públicos que se generen en razón a las actividades propias de la entidad.

- Secretaría General: "... los Secretarios Generales o los funcionarios administrativos de igual o superior jerarquía, pertenecientes a las entidades públicas, a cuyo cargo estén los archivos públicos, tendrán la obligación de velar por la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información de los documentos de archivo y serán responsables de su organización y conservación, así como de la prestación de los servicios archivísticos"¹.
- Subgerencia Administrativa: "es responsable de la planeación, coordinación y seguimiento a los procesos relacionados con la administración de los recursos materiales y físicos de la E.S.E Hospital San Rafael de Tunja, garantizando su adecuado funcionamiento"². Es importante tener en cuenta que de acuerdo con el Decreto 1080 de 2015, Capítulo IX Bienes Culturales de Carácter Archivístico, los archivos y expedientes documentales se constituyen en bienes muebles de carácter archivístico, razón por la cual se encuentran bajo la responsabilidad de la Dirección Administrativa.
- Funcionarios asignados a la gestión documental y archivos de la E.S.E. Hospital San Rafael Tunja: Los funcionarios de archivo trabajarán sujetos a los principios de la ética profesional, a lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia, especialmente en lo previsto en su artículo 15, a las leyes y disposiciones que regulen su labor. Actuarán siempre guiados por los valores de una sociedad democrática que les confíe la misión de organizar, conservar y poner al servicio de la comunidad la documentación de la administración del Estado y aquella que forme parte del patrimonio documental de la Nación.³

La responsabilidad recae desde la parte directiva hasta todas las Unidades Productoras Documentales y su Archivo Central.

La Gestión Documental, Gestiona y articula el PGD mediante el fortalecimiento del tratamiento documental en todo el ciclo vital del documento.

12. DESARROLLO DEL PROGRAMA

12.1. Fases de Implementación del PGD.

Las fases de implementar el PGD deben estar incluidas en el Plan Estratégico Institucional y Plan de Acción Anual, con las siguientes orientaciones:

¹ Ley 594 de 2000 "Ley General de Archivos". Art. 16. Obligaciones de los funcionarios a cuyo cargo estén los archivos de las entidades públicas.

² Decreto 987 de 2012. Art. 12 Dirección Administrativa. Num.5.

³ Ley 594 de 2000. Ley General de Archivos. Art. 17. Responsabilidad general de los funcionarios de archivo.

| | | |
|---|---------------------------------------|---|
| E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA | |  |
| CÓDIGO: GD-PG-01 | PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL | |
| Versión: 01 | | Próxima Revisión: 01/03/2024 |

a. Debe estar alineado con los objetivos estratégicos.

Tal como se describió en lo correspondiente al alcance del programa; éste forma parte del Plan de Gestión Institucional MIPG y del Plan Operativo Anual; enmarcado dentro de los siguientes aspectos:

- Política Institucional
- Objetivo Institucional
- Estrategias Institucionales
- Programas y Proyectos
- Actividades Institucionales
- Metas Institucionales
- Meta Institucional por vigencia
- Indicadores Semestrales
- Resultados por vigencia
- Estrategias por unidad funcional y/o unidad estratégica de negocios
- Producto o formula del indicador de la estrategia por proceso
- Responsable de su ejecución
- Línea Base para el período por vigencia, contemplados dentro del cronograma de trabajo por cinco años
- Meta por vigencia del programa
- Metas y resultados por trimestre dentro de cada vigencia.
- Evaluación de avances y resultados.
- Planes de Mejoramiento para las oportunidades de mejoramiento.

b. Establecer las metas de corto, mediano y largo plazo.

- Como se puede evidenciar en el ítem anterior, en el Plan de Gestión de la Institución, formulado para un periodo de cuatro (4) años y el Plan Operativo Anual-POA se incluyen las metas de corto (trimestral), mediano (anual) y largo plazo (cada cuatro años por periodo de gestión y por el PGD 5 años), referentes al Programa de Gestión Documental.

c. Asignar los recursos necesarios, para alcanzar las metas y lograr los objetivos definidos.

Dentro del presupuesto de la institución, para la ejecución del Plan Operativo anual, se establecen los montos de ejecución de cada uno de los programas y proyectos del Hospital, es así, que el Programa de Gestión Documental y el sistema de información, está contemplado igualmente.

d. Articulación con otros programas y sistemas de la entidad de acuerdo. con la normatividad del sector salud.

El programa de Gestión Documental en la E.S.E Hospital San Rafael de Tunja, está articulado con los siguientes programas y Sistemas:

| | | |
|---|---------------------------------------|--|
| E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA | |  |
| CÓDIGO: GD-PG-01 | PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL | |
| Versión: 01 | | Próxima Revisión: 01/03/2024 |

- Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud: Procesos y procedimientos de Gestión Documental.
- Sistema de Gerencia de la Información: como uno de los componentes del Plan de mejoramiento de Gerencia de la información.
- Sistema de Gobierno Digital: Articulación del Programa de Gestión Documental con los componentes de este sistema, a través del Comité Anti tramites y de Gobierno Digital.
- Modelo Estándar de Control Interno-MECI: En los componentes de Mapa de Riesgos del proceso y mapa corrupción, Políticas Operativas de gestión documental; indicadores y estrategias del POA.
- Sistema de Gestión Ambiental, en lo concerniente a la disposición adecuada de residuos sólidos y al uso del papel con base en lo establecido en la Directiva Presidencial "Cero Papel" y las cuatro **R**:

R= Reducir

R= Reutilizar

R= Reciclar

R= Responsabilidad en su uso.

Y la Metodología de las 5S.

- SIC sistema integrado de conservación.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, a través del PINAR.

12.2. Lineamientos para los procesos de la Gestión Documental.

Se refieren a orientaciones de carácter administrativo, tecnológico, económico, corporativo o normativo, que las entidades deben formular para lograr que los procesos de la gestión documental se desarrollen acorde con los principios del proceso de gestión documental.

- a. Planeación:** Definición: Planeación. Conjunto de actividades encaminadas a la planeación, generación y valoración de los documentos de la entidad, en cumplimiento con el contexto administrativo, legal, funcional y técnico. Comprende la creación y diseño de formas, formularios y documentos, análisis de procesos, análisis diplomático y su registro en el sistema de gestión documental.
- **Lineamientos en planeación de los documentos:** Frente a la implementación de este componente, las Unidades Productoras de Documentos-UPD, antes de realizar la producción de cualquier documento, harán una revisión minuciosa de la relación de formatos codificados y estandarizados en la Oficina Asesora de Calidad de la E.S.E. Hospital San Rafael de Tunja. Igualmente, Revisaran la NTC 3393, el Manual de Comunicaciones de la institución, el Procedimiento de producción de Documentos CÓDIGO GD-PR-03 y lo relacionado con valoración documental, para determinar los valores primarios y secundarios del documento a producir.

| | | |
|---|---------------------------------------|---|
| E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA | |  |
| CÓDIGO: GD-PG-01 | PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL | |
| Versión: 01 | | Próxima Revisión: 01/03/2024 |

Si dentro del listado de formatos, no se encuentra el que se requiere para producir el documento; el emisor del documento, debe diseñarlo, elaborarlo y presentarlo ante el Grupo de Apoyo de Gestión Documental para su respectivo análisis y aprobación.

Una vez aprobado el formato, codificado y registrado en la Oficina de Calidad; podrá proceder a su utilización.

- **Lineamientos en generación de los documentos:** La producción de documentos en la E.S.E. Hospital San Rafael de Tunja, se hará teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

Imagen corporativa: Ésta será la aprobada por la Gerencia del Hospital, la cual debe estar incluida en el Manual de Comunicaciones de la institución.

Tipo de Letra: Cada vez que se genere un documento oficial, se utilizará el tipo y tamaño de letra establecidos por la institución, en el Manual de Comunicaciones de la institución.

Formas y formatos: Cada vez que se requiera emitir un documento, se utilizarán únicamente las formas y formatos estandarizados y aprobados por la institución, los cuales se encuentran en la Oficina de Calidad.

Número de Copias: Únicamente se generarán las autorizadas en el Manual de Comunicaciones de la Institución.

Firmas Responsables: Podrán firmar los documentos, únicamente las personas autorizadas en el Manual de Comunicaciones de la Institución. Para la firma de documentos, se debe utilizar únicamente bolígrafo de tinta negra.

Revisión de Procedimientos: Es muy importante consultar los procedimientos de producción de documentos, última versión vigente, con el fin de cumplir su implementación

- **Lineamientos en valoración de los documentos:** antes de imprimir los documentos, se debe consultar los tiempos de retención y la disposición final de los mismos establecidos en las Tablas de Retención Documental; con el fin de elegir el soporte para su producción (magnético y/o físico) y la forma de su distribución.

- b. Producción:** Actividades destinadas al estudio de los documentos en la forma de producción o ingreso, formato y estructura, finalidad, área competente para el trámite, proceso en que actúa y los resultados esperados.

Al momento de producir los documentos se debe aplicar lo dispuesto en el procedimiento CÓDIGO GD-PR-03 sobre Producción Documental. Igualmente, se tendrá en cuenta las directrices impartidas por el Archivo General de la Nación; lo contemplado en el Manual de Comunicaciones del Hospital y la NTC 3393; donde se institucionalizan los Lineamientos en generación de los documentos, descritos en el ítem anterior- ítem a.

- c. Gestión y trámite:** Definición: Conjunto de actuaciones necesarias para el registro, la vinculación a un trámite, la distribución incluidas las actuaciones o delegaciones, la descripción (metadatos), la disponibilidad, recuperación y acceso para consulta de los documentos, el control y seguimiento a los trámites que surte el documento hasta la resolución de los asuntos.

| | | |
|---|---------------------------------------|--|
| E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA | |  |
| CÓDIGO: GD-PG-01 | PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL | |
| Versión: 01 | | Próxima Revisión: 01/03/2024 |

Para la Gestión y Trámite de los documentos en la E.S.E. Hospital San Rafael de Tunja, se implementarán los procedimientos: CÓDIGO GD-PR-07 Recepción de Documentos; CÓDIGO GD-PR-08 Distribución de Documentos y CÓDIGO GD-PR-09 Trámite de Documentos, los cuales se encuentran actualizados y aprobados en la Oficina Asesora de Calidad y en medio magnético, accediendo por red dentro del Mapa Operativo de la Institución.

Para el acceso y recuperación de los documentos; el hospital cuenta con un Reglamento para Consulta y/o Préstamo de Documentos Institucionales, el cual debe ser de obligatoria aplicación en cada una de las Unidades Productoras de Documentos; llevando el registro de control OADS-GD-F-01 para consultas en Sede Santa Ana y entre oficinas de archivos de gestión el formato OADS-GD-F-20.

- d. Organización:** Definición: Conjunto de operaciones técnicas para declarar el documento en el sistema de gestión documental, clasificarlo, ubicarlo en el nivel adecuado, ordenarlo y describirlo adecuadamente.

Para abordar este proceso, es indispensable implementar los procedimientos CÓDIGO GD-PR-06 Organización de Documentos y CÓDIGO GD-PR-02 Organización de Fondos Acumulados; los cuales contienen el paso a paso para disponer los documentos en forma adecuada, en sus diferentes etapas: de Clasificación, Ordenación y Descripción de Documentos.

- e. Transferencia:** Definición: Conjunto de operaciones adoptadas por la entidad para transferir los documentos durante las fases de archivo, verificando la estructura, la validación del formato de generación, la migración, refreshing (restauración), emulación o conversión, los metadatos técnicos de formato, los metadatos de preservación y los metadatos descriptivos.

En Este aspecto se aplicarán los procedimientos para Transferencias Documentales Primarias CODIGO GR-PR-04 y Para Transferencias Documentales Secundarias CODIGO GR-PR-05 (cuando se termine de intervenir el fondo acumulado).

- f. Disposición de documentos:** Definición: Selección de los documentos en cualquier etapa del archivo, con miras a su conservación temporal, permanente o a su eliminación, de acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental.

Se implementará el procedimiento CODIGO GR-PR-11.

- g. Preservación a largo plazo:** Definición: Conjunto de acciones y estándares aplicados a los documentos durante su gestión para garantizar su preservación en el tiempo, independientemente de su medio y forma de registro o almacenamiento.

- h. Valoración:** Definición: Proceso permanente y continuo, que inicia desde la planificación de los documentos y por medio del cual se determinan sus valores primarios y secundarios, con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del archivo y determinar su destino final (eliminación o conservación temporal o definitiva).

12.3. Programas específicos

Dentro de los programas específicos que permitirán el cumplir con la política de Desarrollo Administrativo de Eficiencia Administrativa considerando la identificación, racionalización,

| | | |
|---|---------------------------------------|---|
| E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA | |  |
| CÓDIGO: GD-PG-01 | PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL | |
| Versión: 01 | | Próxima Revisión: 01/03/2024 |

simplificación y automatización de los trámites, los procesos, procedimientos y mejorando los sistemas de organización y recuperación, garantizando a su vez la disponibilidad y acceso de los documentos a largo plazo, están:

a. Programa de normalización de formas y formularios electrónicos.

- Tal como se viene realizando, la E.S.E. Hospital San Rafael de Tunja, estandarizará las formas y formatos que utiliza en la producción documental, tanto asistencial (registros clínicos) como administrativa, dentro del proceso de atención a los usuarios; el proceso se realizará a través de la Oficina Asesora de Calidad de la institución.

b. Programa de documentos vitales o esenciales (asociados al plan de riesgo operativo de la entidad en caso de emergencia).

- El Hospital San Rafael de Tunja, con base en el Mapa de Riesgos de Gestión Documental y de la institución, elaboró un programa de conservación de acuerdo con lo establecido por el Archivo General de la Nación en el Anexo 12 de la publicación: Manual de Archivística, Primera Fase: Guía para la implementación de un programa de Gestión Documental; que incluya:
 - Diagnóstico
 - Sensibilización y toma de conciencia
 - Prevención y atención de desastres
 - Inspección y mantenimiento de instalaciones
 - Monitoreo y Control de Condiciones Ambientales
 - Limpieza de áreas y documentos
 - Control de plagas
 - Apoyo a la producción documental y manejo de correspondencia
 - Almacenamiento, copias de seguridad
 - Apoyo a la producción
 - Intervención de primeros auxilios para documentos o restauración

Dentro de los archivos vitales que requieren especial cuidado, están:

| DOCUMENTOS RELEVANTES PARA LA INSTITUCIÓN | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Actas y Acuerdos de Junta Directiva 2. Convenios de Reestructuración y de Docencia-Servicio 3. Derechos de Petición 4. Planes de Desarrollo; Planes de Gestión Institucional; Plan de Medios, con sus correspondientes informes consolidados. 5. Resoluciones 6. Modelo Estándar de Control Interno-MECI 7. Procesos Judiciales: Administrativos, civiles, fueros y Laborales 8. Tutelas 9. Programas y proyectos: De expansión de | <ol style="list-style-type: none"> 31. Contratos de Arrendamiento, comodato, suministros y con EPS 32. Procesos disciplinarios 33. Historia de equipos biomédicos e industriales 34. Informes anuales por proceso: Costos, Facturación, Tesorería, Informe Anual a Contraloría; Informe Mensual de Provisiones y Prestaciones Sociales; Informe de Ejecuciones de Control Presupuestal: Ingresos y Egresos; Informe de Revisión por la dirección. 35. declaración de ingresos y patrimonio |

| | | |
|---|---------------------------------------|--|
| E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA | |  |
| CÓDIGO: GD-PG-01 | PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL | |
| Versión: 01 | | Próxima Revisión: 01/03/2024 |

| | |
|--|--|
| <p>Servicios; Inversión Compra de Equipos y de Inversión de Planta Física</p> <p>10. Actas de los diferentes Comités institucionales</p> <p>11. Inventarios Documentales</p> <p>12. Tablas de Retención y de Valoración Documental</p> <p>13. Todos los documentos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud del Hospital</p> <p>14. Procesos, procedimientos, protocolos, guías, manuales, mapas de riesgos</p> <p>15. Documentos del sistema de información</p> <p>16. Documentos de vigilancia epidemiológica</p> <p>17. Reportes de entrega de turnos asistenciales</p> <p>18. Informes de Seguimiento a Dispositivos Médicos Incluidos Dentro del Manual de Reuso</p> <p>19. Programación de cirugía</p> <p>20. Inventarios de medicamentos y dispositivos médicos.</p> <p>21. Documentos de estadísticas vitales.</p> <p>22. Historias clínicas</p> <p>23. Clasificación de pacientes - TRIAGE</p> <p>24. Libro de Registro Entrega de Cadáveres</p> <p>25. Órdenes de compra</p> <p>26. Expedientes de maquinaria y equipó</p> <p>27. Expedientes de Parque Automotor</p> <p>28. Inventarios de bienes muebles e inmuebles</p> <p>29. Títulos de Propiedad de Inmuebles</p> <p>30. Estados de Cartera</p> | <p>36. estados financieros</p> <p>37. libros oficiales de contabilidad</p> <p>38. libros de presupuesto</p> <p>39. nóminas</p> <p>40. órdenes de pago</p> <p>41. manual de operación equipos biomédicos, industriales y de cómputo.</p> <p>42. actas y estatutos de asociación de usuarios</p> <p>43. contratos</p> <p>44. cuotas partes pensionales</p> <p>45. historia laboral</p> <p>46. mecanismos para la medición de la satisfacción al usuario</p> <p>47. manual de funciones y requisitos mínimos</p> <p>48. programa de bienestar e incentivos</p> <p>49. programa de capacitación institucional</p> <p>50. turnos de servicios personal de planta</p> <p>51. vinculación de personal</p> <p>52. historia clínica ocupacional</p> <p>53. Matriz de factores de riesgo</p> <p>54. pian de emergencias hospitalarias</p> <p>55. programa de Sistema de Gestión</p> <p>56. sistema de vigilancia epidemiológica para factores de riesgo: biológico; dis- ergonómico; psicosocial</p> <p>57. Informe Revisoría Fiscal Anual</p> |
|--|--|

c. Lineamientos para la gestión de documentos electrónicos de archivo.

Los documentos electrónicos generados por los funcionarios de la entidad en el desarrollo de sus funciones, que se almacenan en los equipos de cómputo, debe ser tratada conforme a los Principios y procesos archivísticos.

Cada área debe conformar su Archivo de Gestión de documentos electrónicos conforme a los Cuadros de Clasificación Documental y las Tablas de Retención Documental.

Para ello se recomienda solicitar al Área de Tecnologías y Sistemas de Información la creación de una carpeta compartida la cual será denominada: Archivo de Gestión y el nombre de la Dependencia.

Estructura de las carpetas:

Dentro de la carpeta compartida crear una carpeta por año y dentro de éstas crear una carpeta por cada una de las series y por cada serie subcarpetas por subseries documentales y al interior de cada una de éstas subcarpetas por cada expediente electrónico

Conformación de los expedientes electrónicos:

| | | |
|---|---|---|
| E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA | |  HOSPITAL San Rafael TUNJA |
| CÓDIGO: GD-PG-01 | PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL | |
| Versión: 01 | | Próxima Revisión: 01/03/2024 |

- Los documentos electrónicos deberán ser archivados en expedientes electrónicos, por medio de la creación de carpetas, según la serie y subserie documental a la que pertenecen.
- Organizar los expedientes electrónicos, agrupando los documentos según la serie o subserie documental y el expediente al que cerciorarse de eliminar las copias y versiones de un mismo documento, dejar el documento final.
- Ordenar los documentos electrónicos dentro de cada expediente, el cual puede ser alfabético, numérico, cronológico o consecutivo, según corresponda a la naturaleza y necesidades de trazabilidad de la información.
- Los documentos podrán mantenerse independiente o agrupados según las series mediante las cuales se haya clasificado la documentación de la entidad, para ello podrán crear el vínculo archivístico por medio del formato F-GD-08 "Índice de Carpeta", en cual se podrá hacer referencia del nombre y ubicación del documento que no se encuentra unificado en el expediente.
- Los documentos podrán mantenerse independientes o agrupados según las series mediante las cuales se haya clasificado la documentación de la entidad, para esto podrán crear un vínculo archivístico por medio del formato F... "Índice de Carpeta", en el cual se podrá hacer referencia del nombre y ubicación del documento que no se encuentra unificado en el expediente.

Descripción de los expedientes electrónicos:

- Con el propósito de facilitar la consulta, trazabilidad de la información y llevar el control (Hoja de Control) de los documentos que conforman cada expediente electrónico, se debe diligenciar, el formato F... "Índice de Carpeta" y mantenerlo actualizado, sólo deben ir dentro del expediente, los documentos que correspondan.
- Los archivos de gestión de documentos electrónicos, se nombran teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Serie documental: Código y nombre de la serie documental según la TRD

Subserie documental: Código y nombre de la subserie según la TRD

Nombre del expediente electrónico: El nombre de los expedientes deben ser dicentes de manera que permitan identificar fácilmente su contenido.

Tipo documental: Registrar el nombre del tipo documental

Los nombres de las carpetas y los nombres de los documentos electrónicos no deben contener espacios, caracteres especiales y no deben superar los 255 caracteres.

Retención y disposición final de los documentos electrónicos:

Los documentos electrónicos permanecerán disponibles en el archivo de gestión, durante el tiempo establecido en las Tablas de Retención Documental.

| | | |
|---|---------------------------------------|--|
| E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA | |  |
| CÓDIGO: GD-PG-01 | PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL | Página 16 de 28 |
| Versión: 01 | | Próxima Revisión: 01/03/2024 |

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ◀ TRD_Sistemas <ul style="list-style-type: none"> ▶ 135.1_Comite_GEL ▶ 135.2_Conceptos_Tecnicos ▶ 135.3.1_Control_Inventario ▶ 135.3.2_Hoja_Vida ▶ 135.3.3_Manuales_Hardware_Software ▶ 135.3.4_Plan_Mantenimiento_Anual ▶ 135.3.5_Bajas ▶ 135.3_Historia_Equipos_Computo ▶ 135.4_Interventoria_Contratos ▶ 135.5_POA ▶ 135.6_Sistema_Inf ▶ 135.7_Gerencia_TICs | <ul style="list-style-type: none"> ▶ 135.1_Comite_GEL ▶ 135.2_Conceptos_Tecnicos ▶ 135.3.1_Control_Inventario ▶ 135.3.2_Hoja_Vida ▶ 135.3.3_Manuales_Hardware_Software ▶ 135.3.4_Plan_Mantenimiento_Anual ▶ 135.3.5_Bajas ▶ 135.3_Historia_Equipos_Computo ▶ 135.4_Interventoria_Contratos ▶ 135.5_POA ▶ 135.6_Sistema_Inf ▶ 135.7_Gerencia_TICs |
|--|--|

d. Programa de archivos descentralizados (incluye tercerización de la custodia o la administración).

Actualmente, la administración de los archivos de Gestión, Central e Histórico se ejerce directamente por parte del Hospital, a través de Gestión Documental; así:

- **Unidades Productoras de Documentos** (48 en total de las cuales 3 son tercerizados patología, gastroenterología, cardiología, sus archivos principales van a la HC, mercadeo que archiva en la UPD Comercial y Adquisiciones y suministros que se fusionó por mapa de procesos con la UPD Almacén): 43 Administran y custodian sus archivos de Gestión.
- **Archivo de Historias Clínicas (misional):** Administra y custodia los archivos de Gestión de Historias Clínicas.
- **Gestión Documental:** Administra y custodia los archivos Central e Histórico de las Unidades Productoras de Documentos administrativas, asistenciales y el fondo acumulado.

e. Programa de reprografía (incluye los sistemas de fotocopiado, impresión digitalización y microfilmación).

La E.S.E. Hospital San Rafael cuenta con el Reglamento Institucional para Consulta de Documentos, debidamente aprobado y en implementación continúa; el cual contempla el procedimiento para fotocopiado. Igualmente, se cuenta con un actualizado Manual de Historia Clínica que estandariza lo referente al acceso y copiado de registros clínicos.

Los procesos de digitalización y/o microfilmación, se realizarán de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de disposición final de documentos y con base en la metodología y criterios básicos para la microfilmación y/o digitalización. Anexo 13.4 de la publicación del Archivo General de la Nación: Manual de Archivística, Primera Fase: Guía para la implementación de un programa de Gestión Documental. Articulación HC en físico y sistematizada.

| | | |
|---|---|---|
| E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA | |  HOSPITAL San Rafael Tunja |
| CÓDIGO: GD-PG-01 | PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL | |
| Versión: 01 | | Próxima Revisión: 01/03/2024 |

f. Programa de documentos especiales (gráficos, sonoros, audiovisuales, orales, de comunidades indígenas o afro descendientes, etc.).

Dentro del proceso de organización documental, se conformó una planoteca con los planos de la institución; así: Con más de 750 planos de planta Física, fachadas y todas las redes.

g. Plan Institucional de Capacitación

El programa de capacitación de Gestión Documental, está debidamente estructurado y articulado con el Plan de Capacitación Institucional.

Cada vez que se emite un nuevo documento base para implementación del programa de gestión documental o se actualizan los procedimientos; el manual de comunicaciones o el Reglamento de consulta de documentos, se realizan jornadas de capacitación en donde se involucra a personal de las 48 Unidades Productoras de Documentos; de igual forma, para el personal nuevo que ingresa a la institución, se programan jornadas de capacitación sobre los ocho procesos que integran el programa de Gestión Documental.

Así mismo, se atienden los requerimientos de capacitación de las Unidades Productoras de Documentos y se realiza asesoría y acompañamiento para su implementación.

La Institución hace parte de la estrategia de "Puertas abiertas" del Departamento y recibe visitas guiadas de referenciación.

h. Seguimiento de adherencia a la política de GD y de control del PGD.

1. Armonización con el Modelo Estándar de Control Interno-MECI.
2. Armonizado con el Modelo integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Las áreas de Calidad, Desarrollo de Servicios y Control Interno; hacen seguimiento y evalúan los POAs por proceso en forma trimestral, tal como lo establece la Resolución Interna del Hospital No. 107 de 2018; evaluándose el programa de Gestión Documental, como uno de los componentes transversales a todos los procesos, incluidos en los 16 POAs que actualmente se vienen desarrollando.

También por parte de la Oficina de Gestión Documental, se realiza seguimiento a la adherencia, mejora continua y acompañamiento a las oficinas en forma anual, para conocer el avance en la implementación de los ocho procesos de Gestión Documental; a las 43 Unidades Productoras de Documentos; de los hallazgos detectados, se elabora plan de mejoramiento el cual es verificable en fechas acordadas con el respectivo proceso. Los resultados de dichos seguimientos son reportados a las áreas de Calidad, Desarrollo de Servicios y Control Interno, para lo pertinente.

Lo anterior se realiza mediante una Lista de chequeo, diseñada para revisar la metodología archivística y aplicación de los instrumentos archivísticos que la Institución tiene vigentes.

| | | |
|---|---------------------------------------|--|
| E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA | |  HOSPITAL San Rafael Tunja |
| CÓDIGO: GD-PG-01 | PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL | |
| Versión: 01 | | Próxima Revisión: 01/03/2024 |

13. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Es necesario aplicar la política general de seguridad y privacidad de la información y seguridad digital en el proceso de archivo de documentos electrónicos, teniendo en cuenta la calificación designada.

Clases de Documentos Electrónicos:

- Documentos electrónicos según su forma de creación

Documentos electrónicos originarios: Cuando han sido elaborados desde su origen en medios electrónicos y permanecen en estos durante todo su ciclo de vida.

Documentos electrónicos digitalizados: Cuando se toman documentos en soportes tradicionales como el papel y se convierten o escanean para su utilización en medios electrónicos.

- Documentos electrónicos según su forma y formato

Documentos ofimáticos: Documentos de procesadores de texto, hojas de cálculo, gráficos, PowerPoint, entre otros, que son generados con distintos programas o paquetes de software y en diferentes versiones de software.

Correos electrónicos: Son los correos electrónicos (e-mail) enviados o recibidos, incluyendo los archivos adjuntos, toda vez que se encuentren vinculados a una serie o subserie documental.

Imágenes, videos y audio digital: Los documentos creados en estos tipos de formatos también son considerados documentos de archivo, toda vez que se encuentren vinculados a una serie o subserie documental.

Una de las estrategias de la Oficina de Gestión Documental que adelanta para salvaguardar la información institucional, es la de realizar las copias de seguridad de la información de las Tablas de Retención Documental-TRD en medio magnético en cada una de las 48 Unidades Productoras de Documentos; TRD, de las cuales Cada UPD deberá hacer las copias de seguridad respectivas.

Cada UPD debe hacer las copias de seguridad Según Manual de Políticas de Seguridad de la Información S-M-02 V01, 9,10 Políticas de seguridad en Gestión Documental 9,10,1. Seguridad entorno físico de Archivo central. Y TICs realizará copias así mismo de las TRD en Cinta.

14. GLOSARIO

Acceso a documentos de archivo: Derecho de los ciudadanos a consultar la información que conservan los archivos públicos, en los términos consagrados por la Ley.

Acervo documental: Conjunto de documentos de un archivo, conservados por su valor sustantivo, histórico o cultural.

Administración de archivos: Conjunto de estrategias organizacionales dirigidas a la planeación, dirección y control de los recursos físicos, técnicos, tecnológicos, financieros y del talento humano, para el eficiente funcionamiento de los archivos.

| | | |
|---|---------------------------------------|---|
| E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA | |  HOSPITAL San Rafael <small>TUNJA</small> |
| CÓDIGO: GD-PG-01 | PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL | |
| Versión: 01 | | Próxima Revisión: 01/03/2024 |

Almacenamiento de documentos: Acción de guardar sistemáticamente documentos de archivo en espacios, mobiliario y unidades de conservación apropiadas.

Archivo: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.

Archivo central: Unidad administrativa que coordina y controla el funcionamiento de los archivos de gestión y reúne los documentos transferidos por los mismos una vez finalizado su trámite y cuando su consulta es constante.

Archivo de gestión: Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa.

Archivo electrónico: Conjunto de documentos electrónicos producidos y tratados conforme a los principios y procesos archivísticos.

Archivo general de la nación: Establecimiento público encargado de formular, orientar y controlar la política archivística nacional. Dirige y coordina el Sistema Nacional de Archivos y es responsable de la salvaguarda del patrimonio documental de la nación y de la conservación y la difusión del acervo documental que lo integra y del que se le confía en custodia.

Archivo histórico: Archivo al cual se transfiere del archivo central o del archivo de gestión, la documentación que por decisión del correspondiente Comité de Archivo, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura. Este tipo de archivo también puede conservar documentos históricos recibidos por donación, depósito voluntario, adquisición o expropiación.

Archivo total: Concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital.

Asunto: Contenido de una unidad documental generado por una acción administrativa.

Carpeta: Unidad de conservación a manera de cubierta que protege los documentos para su almacenamiento y preservación.

Ciclo vital del documento: Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción, hasta su disposición final.

Clasificación documental: Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico - funcional de la entidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos).

| | | |
|---|---|--|
| E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA | |  HOSPITAL San Rafael Tunja |
| CÓDIGO: GD-PG-01 | PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL | |
| Versión: 01 | | Próxima Revisión: 01/03/2024 |

Código: Identificación numérica o alfanumérica que se asigna tanto a las unidades productoras de documentos y a las series y subseries respectivas y que debe responder al sistema de clasificación documental establecido en la entidad

Grupo de apoyo de Gestión Documental: Grupo asesor de alta Dirección, responsable de cumplir y hacer cumplir las políticas archivísticas, definir los programas de gestión de documentos y hacer recomendaciones en cuanto a los procesos administrativos y técnicos de los archivos.

Comunicaciones oficiales: Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado. En el proceso de organización de fondos acumulados es pertinente el uso del término "correspondencia", hasta el momento en que se adoptó la definición de "comunicaciones oficiales" señalada en el Acuerdo 60 de 2001, expedido por el Archivo General de la Nación. Conservación de documentos: Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos de archivo.

Conservación preventiva de documentos: Conjunto de estrategias y medidas de orden técnico, político y administrativo orientadas a evitar o reducir el riesgo de deterioro de los documentos de archivo, preservando su integridad y estabilidad.

Consulta de documentos: Acceso a un documento o a un grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.

Copia: Reproducción exacta de un documento.

Copia autenticada: Reproducción de un documento, expedida y autorizada por el funcionario competente y que tendrá el mismo valor probatorio del original.

Copia de seguridad: Copia de un documento realizada para conservar la información contenida en el original en caso de pérdida o destrucción del mismo.

Cuadro de clasificación: Esquema que refleja la jerarquización dada a la documentación producida por una institución y en el que se registran las secciones y subsecciones y las series y subseries documentales.

Custodia de documentos: Guarda o tenencia de documentos por parte de una institución o una persona, que implica responsabilidad jurídica en la administración y conservación de los mismos, cualquiera que sea su titularidad.

Ciclo de vida: conjunto de etapas o periodos por los que atraviesa la vida del documento, desde el momento en que se crea hasta su disposición final bien sea eliminación o conservación permanente. Las etapas se definen en tres; archivo de gestión, archivo central y archivo histórico.

Depósito de archivo: también llamado repositorio, especialmente equipado y adecuado para el almacenamiento y la conservación de los documentos de archivo.

| | | |
|---|---------------------------------------|---|
| E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA | |  HOSPITAL San Rafael <small>TUNJA</small> |
| CÓDIGO: GD-PG-01 | PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL | |
| Versión: 01 | | Próxima Revisión: 01/03/2024 |

Depuración: también llamado expurgo, Operación, dada en la fase de organización de documentos, por la cual se retiran aquellos que no tienen valores primarios ni secundarios, para su posterior eliminación.

Descripción documental: Fase del proceso de organización documental que consiste en el análisis de los documentos de archivo y de sus agrupaciones, y cuyo resultado son los instrumentos de descripción y de consulta.

Deterioro: Alteración o degradación de las propiedades físicas, químicas y/o mecánicas de un material, causada por envejecimiento natural u otros factores.

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

Digitar: Acción de introducir datos en un computador por medio de un teclado.

Diplomática documental: Disciplina que estudia las características internas y externas de los documentos conforme a las reglas formales que rigen su elaboración, con el objeto de evidenciar la evolución de los tipos documentales y determinar su valor como fuentes para la historia.

Disposición final de documentos: Decisión resultante de la valoración hecha en cualquier etapa del ciclo vital de los documentos, registrada en las tablas de retención y/o tablas de valoración documental, con miras a su conservación total, eliminación, selección y/o reproducción. Un sistema de reproducción debe garantizar la legalidad y la perdurabilidad de la información.

Distribución de documentos: Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

Documento: Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.

Documento activo: Aquel con valores primarios cuyo uso es frecuente.

Documento de apoyo: aquellos que son comunes a toda la organización y son de carácter informativo que no hace parte de las series documentales⁴. Ejemplo publicaciones, normatividad, invitaciones, instructivos, procedimientos, formatos en blanco, copias idénticas, entre otros.

Documento de archivo: es el registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones⁵, la cual hace parte integral de la gestión y actúa como evidencia probatoria de la misma.

Documento electrónico: Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares.

⁴ Acuerdo 027 de 2006. Por el cual se modifica el Acuerdo 07 de junio de 1994. El Consejo Directivo del Archivo General de la Nación de Colombia. Glosario

⁵ Acuerdo 027 de 2006. Que modifica el Acuerdo 07 de 1994. Reglamento General de Archivos.

| | | |
|---|---------------------------------------|--|
| E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA | |  |
| CÓDIGO: GD-PG-01 | PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL | |
| Versión: 01 | | Próxima Revisión: 01/03/2024 |

Documento electrónico de archivo: Los documentos electrónicos serán de archivo cuando adquieran un valor administrativo, fiscal, legal, científico, histórico, técnico o cultural, y que hagan parte integral de las series y/o subseries documentales de la institución. En cuyo caso, deberán ser tratados conforme a los principios y procesos archivísticos y permanecer almacenados electrónicamente durante todo su ciclo vital.⁶

Documento esencial: Documento necesario para el funcionamiento de un organismo y que, por su contenido informativo y testimonial, garantiza el conocimiento de las funciones y actividades del mismo, aun después de su desaparición, por lo cual posibilita la reconstrucción de la historia institucional.

Documento facilitativo: Documento producido en cumplimiento de funciones idénticas o comunes en todas las entidades.

Documento histórico: Documento único que por su significado jurídico o autográfico o por sus rasgos externos y su valor permanente para la dirección del Estado, la soberanía nacional, las relaciones internacionales o las actividades científicas, tecnológicas y culturales, se convierte en parte del patrimonio histórico.

Documento inactivo: Documento que ha dejado de emplearse al concluir sus valores primarios.

Documento misional: Documento producido o recibido por una institución en razón de su objeto social.

Documento original: Fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

Documento público: Documento otorgado por un funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

Documento semiactivo: Documento de uso ocasional con valores primarios.

Expediente digital o digitalizado: copia exacta de un expediente físico cuyos documentos originales, tradicionalmente impresos, son convertidos a formato electrónico mediante un proceso de escaneo.

Expediente electrónico: conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contenga.

Eliminación documental: Actividad resultante de la disposición final señalada en las tablas de retención o de valoración documental para aquellos documentos que han perdido sus valores primarios y secundarios, sin perjuicio de conservar.

⁶ Acuerdo 003 de 2015. Por la cual se establecen lineamientos generales para las entidades del estado en cuanto a gestión de documentos electrónicos generales como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el capítulo IV de la Ley 1437 de 2011, se reglamenta el artículo 21 de la Ley 594 de 2000 y el capítulo IV del Decreto 2609 de 2012.

| | | | |
|---|---------------------------------------|-------------------------------------|---|
| E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA | | |  |
| CÓDIGO: GD-PG-01 | PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL | Página 23 de 28 | |
| Versión: 01 | | Próxima Revisión: 01/03/2024 | |

Fondo acumulado: Conjunto de documentos dispuestos sin ningún criterio de organización archivística.

Fondo cerrado: Conjunto de documentos cuyas series o asuntos han dejado de producirse debido al cese definitivo de las funciones o actividades de las personas naturales o jurídicas que los generaban.

Fondo documental: Conjunto de documentos producidos por una persona natural o jurídica en desarrollo de sus funciones o actividades.

Fuente primaria de información: Información original, no abreviada ni traducida. Se llama también "fuente de primera mano".

Función archivística: Actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico que comprenden desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente.

Gestión documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Guía: Instrumento de consulta que describe genéricamente fondos documentales de uno o varios archivos indicando sus características fundamentales, como organismos que los originan, secciones y series que los forman, fechas extremas y volumen de la documentación.

Identificación documental: Primera etapa de la labor archivística, que consiste en indagar, analizar y sistematizar las categorías administrativas y archivísticas que sustentan la estructura de un fondo. **Índice:** Instrumento de consulta en el que se listan, alfabética o numéricamente, términos onomásticos, toponímicos, cronológicos y temáticos, acompañados de referencias para su localización.

Índice cronológico: Listado consecutivo de fechas.

Índice de Información clasificada y reservada: Es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por el sujeto obligado, en calidad de tal, que ha sido calificada como clasificada o reservada.

Información: Se refiere a un conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

Información pública: Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera o controle en su calidad tal.

Información pública clasificada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semi-privado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014.

| | | |
|---|---------------------------------------|--|
| E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA | |  |
| CÓDIGO: GD-PG-01 | PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL | |
| Versión: 01 | | Próxima Revisión: 01/03/2024 |

Información pública reservada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014.

Inventario documental: Instrumento de recuperación de información que describe de manera exacta y precisa las series o asuntos de un fondo documental. Se realiza en el formato único de Inventario Documental (FUID). La normatividad sobre transparencia lo denomina inventario de activos.

Legajo: Conjunto de documentos atados o empastados para facilitar su manipulación.

Legislación archivística: Conjunto de normas que regulan el quehacer archivístico en un país.

Manuscrito: Documento elaborado a mano.

Marca de agua (Filigrana): Señal transparente del papel usada como elemento distintivo del fabricante.

Microfilmación: Técnica que permite registrar fotográficamente documentos como pequeñas imágenes en película de alta resolución.

Muestreo: Técnica estadística aplicada en la selección.

Normalización archivística: Actividad colectiva encaminada a unificar criterios en la aplicación de la práctica archivística.

Ordenación documental: Fase del proceso de organización que consiste en establecer secuencias dentro de las agrupaciones documentales definidas en la fase de clasificación.

Organigrama: Representación gráfica de la estructura de una institución. En archivística se usa para identificar las dependencias productoras de los documentos.

Organización de archivos: Conjunto de operaciones técnicas y administrativas cuya finalidad es la agrupación documental relacionada en forma jerárquica con criterios orgánicos o funcionales.

Organización documental: Proceso archivístico orientado a la clasificación, la ordenación y la descripción de los documentos de una institución.

Patrimonio documental: Conjunto de documentos conservados por su valor histórico o cultural.

Principio de orden original: Se trata de un principio fundamental de la teoría archivística por el cual se establece que la disposición física de los documentos debe respetar la secuencia de los trámites que los produjo. Es prioritario para la ordenación de fondos, series y unidades documentales.

| | | |
|---|---------------------------------------|---|
| E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA | |  |
| CÓDIGO: GD-PG-01 | PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL | |
| Versión: 01 | | Próxima Revisión: 01/03/2024 |

Principio de procedencia: Se trata de un principio fundamental de la teoría archivística por el cual se establece que los documentos producidos por una institución y sus dependencias no deben mezclarse con los de otras.

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

Protocolo: Serie ordenada de escrituras originales y otros documentos notariales que los escribanos y notarios autorizan con formalidades.

Radicación de comunicaciones oficiales: Procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.

Recepción de documentos: Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.

Recuperación de documentos: Acción y efecto de obtener, por medio de los instrumentos de consulta, los documentos requeridos.

Registro de comunicaciones oficiales: Procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos como: nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia competente, número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.

Registro de ingreso de documentos: Instrumento que controla el ingreso a un archivo, siguiendo el orden cronológico de entrada, de documentos provenientes de dependencias, instituciones o personas naturales.

Reglamento de archivo: Instrumento que señala los lineamientos administrativos y técnicos que regulan la función archivística en una entidad.

Reprografía: Conjunto de técnicas, como la fotografía, el fotocopiado, la microfilmación y la digitalización, que permiten copiar o duplicar documentos originalmente consignados en papel.

Retención documental: Plazo que los documentos deben permanecer en el archivo de gestión o en el archivo central, tal como se consigna en la tabla de retención documental.

Sección: En la estructura archivística, unidad administrativa productora de documentos.

Selección documental: Disposición final señalada en las tablas de retención o de valoración documental y realizada en el archivo central con el fin de escoger una muestra de documentos de carácter representativo para su conservación permanente. Úsanse también "depuración" y "expurgo".

| | | |
|---|---------------------------------------|--|
| E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA | |  HOSPITAL San Rafael Tunja |
| CÓDIGO: GD-PG-01 | PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL | |
| Versión: 01 | | Próxima Revisión: 01/03/2024 |

Serie documental: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanadas de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: historias laborales, contratos, actas e informes, entre otros.

Signatura topográfica: Identificación convencional que señala la ubicación de una unidad de conservación en el depósito y mobiliario de un archivo.

Sistema Nacional de Archivos: Conjunto de instituciones archivísticas articuladas entre sí que posibilitan la homogenización y la normalización de los procesos archivísticos.

Sub-serie: Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie, identificadas de forma separada de ésta por su contenido y sus características específicas. Ejemplo: contrato de suministros, contrato de obras civiles, contrato de prestación de servicios, etc.

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI): conjunto de normas y procedimientos para el tratamiento integral de la información, propendiendo por su preservación, confidencialidad, integridad y disponibilidad, así como de sistemas implicados en su tratamiento.

Sistema de Gestión Documental (SGD): conjunto de actividades tendientes a la administración de los documentos generados por una organización, a través de la incorporación de bases de datos que disponen de una tecnología idónea para el tratamiento de documentos misionales, culturales y técnicos.

Sistema Integrado de Conservación (SIC): conjunto de estrategias, procesos y procedimientos de conservación documental y preservación digital, bajo el concepto de archivo total, acorde con la política de gestión documental y demás sistemas organizacionales, tendiente a asegurar el adecuado mantenimiento de cualquier tipo de información, independiente del medio o tecnología con la cual se haya elaborado conservando atributos tales como unidad, integridad, autenticidad, inalterabilidad, originalidad, fiabilidad, accesibilidad.⁷

Tabla de retención documental: Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

Tabla de valoración documental: Listado de asuntos o series documentales a los cuales se asigna un tiempo de permanencia en el archivo central, así como una disposición final.

Testigo: Elemento que indica la ubicación de un documento cuando se retira de su lugar, en caso de salida para préstamo, consulta, conservación, reproducción o reubicación y que puede contener notas de referencias cruzadas.

Tipo documental: Unidad documental simple originada en una actividad administrativa, con diagramación, formato y contenido distintivos que sirven como elementos para clasificarla, describirla y asignarle categoría diplomática.

⁷ Acuerdo 006 de 2014. Por medio de la cual se desarrollan los artículos 46, 47, y 48 del Título XI "Conservación de Documentos" de la Ley 594 de 2000".

| | | |
|---|---------------------------------------|---|
| E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA | |  |
| CÓDIGO: GD-PG-01 | PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL | |
| Versión: 01 | | Próxima Revisión: 01/03/2024 |

Tomo: Unidad encuadernada o empastada, con foliación propia, en que suelen dividirse los documentos de cierta extensión.

Trámite de documentos: Recorrido del documento desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su función administrativa.

Transferencia documental: Remisión de los documentos del archivo de gestión al central, y de éste al histórico, de conformidad con las tablas de retención y de valoración documental vigentes.

Unidad administrativa: Unidad técnico-operativa de una institución.

Unidad de conservación: Cuerpo que contiene un conjunto de documentos de tal forma que garantice su preservación e identificación. Pueden ser unidades de conservación, entre otros elementos, las carpetas, las cajas, y los libros o tomos.

Unidad documental: Unidad de análisis en los procesos de identificación y caracterización documental. Puede ser simple, cuando está constituida por un solo tipo documental, o compleja, cuando la constituyen varios, formando un expediente.

Valor administrativo: Cualidad que para la administración posee un documento como testimonio de sus procedimientos y actividades.

Valor científico: Cualidad de los documentos que registran información relacionada con la creación de conocimiento en cualquier área del saber.

Valor contable: Utilidad o aptitud de los documentos que soportan el conjunto de cuentas y de registros de los ingresos, egresos y los movimientos económicos de una entidad pública o privada.

Valor cultural: Cualidad del documento que, por su contenido, testimonia, entre otras cosas, hechos, vivencias, tradiciones, costumbres, hábitos, valores, modos de vida o desarrollos económicos, sociales, políticos, religiosos o estéticos propios de una comunidad y útiles para el conocimiento de su identidad.

Valor fiscal: Utilidad o aptitud que tienen los documentos para el Tesoro o Hacienda Pública.

Valor histórico: Cualidad atribuida a aquellos documentos que deben conservarse permanentemente por ser fuentes primarias de información, útiles para la reconstrucción de la memoria de una comunidad.

Valor jurídico o legal: Valor del que se derivan derechos y obligaciones legales, regulados por el derecho común y que sirven de testimonio ante la ley.

Valor permanente o secundario: Cualidad atribuida a aquellos documentos que, por su importancia histórica, científica y cultural, deben conservarse en un archivo.

Valor primario: Cualidad inmediata que adquieren los documentos desde que se producen o se reciben hasta que cumplen sus fines administrativos, fiscales, legales y/o contables.

| | | | |
|---|---------------------------------------|-------------------------------------|--|
| E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA | | |  |
| CÓDIGO: GD-PG-01 | PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL | Página 28 de 28 | |
| Versión: 01 | | Próxima Revisión: 01/03/2024 | |

Valor técnico: Atributo de los documentos producidos y recibidos por una institución en virtud de su aspecto misional.

Valoración documental: Labor intelectual por la cual se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del ciclo vital.

15. BIBLIOGRAFIA

1. Archivo General de la Nación: <http://www.agn.gov.co/>
2. <http://mintic.gov.co/portal/604/w3-article-15049.html>
2. cvc.gov.co/sites/default/files/...de.../Acuerdo%2049%20de%202000-May-05.pdf
3. www.mincit.gov.co/publicaciones/.../ley_527_de_1999
4. <https://www.minsalud.gov.co>
5. achc.org.co/documentos/prensa/resolución%20No%20839%20de%202017

16. ANEXOS

Anexo 1. Diagnóstico de Gestión Documental: Se cuenta con un diagnóstico documental elaborado en el 2007, el cual está disponible para su consulta en la Transferencia Documental Primaria T-13 de Gestión Documental, realizada en el 2012; Caja No. 3 Carpeta No.18.

Anexo 2. MAPA DE PROCESOS

Anexo 3. PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

17. CONTROL DE CAMBIOS

| CONTROL DE CAMBIOS | | | |
|---------------------------|------------|---|---|
| Versión | Fecha | Elaboro | Descripción del cambio |
| 0 | 17/08/2013 | Flor María Plazas | Versión Original |
| 1 | 01/03/2019 | Elizabeth Caro Arias/Ing. Marbiz Said Ducuara Amado | Ajuste Plan Institucional Estratégico (Cronograma) objetivos, alcance, política, indicadores, Documentos soportes. Ajuste de objetivo específico relacionado con la articulación entre TIC y Gestión Documental, Se adicionaron definiciones en el apartado de glosario, se modifica el ítem de recursos Tecnológicos, Se hacen ajustes a los responsables del programa, se actualizan criterios de Lineamientos para la gestión de documentos electrónicos de archivo, Retención y disposición final de los documentos electrónicos y de Seguridad de la Información |