



DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL HOSPITAL NATALIA HUERTA DE NIEMES ROCAFUERTE- ECUADOR

Diagnosis of the document management system of the Natalia Huerta de Niemes hospital

Coraima Katherine Montes Mesías  [0000-0001-8686-7227](https://orcid.org/0000-0001-8686-7227)

Lila María Saltos Catagua  [0000-0001-9569-783X](https://orcid.org/0000-0001-9569-783X)

Juan Manuel Gómez Mieles  [0000-0002-1040-8574](https://orcid.org/0000-0002-1040-8574)

Universidad Técnica de Manabí, Ecuador. cmontes9945@utm.edu.ec

Universidad Técnica de Manabí, Ecuador. lila.saltos@utm.edu.ec

Universidad Técnica de Manabí, Ecuador. manuel.gomez@utm.edu.ec

Recepción: 04 de 05 de 2023 / Aceptación: 19 de 09 de 2023 / Publicación: 24 de 10 de 2023

Citación/como citar este artículo: Montes, C., Saltos, L., y Gómez, J. (2023). Diagnóstico del sistema de gestión documental en el hospital Natalia Huerta de Niemes Rocafuerte-Ecuador. *ReHuSo*, 8, 116 -134. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v8iEspecial.6190>



Resumen

La gestión documental es el proceso elemental para la adecuada organización de los documentos aplicando técnicas y normas estandarizadas. El objetivo de esta investigación es evaluar el sistema de gestión documental y organización de archivo del hospital Natalia Huerta de Niemes, del cantón Rocafuerte provincia de Manabí-Ecuador, considerando que los documentos constituyen evidencia fiel de los procesos de esta casa de salud. Para el desarrollo de la investigación se realizó un estudio descriptivo con enfoque cualitativo, que permitió abordar las características principales del sistema desde su funcionamiento y aplicación de procesos y procedimientos para el manejo del acervo documental. Para la revisión bibliográfica se aplicó el método de análisis documental mediante la revisión de los supuestos teóricos en el abordaje del tema. El muestreo es no probabilístico, de carácter intencional, a través de la técnica de la entrevista estructurada realizada al personal que labora en el archivo. Para la obtención de datos se elaboró una ficha de observación con ítems que identifican los procedimientos que se desarrollan. Entre los principales resultados se destaca la carencia de instrumentos normalizados que guíen el proceso de gestión documental, por consiguiente, se precisa elaborar política de gestión documental, manual de procedimiento, instructivos para mantenimiento y preservación de la información que genera este nosocomio. Se concluye que es necesario que la institución cuente con personal profesional en área específica; se sugiere que las autoridades destinen recursos humanos, financieros, técnicos y tecnológicos para una gestión eficaz y eficiente en el manejo de su fondo documental.

Palabras clave: Gestión documental; profesionales de la información; sistemas de gestión documental; sistema de gestión documental (Quipux).

Abstract

Document management is the elementary process for an adequate organization of documents applying standardized techniques and norms. The objective of this research is to evaluate the document management and file organization system of the Natalia Huerta de Niemes hospital, in the Rocafuerte canton in the Manabí-Ecuador province, considering that the documents constitute faithful evidence of the processes of this health home. For the development of the research, a descriptive study with a qualitative approach was carried out, which allowed addressing the main characteristics of the system from its operation and application of processes and procedures for the management of the documentary heritage. For the bibliographic review, the documentary analysis method was applied by reviewing the theoretical assumptions in the approach to the subject. The sampling is non-probabilistic, it is intentional, through the technique of the structured interview carried out with the personnel that works in the archive, to obtain data, an observation sheet was prepared with items that identify the procedures that are developed. Among the main results, the lack of standardized instruments that guide the document management process stands out, therefore, it is necessary to develop a document management policy, procedure manual, instructions for maintenance and preservation of the information generated by this hospital, it is concluded that it is necessary for the institution to

have professional personnel in a specific area; It is suggested that the authorities allocate human, financial, technical and technological resources for an effective and efficient management of their documentary collection.

Keywords: Document management; library policy; information professionals; document management systems; document management software (Quipux).

Introducción

La administración y la legislación moderna requieren que las instituciones públicas y privadas desarrollen buenas prácticas en los procesos de gestión documental y organización de archivos, en formato físico y digital.

Es importante tener en cuenta que la organización de los documentos de forma normalizada y estandarizada constituye un proceso de desarrollo y viabilidad para generar respuestas a las necesidades o demandas informativas de los usuarios. Por tanto, no es necesario desarrollar nuevas metodologías, sino aplicar las ya existentes y aunar esfuerzos a nivel interno para conseguir una mejor organización para la transparencia pública. (Cerrillo y Casadesús, 2018, p.14).

Frente a esta serie de argumentos en relación a la gestión documental, aparecen los sistemas de gestión documental (en adelante SGD), definidos por López (2019) como herramientas informáticas que permiten administrar de manera eficiente la información de los procesos de gestión documental en las instituciones; a partir de una correcta gestión de los documentos se prevé un mejor tratamiento de todo el fondo documental, permitiendo el acceso de la información de forma ágil y rápida.

Según Romero *et al.* (2021):

La importancia que tienen los sistemas de gestión documental en el sentido de generar una memoria organizacional, requiere de la aplicación de manuales, normas y procedimientos para el flujo de documentos internos en la organización a modo de garantizar la correcta digitalización de los procesos y adecuada administración de los mismos, permitiendo su utilización a modo de retroalimentación en la solución de problemas. (p.4)

Es evidente que a partir del buen uso de la gestión documental se logra un adecuado funcionamiento de toda la institución en el manejo de la documentación como soporte de los procesos administrativos, mejora de atención ciudadana, apoyo para la accesibilidad de la información y una buena imagen institucional.

Según Pacheco (2022):

La gestión documental en cada entidad, establecida en procesos como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación, disposición final de los documentos, es una estrategia para establecer lineamientos eficaces atendiendo cada paso del ciclo de vida de los documentos. (p. 25)

Los procesos descritos se realizan con la intencionalidad de una eficiente organización, para facilitar su posterior búsqueda y recuperación, también determinan acciones para la conservación de aquellos que son útiles o importantes, así como la destrucción cuando ya no se necesitan, en base a las normativas que así lo disponen.

Es indispensable tener en cuenta que los SGD deben cumplir con una serie de procesos que generan soporte en la búsqueda y recuperación de la información. A partir de la sistematización y tratamiento de los documentos se logra la transparencia y el acceso a la información de forma segura e inmediata. En el caso del Hospital Natalia Huerta de Niemes, el estado actual del SGD corresponde al sistema Quipux el cual inserta una serie de aspectos importantes a destacar en la labor de la gestión documental de la institución. Sin embargo, existe la necesidad de implementar un sistema con mayor funcionalidad y visibilidad en el acceso de la información para los pacientes. Para efectos de la investigación, se considera relevante abordar la gestión documental como un eje de cambio y transformación para el manejo adecuado de los documentos que respaldan los procedimientos institucionales del hospital objeto de estudio.

Para alcanzar un adecuado desempeño en un hospital público, es indispensable conseguir una eficiente gestión en base a los recursos disponibles, así como lograr que las interrelaciones entre los miembros de la institución se sustenten en un esquema de valores orientados a asegurar la calidad de los servicios. (Pacheco *et al.*, 2019, p.3)

A partir del buen tratamiento de un sistema de gestión documental se amplían mayores oportunidades para la búsqueda de información. El abordaje de esta investigación se centra en

evaluar el sistema de gestión documental y organización de archivo del hospital Natalia Huerta de Niemes del cantón Rocafuerte, provincia de Manabí.

Programa de gestión documental

Para la presente investigación se ha tomado el modelo desarrollado por el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (2019), donde de manera acertada se abordan los siguientes pasos para la ejecución de un programa de gestión documental:

- **Planeación:** El diseño de un plan de acción con líneas concretas que facilite su implementación de manera efectiva. Contempla la identificación de problemas, oportunidades y objetivos, análisis y determinación de requerimientos de información.
- **Producción:** Compreendida como la fase de generación de documentos de las instituciones en cumplimiento de sus funciones.
- **Recepción:** Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica.
- **Distribución:** Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su trámite curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa.
- **Organización y ordenación documental:** Conjunto de acciones orientadas a la clasificación, ordenación y descripción de los documentos de una institución, como parte integral de los procesos archivísticos.
- **Clasificación documental:** Proceso mediante el cual se identifican y establecen las series que componen cada agrupación documental (fondo, sección y subsección), de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad.
- **Descripción documental:** Es el proceso de análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, que permite su identificación, localización y recuperación.
- **Consulta:** Acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.
- **Disposición final:** Selección de los documentos en cualquier etapa del ciclo vital, con miras a su conservación temporal, permanente, o a su eliminación conforme a lo dispuesto en las Tablas de Retención Documental.

Normativas que regulan la gestión documental en Ecuador y en el ámbito internacional

Según la Secretaría Nacional de la Administración Pública (2017), los procesos de gestión documental y organización de archivos enfrentan cambios y para desarrollar una actividad eficiente se cuenta con normalización tanto en el campo tecnológico como análogo, los programa de gestión documental (PGD), lineamientos creados por entes internacionales como el Consejo Internacional de Archivos, (ICA) por sus siglas en inglés, con la Norma Internacional de Descripción Archivística General, (ISAD-G), Norma Internacional de Registro de Autoridad de Archivos, relativo a instituciones, personas y familias, (ISAAR), la Norma Internacional de Estandarización (ISO), con la ISO 15489, de administración de documentos y las ISO OHSAS sobre salud ocupacional, la Unidad de Normalización Española (UNE), en el contexto internacional.

En el contexto ecuatoriano la administración pública maneja sistemas de gestión documental integrados, como sistema operativo QUIPUX, leyes y normativas que regulan la actividad, desde la Constitución de la República del Ecuador, la Ley del Sistema Nacional de Archivos, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, (LOTAIP), Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), norma de control interno de la Contraloría General del Estado, Código Orgánico Administrativo (COA), Ley de Comercio Electrónico y Firma Electrónica, Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de Archivos Públicos del Ecuador. La aplicación de los instrumentos archivísticos normalizados, garantiza una organización adecuada que permite y mantener de forma sistematizada los documentos derivados de los trámites sustantivos que atienden las instituciones, estos son: nomenclaturas para identificar tipologías documentales, Tablas de Plazo de Conservación Documental (TPCD), cronogramas de transferencia, cuadro de clasificación, procesos de digitalización, formatos, que promueven criterios unificados de administración de documentos; al tiempo de asegurar también la salvaguarda de la memoria documental.

Los autores Rodríguez *et al.* (2016) indican que:

La gestión documental constituye un proceso que garantiza que se pueda disponer y usar documentos archivísticos que son evidencia para una organización. Con el desarrollo de este proceso a través de sistemas de gestión documental y de especialistas encargados de llevarlo a efecto, en disponer la información confiable, veraz, auténtica, única e irrepetible que refleja los actos, procesos, transacciones y funciones que se

desarrollan en una organización, y que pueden contribuir a la realización de procesos de decisión más efectivos y seguros por las cualidades de la información que se utiliza. (p.17)

La presente investigación, procura distinguir si en el hospital Natalia Huerta de Niemes se aplican las normativas, mediante un diagnóstico de la situación actual, acervo documental del hospital, obteniendo un objeto de estudio, y con los hallazgos que se puedan evidenciar, plantear mejoras de intervención, para dar respuesta eficaz a las necesidades de los usuarios accedan a la información, correspondiente.

Legislación en materia de archivo y gestión documental. Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública (LOTAIP)

En la ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública creada en el 2004, el Congreso Nacional del Ecuador (2020), entre otros aspectos regula el derecho de acceso a la información que tienen los ciudadanos, así en el Art. 4 menciona que: La información pública pertenece a los ciudadanos y ciudadanas, el Estado y las instituciones privada depositarias de archivos públicos, son sus administradores y están obligados a garantizar el acceso a la información, de manera gratuita, a excepción de los costos de reproducción y estará regulado por las normas de esta Ley, garantiza el manejo transparente de la información pública, de manera que se posibilite la participación ciudadana en la toma de decisiones de interés general. Información pública:

Sistema de gestión operativo digital (Quipux)

Los autores Intriago y Villavicencio (2019) exponen que:

El Sistema de Gestión Documental Quipux es muy importante dentro de una empresa o institución puesto que facilita la manipulación de documentos digitales a la hora de su búsqueda, dando resultados eficaces y eficientes al momento de organizar, controlar y dirigir los mismos. Los beneficios que brinda el Sistema de Gestión Documental Quipux al manejar documentación digital, garantizan seguridad en su información y al mismo tiempo ayuda el proceso administrativo debido a que este es un sistema que evita el deterioro en ellos, ahorra tiempo, recursos y su búsqueda es rápida. (p.9).

El sistema operativo digital Quipux, se desarrolló con el fin de brindar soporte a las entidades de administración pública en Ecuador, este sistema permite gestionar de manera digital todos los documentos que tradicionalmente las empresas mantenían en físico.

Alvarado (2018), describe los complementos adherentes al Art. 1 del Acuerdo Ministerial No. 718, donde se incluye aspectos como: Seguridad de la información, tipificada en el artículo 9 cada usuario o paciente contará, con un identificador y contraseña para acceder al sistema y de esta manera autenticar su identidad.

Accesibilidad confidencialidad y responsabilidad, tipificada en el art. 14: estará delimitada conforme al nivel de acceso que disponga el usuario en el sistema y en los documentos, acceso que depende de la jerarquía, nivel de responsabilidad y permisos.

Regla técnica nacional para organización y mantenimiento de los archivos públicos

Art 7.- Política institucional en materia de gestión documental y archivo. - las entidades públicas emitirán la política institucional en materia de gestión documental y archivo, la cual será aprobada por la máxima autoridad institucional y deberá estar alineada con las disposiciones de la presente Regla Técnica relacionada con la organización, gestión, conservación y custodia de los documentos de archivo, se prohíbe expresamente la constitución paralela de expedientes para uso personal. (Regla Técnica Nacional de Organización y Mantenimiento de los Archivos Públicos, 2019, p.5)

Abordando en el contexto ecuatoriano, ya para el año 2002, el Congreso Nacional del Ecuador aprobó la Ley del comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos, estableciendo la normativa sobre la cual se regulan todas las operaciones comerciales en internet.

Art. 2.- Reconocimiento jurídico de los mensajes de datos. - los mensajes de datos tendrán igual valor jurídico que los documentos escritos. Su eficacia, valoración y efectos se someterá al cumplimiento de lo establecido en esta Ley y su reglamento.

Art. 5.- Confidencialidad y reserva. - se establecen los principios de confidencialidad y reserva para los mensajes de datos, cualquiera sea su forma, medio o intención. Toda violación a estos principios, principalmente aquellas referidas a la intrusión electrónica, transferencia ilegal de mensajes de datos o violación del secreto profesional, será sancionada conforme a lo dispuesto en esta ley y demás normas que rigen la materia.

Art. 6.- Información escrita. - cuando la ley requiera u obligue que la información conste por escrito, este requisito quedará cumplido con un mensaje de datos, siempre que la información que éste contenga sea accesible para su posterior consulta.

Antecedentes y accionar del hospital Natalia Huerta de Niemes

Según el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Rocafuerte (2014), el hospital Natalia Huerta de Niemes es una casa de salud correspondiente al segundo nivel de atención médica dirigido por el Ministerio de Salud Pública, este hospital fue construido en 1981 para dar una cobertura de atención a las comunidades de Sosote, Higuerón y Danzarín ubicadas en el cantón Rocafuerte. Esta entidad, en primera instancia estuvo enfocada en la atención materno-neonatal, esta institución tiene una estructura orgánico – funcional en el área administrativas y en el área médica; en el área administrativa se encuentran las unidades productoras de gestión como Gerencia, Financiero, Personal entre otras y en las actividades relacionadas con el servicio de salud consta el departamento de estadísticas, área de preparación, consulta externa, hospitalización y emergencias.

La misión de esta institución, consiste en ejercer como autoridad sanitaria, la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la salud pública ecuatoriana a través de la gobernanza, vigilancia de la salud pública, provisión de servicios de atención integral, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología y la articulación de los actores del sistema, con el fin de garantizar el derecho a la Salud.

El objetivo de esta investigación consiste en evaluar el sistema de gestión documental y organización de archivo del hospital Natalia Huerta de Niemes, del cantón Rocafuerte provincia de Manabí, considerando que los documentos constituyen evidencia fiel de los procesos de esta casa de salud.

Metodología

Esta investigación presenta un enfoque analítico, descriptivo y cualitativo, a su vez apoyándose del método bibliográfico por medio de un análisis documental desde fuentes primarias de información tales como: libros, tesis doctorales y artículos científicos, de donde se obtienen premisas sobre los sistemas de gestión documental, modelos de gestión documental, sistema operativo (Quipux) y las políticas regulatorias de la gestión documental en el Ecuador.

Con respecto al enfoque cualitativo, se diseñó un cuestionario, entrevista que será dirigida al personal responsable del proceso de gestión documental en el Hospital Natalia Huerta de Niemes. Por otra parte, se aplicará una ficha de observación con el objetivo de recolectar información sobre los procedimientos llevados a cabo para el uso adecuado, de los documentos generados en la institución.

Resultados

Análisis - ficha de observación acorde a evaluación del SGD perteneciente al Hospital Natalia Huerta de Niemes del cantón Rocafuerte

Ítem	Procesos	Indicadores	Cumplimientos	Observación
Gestión eficaz de procesos de gestión documental interna	Flujo de información entre departamentos	La información enviada y recibida de los diversos departamentos con prontitud y eficacia	Internamente se maneja el flujo de información mediante el sistema de gestión integral Quipux y los procesos se cumplen al 100%, porque cuenta con sistema de control.	El sistema ofrece la garantía de conservar y rastrear el flujo de trámites y procesos que atiende el hospital.
Gestión de calidad de manejo de documentos en formatos físicos y digital	Gestión de calidad de manejo de documentos en formatos físicos y digital	Como se establecen los procesos de calidad tanto para el manejo de documentos digitales como para los de formatos físicos.	Los formatos digitales se manejan con altas eficiencias y calidad, debido a que el sistema tiene su propio modelo de almacenamiento, en el caso de los formatos físicos, es un poco más complejos porque no se cuenta con políticas de gestión documental para formatos y físicos que guíen el proceso.	En cuanto a la calidad se puede referenciar que los documentos digitales tiene una valoración del 100% frente a los documentos físicos que tendrían una evaluación del 70%
Gestión de riesgo y				

seguridad de la información y documentación	Software diseñado con las respectivas condiciones de control de acceso para la seguridad de la información.	Se establecen los centros de operaciones discretos y operacionales, caso contrario no se podrían ejecutar el servicio eficiente a los usuarios y pacientes, así como a los diversos departamentos.	Se trabaja con el sistema integrado de gestión documental Quipux, que es un modelo tecnológico implementado desde el gobierno central.	La administración pública tiene como misión brindar servicios a la comunidad, se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, coordinación, participación transparencia y evaluación.
	Sistema integrado de gestión documental que permite el acceso a todas las áreas o dependencia dentro del hospital.	Se cuenta con herramientas tecnológicas que permiten atender los trámites de manera oportuna, tramites ciudadanos en aspectos inherentes a la salud.	Se elaboran e implementan instrumentos archivísticos, como políticas, reglamentos, manual de procedimientos, en concordancia con lo que está establecido en leyes, reglas, adecuada al sistema de gestión documental.	Se capacita, al personal para que conozcan y apliquen los procedimientos estandarizados para la gestión, tramites, depuración, conservación, digitalización y mantenimientos en todo el ciclo de vida documental.

Figura 1. Ficha de observación

Fuente: Elaboración propia a partir de la visita a las instalaciones del Hospital Natalia Huerta de Niemes

Análisis - ficha de observación acorde a evaluación del SGD perteneciente al hospital Natalia Huerta de Niemes del cantón Rocafuerte

La ficha de observación fue estructura en 2 ítems: Gestión eficaz de procesos de gestión documental interna, Gestión de riesgo y seguridad de la información y documentación, a partir

de cada ítem se precedió los siguientes apartados: Procesos, Indicador, Cumplimiento y Observación. A continuación, se hace un análisis sobre la información obtenida.

Con respecto a los procesos de gestión documental interna, se llevan a cabo a través de flujo de información entre departamentos. Se verifica el 100% del cumplimiento de estos procesos a través del sistema de gestión documental Quipux, el cual permite conservar y rastrear el flujo de trámites y procesos que atiende el Hospital.

Acorde a la calidad en el manejo de documentos físicos y digitales, se determina que para los documentos digitales se utiliza un sistema operativo Quipux, con el objetivo de verificarlos y almacenarlos, en cambio para los documentos físicos se torna compleja su validación porque no se cuenta con políticas de gestión documental. Finalmente se observa que la calidad de gestión de los documentos digitales tiene una valoración de 100%, mientras que la de los documentos físicos un 70%.

Se pudo diagnosticar que el cumplimiento de los procesos y trámites se cumplen en un 90% debido a que en ocasiones se presentan factores externos que impiden su cumplimiento. De manera general, se observa que la personal procura atender ágilmente cada proceso.

En efecto, el SGD que posee el Hospital, permite el acceso a todas las áreas, pero está correctamente validado para que solo los responsables tengan el acceso a la información, por otra parte, se han diseñado manuales, procedimientos y normas técnicas sobre el uso del SGD Quipux.

Se capacita a los responsables del Departamento de TIC del Hospital para orientar la atención a los usuarios, para la respuesta a trámites ciudadanos se utilizan procedimientos estandarizados, tales como la respuesta desde el SGD Quipux o el envío de documentos digitales. Se ha evaluado que los dos métodos de respuestas son eficientes. Finalmente, para la Gestión de riesgos y seguridad de la información y documentación, se ha propuesto el Software Quipux, diseñado con altas condiciones de control de acceso para seguridad de la información, atribuyendo consigo también eficacia, jerarquía, descentralización, coordinación, planificación, transparencia y evaluación.

Entrevista sobre aspectos clave para el diagnóstico de Sistema de Gestión Documental del Hospital Natalia Huerta de Niemes.

DATOS DE REFERENCIA

Autora: Lcda. Montes Mesías Coraima Katherine

Tutora: Mg. Saltos Catagua Lila María

Coautor: Mg. Gómez Mieles Juan Manuel

Departamento: Tecnología de Información y Comunicación

Personal encargado: Ing. Israel Alcívar Vincés

1.- ¿Qué sistema les brinda el ministerio de salud, a su institución pública?

Se usan sistemas propios de Ministerio de Salud, tales como:

- PRAS (Plataforma de Registro de Atención en Salud)
- Gestor de imágenes.
- Gestión de resultados de laboratorios.

2.-¿Qué sistema operativo utiliza el hospital y cada qué tiempo es actualizado el programa?

Los sistemas operativos usados en el hospital, son:

- Microsoft Windows 10 – actualización / automática.
- Linux Mint 18- actualización trimestral.
- Ubuntu 20 – actualización trimestral.

3.- ¿Cuál es su responsabilidad en el manejo del sistema operativo?

En mi responsabilidad se encuentra:

- La asistencia y soporte técnico.
- El monitoreo de funcionamiento.

4.- ¿Cuál es el objetivo del sistema de gestión documental, y su beneficio?

Considero que el objetivo de un SGD es:

- Evitar el uso de documentos físicos.
- Monitorear extractos que se le de algún documento.
- Archivo en línea segura y disponible de los documentos físicos.
- Seguridad ética profesional.

5.- ¿Cuál es el portal web del sistema de gestión documental?

En el hospital se usan los siguientes servicios web:

- Quipux.
- Nivel institucional/repositorio.
- Área de archivo.

6.- ¿Cuáles son las estructuras o medios donde se registra la información?

Las estructuras de información, donde se evidencian los datos son:

- Usuarios (historia clínica, información, preparación).
- Repositorios o bases de datos.
- Quipux.

7.- ¿Cuáles son los documentos del paciente que se suben a la plataforma para su acceso?

Los primeros documentos que se le generan al paciente son:

- Resultado de los laboratorios.
- Historias clínicas.
- Ecografías. Rx.
- Tomografías.

8.- ¿Qué seguridad ofrece el sistema en cuanto la privacidad de la información de cada paciente?

- Los sistemas que manejamos se apegan a los acuerdos ministeriales sobre la protección de datos del paciente, se refiere acuerdo de confidencialidad.

9.- ¿Considera que el personal está capacitado para un correcto manejo del sistema y mantener el nivel de confidencialidad que la información personal requiere?

- Si, cada persona firma acuerdos de responsabilidad, ya que la información de cada paciente es confidencial y personal del paciente estable.

Fuente: Elaboración propia a partir de la entrevista efectuada.

Luego de haber aplicado la entrevista al personal responsable del SGD, se procede a detallar los siguientes aspectos:

Los sistemas anexos a Quipux que la casa de salud maneja son: PRAS (Plataforma de Registro de Atención en Salud), Gestor de imágenes y gestor de resultados de laboratorios. Se cuenta con software libre (Linux Mint 18 y Ubuntu 20) y de licencia (Windows 10).

La responsabilidad de la persona entrevistada, se basa en la asistencia y soporte técnico, además del monitoreo de funcionamiento. El SGD trae muchos beneficios para el Hospital, debido a que se evita el uso de documentos físicos, se monitorea extractos que se le de algún documento, además de compartir archivos en línea de manera segura y disponible, recalando que todo se realiza con seguridad y ética profesional.

El sistema más usado en el hospital, es Quipux, pero también se utilizan otros mecanismos como: Repositorio o Área de Archivo. Acorde a lo anterior, se especifica que las estructuras de información más utilizadas son: historia clínica, información, preparación, repositorios o bases de datos y la herramienta Quipux. Cuando un usuario se registra, los primeros documentos que se generan de manera automática son: resultado de los laboratorios, historias clínicas, ecografías, rayos x y tomografías.

Con respecto a la seguridad de software utilizado para el proceso de citas médicas y otros, existen políticas de control, apegadas a los acuerdos ministeriales sobre la protección de datos del paciente, teniendo una preminencia en la disponibilidad, integridad y la confidencialidad. Finalmente, se cuenta con personal capacitado bajo la superficie de los documentos, responsabilizados en realizar un buen trabajo, este indicador es validado a través de la firma de acuerdos de responsabilidad.

Discusión

Los autores Chávez y Pérez (2012) mencionan que:

La función primaria de estos sistemas está en garantizar todos los requerimientos funcionales: creación, automatización, mantenimiento; con vistas a que las fuentes documentales de la organización estén al alcance de los usuarios y puedan ser compartidas siguiendo el flujo organizacional. Producto del incremento de la masa documental que cada día va en ascenso, es importante que las organizaciones cuenten con un sistema de gestión documental, correctamente planificado e implementado, que coordine y controle la documentación en función de la misión, objetivos y visión de la organización (p.3).

Zambrano *et al.* (2021) indican que;

El rol que desempeña la gestión documental en áreas administrativas, dentro de una organización, influye directamente en el cumplimiento satisfactorio de las funciones y responsabilidades que allí se desarrollan; por lo tanto, el archivo es el espacio administrativo relevante para la gestión institucional (p.2)

Se entiende por gestión documental el conjunto de normas, técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía. (Molano, 2017, p.24).

Conclusiones

El aporte de un sistema de gestión documental en toda institución permite la mejora de los procesos administrativos y organizacionales para la búsqueda y recuperación de la información de forma más ágil. De tal manera la aplicación de un sistema de gestión documental permite canalizar las demandas o necesidades informativas de los de los usuarios. Cuando en un centro médico, ingresa un paciente, automáticamente, se genera una serie de documentación: datos personales, servicio que solicita, pruebas, resultados de algún examen u otros, El hospital objeto del presente estudio cuenta con todos estos procesos integrados en su sistema de gestión documental y están a disposición de los usuarios y la comunidad médica, lo que permite controlar de manera eficiente la big data médica, con el objetivo de realizar estadísticas y tomar decisiones con respecto a diagnóstico de los pacientes . En Ecuador, las instituciones de Salud Pública, utilizan el SGD Quipux, que es otorgado por el Ministerio de Salud Pública, sistema que se ha convertido en una eficiente herramienta en los procesos de coordinación, control, custodia, recuperación y garantía de la información.

Referencias

- Alvarado, V. (2018). *Acuerdo Ministerial No. 718*. <https://n9.cl/n607go>
- Avilés, A. (2013). Sistemas de Gestión Documental: Una implementación adecuada en las empresas públicas y privadas de nuestro país. Resultados de Investigación. *Revista de Ciencia y Tecnología*, 14 (5), 1-11. <https://n9.cl/fi6yf>
- Cerillo, A. I. y Casadesús, A. (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 7 (19), 6–16. <https://doi.org/10.24965/gapp.v0i19.10515>
- Chávez, Y. y Pérez, H. (2012). Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones. *Bibliotecas Anales de Investigación*, 8(11), 1-42. <https://bit.ly/3kXowoO>
- Congreso Nacional del Ecuador (2020). *Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. <https://n9.cl/eoetg>
- Intriago, G. y Villavicencio, G. (2019). El sistema de gestión documental Quipux y el manejo de la documentación digital en las empresas públicas. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1-12. <https://n9.cl/5czym>
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (2004). <https://n9.cl/6rivv>
- Molano, J. (2017). Implementación de un sistema de gestión documental en la asociación Asproleche Q.V.C. de Santa Rosa de Viterbo. [Tesis doctoral, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia]. <https://n9.cl/6hu8j>
- Morales, K. (2020). Propuesta metodológica de valoración documental para la administración pública ecuatoriana. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador]. Archivo digital. <https://n9.cl/c3z87>
- Pacheco, A. B., Zamory, S. E. y Gerardo, C. J. (2019). Impacto de la implementación de un sistema documental en el aseguramiento de la calidad en un laboratorio de análisis

clínicos de un hospital público. *Acta Bioquím Clín Latinoam*, 53(4), 1-14.

<https://n9.cl/7ny8h>

Pacheco, F. (2022). Creación de manual de gestión documental-organización y manejo de la organización producida por la entidad. [Tesis Doctoral, Universidad de Córdoba].

<https://n9.cl/di9ib>

Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de los Archivos Públicos.

(2019). <https://n9.cl/aieylz>

Rodríguez, Y., Castellanos, A. y Ramírez, Z. (2016). Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 27 (2), 206. <https://redalyc.org/articulo.oa?id=377645765007>

Romero, A., Cueva, M., Salguero, N. y Salazar, M. (2021). La gestión documental y archivo en instituciones públicas en el Cantón Latacunga de la provincia de Cotopaxi. *Revista de Ciencias Administrativas y económicas*, 4 (2), 1-11. <https://n9.cl/isl2b>

Salguero, N., Falconí, A. y Jácome, D. (2021). La Universidad Técnica de Cotopaxi en la gestión documental y vinculación con las instituciones públicas y empresas privadas. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 5 (19), 175-182. <https://n9.cl/udhcc>

Secretaría Nacional de Administración Pública (2017). Norma de gestión documental para Entidades de Administración Pública. <https://n9.cl/x4uyh>

Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (2019). <https://n9.cl/uksf>

Zambrano, E. I., Quindemil, E. M., y Rumbaut, F. L. (2021). Gestión documental en universidades: Una mirada desde Latinoamérica. *ReHuSo*, 6, 108-119. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v6iEspecial.3779>

Contribución de los autores

Autora

Lcda. Montes Mesías Coraima
Katherine

Contribución

Concepción y diseño, investigación; metodología, redacción.
Investigación; análisis e interpretación.
Adquisición de datos, análisis e interpretación.
Análisis e interpretación; validación, redacción de resultados.

Coautores

Mg. Lila María Saltos Catagua

Adquisición de datos, búsqueda bibliográfica, supervisión, revisión, análisis.

Ing. Juan Manuel Gómez Mieles

Revisión del artículo.