



Tesis de Licenciatura

*La carencia de los
estándares archivísticos
internacionales en el
Gobierno Digital que
implementa la Provincia
del Chaco y la influencia
del profesional en
Ciencias de la
Información*

Tesista

Arch. Julio Domingo Ocampo

Directora de Tesis

Dra. Ana Delia Ruzich

Co-Directora de Tesis

Dra. Fernanda Frasson Martendal

2024





Universidad Nacional del Nordeste

Facultad de Humanidades

**Licenciatura en Ciencias de la Información
con Orientación en Archivología**

Trabajo Final

Tesis para obtener el Grado de Licenciatura

**La carencia de los estándares archivísticos internacionales en el Gobierno Digital que
implementa la Provincia del Chaco y la influencia del profesional en Ciencias de la
Información**

Directora de Tesis: Dra. Ana Delia Ruzich

Co-Directora: Dra. Fernanda Frasson Martendal

Tesista: Arch. Julio Domingo Ocampo

Diciembre 2024

Resumen

La implementación del Gobierno Digital es una tendencia creciente en todo el mundo, y el Poder Ejecutivo de la Provincia del Chaco - ubicada en el norte de la República Argentina - no es una excepción. En este contexto, la gestión eficaz de los documentos digitales se vuelve fundamental para garantizar la transparencia, la eficiencia y la accesibilidad de la información para los ciudadanos y usuarios interesados. Sin embargo, para lograr estos objetivos de manera efectiva, es deseable y crucial adherirse a estándares archivísticos internacionalmente reconocidos para que orienten el diseño, la implementación y la administración constante de los sistemas para la gestión de documentos digitales. Además, el papel del Profesional en Ciencias de la Información es esencial en todo este proceso, ya que posee el conocimiento y las habilidades necesarias para liderar y contribuir al éxito de las iniciativas en el marco del Gobierno Digital.

El objetivo principal de esta Tesis es identificar los factores que inciden en las decisiones adoptadas por las autoridades que deciden sobre los sistemas que componen al Gobierno Digital de la Provincia del Chaco en relación con el diseño, implementación y administración continua de los sistemas de gestión de documentos digitales. Se propone analizar detalladamente la estrategia de difusión archivística de los documentos digitales en el marco de los sistemas que constituyen al Gobierno Digital, abordando tanto su integración en la intranet gubernamental como su presentación en la interfaz de consulta pública. A través de esta investigación, se busca comprender cómo se gestionan y difunden los documentos digitales en el ámbito gubernamental, con el propósito de mejorar la transparencia, la eficiencia y la accesibilidad de la información para los ciudadanos y demás usuarios interesados.

La presente Tesis tiene como propósito proporcionar una comprensión profunda de la importancia de los estándares archivísticos internacionales en la implementación del Gobierno Digital en la Provincia del Chaco, así como destacar el papel preponderante del Profesional en Ciencias de la Información en este proceso. A través de un análisis detallado y recomendaciones prácticas, se busca contribuir al desarrollo de lineamientos efectivos para la gestión de documentos digitales en el ámbito Estatal provincial, con el fin de mejorar la transparencia, la eficiencia, la accesibilidad y perdurabilidad de la información que contienen los documentos oficiales. **Palabras Claves:** Gobierno Digital. Gestión documental. Documentos digitales. Estándares archivísticos. Transparencia Administración Pública. Ciencias de la Información. Provincia del Chaco. Argentina.

Agradecimientos

Deseo expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a Dios, fuente de toda razón y justicia. Reconozco que, con su guía y sabiduría encontré claridad en mis pensamientos y equidad en mis acciones; por ello, que su luz continúe iluminando mi camino para brindar la capacidad de actuar con rectitud y discernimiento en todas mis decisiones.

A mi bendita familia integrada por Miriam que es mi compañera de vida ideal y a mis hijos Nicolás y Fiorella que, entre todos, son el impulso que me dan la fuerza necesaria para enfrentar las adversidades y mirar al futuro con optimismo y esperanza.

A la Universidad Pública y Gratuita, que es uno de los pilares fundamentales del sistema de educación superior de la República Argentina. Su autonomía y funciones de enseñanza, investigación y extensión son esenciales para el desarrollo humano, democrático, productivo y tecnológico de la Patria. La universidad argentina es democrática en su organización, pública en su composición estudiantil y está socialmente comprometida con su entorno.

A todos los docentes del Departamento de la Carrera: Licenciatura en Ciencias de la Información, y en especial a la Directora de la presente Tesis, la Dra. Ana Delia Ruzich y la Co-Directora, la Dra. Fernanda Frasson Martendal; con quienes tuve la oportunidad de compartir en las aulas la transmisión de sus conocimientos y el incentivo fundamental para adoptar la vocación necesaria en el desempeño como Investigador novel y futuro Profesional de las Ciencias de la Información.

ÍNDICE

Índice de Ilustraciones	- 6 -
Introducción.....	- 7 -
Justificación	- 8 -
Propósitos	- 12 -
Impacto Socio Institucional	- 13 -
Impacto Cognitivo	- 14 -
Problema de Investigación.....	- 15 -
Hipótesis	- 18 -
Hipótesis Sustantiva	- 20 -
Hipótesis Secundarias	- 21 -
Objetivo General	- 21 -
Objetivos Específicos.....	- 21 -
Cuadro de Relaciones: Preguntas, Hipótesis y Objetivos.....	- 23 -
Antecedentes	- 24 -
Marco teórico	- 39 -
Paradigma y lógica de la investigación.....	- 63 -
Estrategia de Investigación.....	- 66 -
Fuentes de Información	- 66 -
Técnicas de Obtención o Construcción de los Datos	- 67 -
Muestras	- 73 -
Plan de Análisis.....	- 74 -
Tipo de Diseño	- 74 -
Gráfico completo del Sistema de Matrices de Datos	- 76 -
Resultados y Análisis.....	- 77 -
Encuestas para Autoridades del Poder Ejecutivo de la Provincia del Chaco.....	- 77 -
Encuestas para Usuarios Internos y Externos del Gobierno Digital	- 100 -
Observación Directa.....	- 128 -
Conclusiones	- 159 -
Recomendaciones	- 162 -
Bibliografía	- 164 -
Anexo	- 174 -
Formularios de Encuestas en Microsoft Office Forms	- 174 -

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. El Modelo Records Continuum. © Frank Upward.	- 46 -
Ilustración 2. Entidades Funcionales de OAIS. UNE-EN ISO 14721:2012	- 48 -
Ilustración 3. Cadena de Custodia y de Preservación. Modelo OAIS/SAAI. ISO 14721...	- 53 -
Ilustración 4. Elaboración propia a partir de (Samaja, 1995, p. 255).....	- 64 -
Ilustración 5. Encuesta para Autoridades, resultados y grafico de la Pregunta 1.	- 78 -
Ilustración 6. Encuesta para Autoridades, resultados y grafico de la Pregunta 2.	- 79 -
Ilustración 7. Encuesta para Autoridades, resultados y grafico de la Pregunta 3.	- 80 -
Ilustración 8. Encuesta para Autoridades, resultados y grafico de la Pregunta 4.	- 82 -
Ilustración 9. Encuesta para Autoridades, resultados y grafico de la Pregunta 5.	- 84 -
Ilustración 10. Encuesta para Autoridades, resultados y grafico de la Pregunta 6.	- 86 -
Ilustración 11. Encuesta para Autoridades, resultados y grafico de la Pregunta 7.	- 88 -
Ilustración 12. Encuesta para Autoridades, resultados y grafico de la Pregunta 8.	- 90 -
Ilustración 13. Encuesta para Autoridades, resultados y grafico de la Pregunta 9.	- 92 -
Ilustración 14. Encuesta para Autoridades, resultados y grafico de la Pregunta 10.	- 94 -
Ilustración 15. Encuesta para Autoridades, resultados y grafico de la Pregunta 11.	- 96 -
Ilustración 16. Encuesta para Autoridades, resultados y grafico de la Pregunta 12.	- 98 -
Ilustración 17. Encuesta para Autoridades, resultados y grafico de la Pregunta 13.	- 100 -
Ilustración 18. Encuesta para Usuarios, resultados y grafico de la Pregunta 1.....	- 102 -
Ilustración 19. Encuesta para Usuarios, resultados y grafico de la Pregunta 2.....	- 105 -
Ilustración 20. Encuesta para Usuarios, resultados y grafico de la Pregunta 3.....	- 108 -
Ilustración 21. Encuesta para Usuarios, resultados y grafico de la Pregunta 4.....	- 110 -
Ilustración 22. Encuesta para Usuarios, resultados y grafico de la Pregunta 5.....	- 113 -
Ilustración 23. Encuesta para Usuarios, resultados y grafico de la Pregunta 6.....	- 115 -
Ilustración 24. Encuesta para Usuarios, resultados y grafico de la Pregunta 7.....	- 117 -
Ilustración 25. Encuesta para Usuarios, resultados y grafico de la Pregunta 8.....	- 119 -
Ilustración 26. Encuesta para Usuarios, resultados y grafico de la Pregunta 9.....	- 121 -
Ilustración 27. Encuesta para Usuarios, resultados y grafico de la Pregunta 10.....	- 123 -
Ilustración 28. Encuesta para Usuarios, resultados y grafico de la Pregunta 11.....	- 125 -
Ilustración 29. Encuesta para Usuarios, resultados y grafico de la Pregunta 12.....	- 127 -
Ilustración 30. Organigrama. Resolución N° RES-2024-26-60-1. p.3	- 129 -
Ilustración 31. Organigrama. Resolución N° RES-2024-26-60-1. p.4	- 130 -
Ilustración 32. Elaboración propia. Portal web RRHH Poder Ejecutivo Chaco.....	- 138 -
Ilustración 33. Captura de Pantalla. Portal web RRHH Poder Ejecutivo Chaco.	- 139 -
Ilustración 34. Captura de pantalla. Búsqueda web Decretos Provincia del Chaco.....	- 142 -
Ilustración 35. Captura de pantalla. Búsqueda web Decretos Provincia del Chaco.....	- 143 -
Ilustración 36. Decreto Provincial N° 114/2022 en formato .PDF.....	- 145 -
Ilustración 37. Captura de pantalla. Búsqueda web Decretos Provincia del Chaco.....	- 147 -
Ilustración 38. Decreto Provincial N° 1287/2022 en formato .PDF.....	- 149 -
Ilustración 39. Ampliación del pie de página del Decreto Provincial N° 1287/2022 en formato .PDF	- 150 -
Ilustración 40. Captura de pantalla. Sistema de Gestión de Trámites.....	- 153 -
Ilustración 41. Extracto del Presupuesto 2025. Jur. 60. Sec. Coord. Gabinete.....	- 156 -

Introducción

El avance de la tecnología computacional y la digitalización ha transformado radicalmente la manera en que los gobiernos en sus distintos niveles de gestión interactúan con los ciudadanos y administran sus recursos. En este contexto, la implementación del Gobierno Digital ha surgido como una respuesta estratégica para mejorar la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad de los servicios gubernamentales. Sin embargo, para garantizar el éxito de estas iniciativas, es fundamental establecer estándares claros y eficaces en la gestión de documentos digitales, que aseguren la preservación y disponibilidad de la información a largo plazo. En este sentido, los estándares archivísticos internacionales desempeñan un papel crucial en la implementación y mantenimiento exitoso y sostenible del Gobierno Digital.

La presente investigación pretende explorar la importancia de los estándares archivísticos internacionales en la implementación del Gobierno Digital por parte del Poder Ejecutivo de la Provincia del Chaco. Además, se examinará el papel influyente del Profesional en Ciencias de la Información en este proceso, destacando su contribución al diseño, implementación y administración de sistemas de gestión de documentos digitales que cumplan con los estándares establecidos.

Por todo ello, se utilizará un enfoque de investigación científica cuali-cuantitativo en el marco de un estudio exploratorio – descriptivo. Esta elección metodológica se justifica por el nivel de profundidad que se pretende alcanzar en el análisis de la implementación del Gobierno Digital en el Poder Ejecutivo de la Provincia del Chaco y la influencia de los estándares archivísticos internacionales en este proceso.

La integración de métodos cualitativos y cuantitativos facilitará una comprensión integral y detallada de los factores que influyen en las decisiones tomadas por las autoridades responsables del Gobierno Digital del Chaco, específicamente en lo relativo al diseño, implementación y gestión constante de los sistemas de documentos digitales

El enfoque cualitativo permitirá explorar en profundidad las percepciones, experiencias y opiniones de los actores clave involucrados en la administración del Gobierno Digital, como funcionarios gubernamentales, profesionales en Ciencias de la Información y usuarios finales. Se utilizarán encuestas cerradas aplicadas a grupos focales para recopilar datos cualitativos, que serán analizados utilizando técnicas de análisis de contenido y análisis temático.

Por otro lado, el enfoque cuantitativo proporcionará datos numéricos y estadísticos que complementarán y enriquecerán la comprensión cualitativa del fenómeno estudiado. Se

recopilarán datos cuantitativos a través del análisis de documentos oficiales, que serán estudiados utilizando técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales.

Esta investigación científica exploratorio – descriptivo, de enfoque cuali-cuantitativo, tiene como propósito profundizar en la comprensión de la implementación del Gobierno Digital en la Provincia del Chaco, destacando el papel del Profesional en Ciencias de la Información en este proceso. Se espera que los resultados de la investigación impulsen el desarrollo de lineamientos efectivos para la gestión de documentos digitales en el ámbito Estatal, promoviendo la transparencia, la eficiencia, la accesibilidad y perdurabilidad de la información que contienen los documentos oficiales.

Justificación

La Archivística es una ciencia relativamente joven, nacida a mediados del siglo XIX en Europa. Sin embargo, sus orígenes se remontan a la antigüedad, cuando las primeras civilizaciones comenzaron a crear y conservar documentos. El volumen y la complejidad de la actividad humana generaron la necesidad de organizar y conservar la información contenida en los documentos, lo que llevó al desarrollo de técnicas específicas para su gestión.

La Revolución Francesa del año 1789 y otros eventos históricos posteriores impulsaron la formalización de la Archivística como una ciencia con un cuerpo teórico propio. Desde entonces, han surgido diversas escuelas y enfoques teóricos en diferentes regiones del mundo, con el objetivo de construir un cuerpo doctrinal sólido que permita resolver los problemas de gestión documental que enfrentan las instituciones en sus distintos contextos sociales, políticos, económicos, culturales y tecnológicos.

Entonces, la Archivística se encarga de la organización, conservación y acceso a la información producida por las personas e instituciones a lo largo de su historia. Su objetivo principal es garantizar la preservación de la memoria histórica y facilitar el acceso a la información para la investigación, la toma de decisiones y el desarrollo social.

Asimismo, la Archivística es una ciencia en constante evolución que intenta adaptarse a las necesidades cambiantes de la sociedad. Su papel fundamental es garantizar la gestión eficiente de la información documental para el beneficio de las presentes y futuras generaciones.

Cabe destacar que en los principios de la civilización moderna el soporte papel se constituía como el principal medio sobre el cual se transcribían, oficializaban, preservaban y difundían los actos del Estado. Luego, y más recientemente con el surgimiento de las tecnologías de la información y comunicación, la gestión documental se transformó orientando

su energía en la digitalización del soporte papel y en algunos casos se propició la despapelización de las administraciones públicas, ya que el documento nace en soporte digital, así se lo autoriza, almacena, preserva y difunde; sin necesidad que intermedie el soporte papel para demostrar fehacientemente el acto administrativo.

Esta transformación fue paulatina y con avances disímiles según el mayor o menor grado de importancia que le daban los tomadores de decisiones a estos temas a lo largo del tiempo. Más recientemente y pensando en Latinoamérica, los pueblos reclaman transparencia en la gestión del erario y muchas veces los gobernantes apuestan a la difusión vía web - utilizando la infraestructura de la internet - de los documentos oficiales que demuestran los actos del gobierno en soporte digital.

Es importante mencionar que los documentos digitales oficiales deben cumplir con los mismos atributos del documento en soporte papel original; por ello, es necesaria la implementación de técnicas archivísticas reconocidas internacionalmente que pocas veces son aplicadas por los Estados. Esta situación crea riesgos por las implicancias que pueden generar los documentos digitales adulterados y las futuras generaciones también podrán verse afectadas al momento de intentar reconstruir la historia en base a los documentos primarios que pueden perder fácilmente su autenticidad.

En consideración a lo expresado anteriormente, el campo temático que se pretende abordar en el desarrollo de la presente Tesis es concretamente la gestión de los documentos digitales con valor permanente y la publicación vía internet para el acceso de usuarios (ciudadanos).

Es inminente que el paradigma de la despapelización en las administraciones públicas continúe desarrollando sistemas de gestión de documentos en soporte digital; no obstante, se visualiza un alerta importante desde la perspectiva de las Ciencias de la Información en consideración a que estos sistemas están siendo diseñados, implantados y mantenidos por especialistas en desarrollo de software, ingenieros en sistemas informáticos o ciencias a fines a la informática, que en algunos casos son asesorados por profesionales del Derecho; pero con escasa o nula participación de los profesionales en Ciencias de la Información que poseen los conocimientos sobre el correcto tratamiento del documento para su efectiva, eficaz y eficiente prestación de servicios orientados a satisfacer las necesidades de información de los usuarios, que en este caso es toda la ciudadanía en su conjunto.

Se observa que optimizar el acceso a la información pública mediante el uso de las tecnologías informáticas parece ser el modo correcto para darle mayor cobertura territorial a este derecho primigenio del sistema republicano de gobierno que nos impera; asimismo, es

igualmente importante que la difusión de esa información sea a través de documentos digitales que puedan ser verificados en cuanto a su autenticidad e inmutabilidad; por ello, explorar y realizar aportes intelectuales por parte de los Profesionales en Ciencias de la Información sobre esta temática es fundamental para la permanencia y el posicionamiento de las competencias que adquieren estos profesionales durante el cursado de la carrera y que bien puede ser aprovechado y potenciado con la posibilidad de investigar científicamente bajo la premisa de forjar el conocimiento necesario para la aplicación de acciones tendientes al mejoramiento de estos servicios de información que son y serán altamente demandados.

Desde sus orígenes, las administraciones públicas han basado su quehacer en la documentación para que quedara constancia de su actividad. La emisión de documentos públicos y su conservación han sido siempre una necesidad de los Estados y es la base de la creación de los archivos.

Se considera extremadamente necesario que la documentación oficial que publican los Estados vía web y en soporte digital sean considerados fedatarios de los hechos que reflejan y fidedignos de la información que contienen. En todos los casos, esta documentación concede derechos y/u obligaciones a un ciudadano en particular, a un colectivo de personas humanas, jurídicas o en algunos casos dirigidos a toda la sociedad que administra; de allí se desprende que es de suma importancia publicar, mantener y constatar que estos documentos digitales respeten los estándares y normas internacionales como por ejemplo: Open Archival Information System OAIS-ISO 14721 y/o Blockchain, con el fin de garantizar la integridad de la información contenida en los documentos digitales y su cadena de custodia.

En la actualidad, un sin número de sitios web oficiales de los distintos niveles del Estado publican documentos que evidencian sus actos de gobierno como ser: actas, ordenanzas, resoluciones, decretos, leyes, entre otros instrumentos legales. La gran mayoría de estos documentos son vulnerables a sufrir alteraciones en la información que almacenan mediante la edición digital de los datos sustantivos: fechas, numeración y/o su parte de vistos, considerandos y resolutive, entre otros datos y metadatos.

Esta situación de fragilidad puede y debe ser revertida mediante la implementación de técnicas archivísticas que están orientadas a la gestión del documento digital desde su origen o a la digitalización de documentos que nacieron en soporte papel; pero para que su difusión sea amplia, se lo copia en soporte digital para su resguardo y publicación.

Asimismo, se estima que los profesionales de las Ciencias de la Información no consiguen insertar sus competencias y conocimientos en las estructuras del Estado con el fin de jerarquizar la gestión de los documentos digitales; este déficit podrá mitigarse con la

sistematización de información actualizada sobre las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de los actuales sistemas de información que pretenden facilitar a los ciudadanos el acceso a la documentación digital.

Podemos resumir que los documentos digitales se nos presentan como entidades lógicas o virtuales cuya fiabilidad y autenticidad es necesario garantizar a los productores y usuarios actuales y potenciales, asegurando además la supervivencia futura. Su propia condición de ser digital plantea diversas dificultades al momento de su gestión:

- Son virtuales, lo que resulta imposible su manipulación tangible;
- Se consignan en soportes magnéticos u ópticos y su información, representada por códigos binarios, necesita ser descodificada para ser apreciable por los sentidos;
- El entorno tecnológico en el que se producen los documentos deja huella en ellos;
- Las tecnologías que intervienen en la generación y gestión de los documentos tienen un nivel de obsolescencia mucho mayor que los requerimientos de preservación de los documentos en sí mismo (García-Morales, 2013, p. 6).

Desde los inicios en nuestra formación como profesionales en las Ciencias de la Información comprendimos que, los preceptos de nuestra labor, están orientados a satisfacer demandas de información específicas de la sociedad y a desarrollar nuestra actividad en equipos multidisciplinarios de trabajo; esto es posible puesto que todas las actividades humanas, sean estas formales o informales, públicas o privadas, precisan de información de rápido y fácil acceso, información oportuna y que además sea pertinente. Lograr este objetivo no es tarea sencilla por lo cual en la actualidad contamos con ofertas académicas que forman profesionales abocados a obtener estos resultados.

Es fundamental realizar aportes objetivos sobre la valoración de los actuales sistemas de información que pretenden satisfacer el acceso a la información pública mediante canales digitales; de esta forma, se podrá ocupar paulatinamente el espacio que le corresponde al profesional en Ciencias de la Información, que hoy le es vedado ya sea por desconocimiento o por quitarle relevancia al aporte que este profesional pueda realizar en la ejecución de proyectos que se ocupen de diseminar documentos públicos digitales; por ello, incrementar la producción intelectual mediante la investigación científica sobre estas temáticas, surtirá el efecto esperado de insertar estos conocimientos específicos en todo el ciclo de los sistemas de información documental en soporte digital para optimizar lo implementado hasta el momento y sentar las bases para el desarrollo de nuevos sistemas alineados a los estándares archivísticos internacionales.

Se destaca que el perfil del graduado en Ciencia de la Información de la Facultad de Humanidades – Universidad Nacional del Nordeste, reconoce que la incorporación de las computadoras y otras tecnologías de trabajo demanda de este profesional capacidades para: diseñar, operar o evaluar servicios y sistemas de información; con el objetivo de adoptar y desarrollar tecnologías, diseñar e instruir en el manejo de bases de datos y redes electrónicas como Internet.

Bajo estos lineamientos se propone esbozar e implementar la presente Tesis que pretende nutrir al acervo de conocimientos que se tienen sobre esta temática sumada a la importancia de abordar una institución gubernamental local (Poder Ejecutivo - Gobierno de la Provincia del Chaco), a modo de unidad de análisis para aplicar los instrumentos de recolección de datos que luego de ser tabulados e interpretados nos darán como resultado la presentación de conclusiones que podrán ser aplicadas sobre el problema real o ser insumo para futuras investigaciones.

El producto de conocimiento de esta Tesis se puede sintetizar como el reconocimiento de los procesos que implementa el Gobierno Digital de la Provincia del Chaco para el diseño, implantación y mantenimiento de los sistemas gestores de documentos digitales y los motivos que conducen a la falta de aplicación de los estándares archivísticos internacionales.

Propósitos

Los propósitos de esta Tesis es analizar y demostrar la importancia de los estándares archivísticos internacionales en el proceso de implementación del Gobierno Digital por parte del Poder Ejecutivo de la Provincia del Chaco, así como explorar el papel influyente que desempeñan los profesionales en Ciencias de la Información en dicho contexto. Se investigará cómo la adopción y aplicación de estándares internacionales en la gestión de archivos digitales puede contribuir a mejorar la eficiencia, transparencia y acceso a la información en el ámbito gubernamental. Además, se examinará el rol específico que tienen los profesionales en Ciencias de la Información en la planificación, desarrollo e implementación de lineamientos relacionados con los sistemas que componen el Gobierno Digital, destacando su capacidad para influir en la conformación de sistemas de gestión documental eficaces y sostenibles. A través de un enfoque interdisciplinario que integre conocimientos de Archivística, Ciencias de la Información y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), esta investigación buscará ofrecer recomendaciones y directrices para promover una gestión de documentos digitales coherente y conforme a los estándares internacionales en el contexto del Gobierno Digital en la Provincia del Chaco.

Impacto Socio Institucional

El presente trabajo busca visibilizar y resaltar los desafíos profundos que enfrenta la gestión de documentos digitales en el Gobierno de la Provincia del Chaco, resultado de la falta de implementación de estándares archivísticos internacionales. Esta carencia, detectada tanto en la creación como en el proceso de digitalización de los documentos en soporte papel, tiene implicaciones significativas en la capacidad de las instituciones estatales para garantizar la seguridad jurídica, la transparencia de los actos administrativos y el acceso equitativo a la información pública.

La gestión imprecisa de los documentos digitales repercute negativamente en la preservación de la memoria institucional, un componente esencial para garantizar la continuidad del patrimonio documental y el pleno ejercicio de los derechos ciudadanos. Los sistemas de información del Estado no solo deben asegurar la transmisión de documentos como fuentes de prueba y testimonio, sino que también deben ser garantes del patrimonio cultural y memoria de la sociedad. Sin embargo, al no aplicar estándares internacionales, se pone en riesgo la integridad y autenticidad de estos documentos, minando la confianza ciudadana en la información gubernamental.

Desde esta perspectiva, el impacto socio institucional de la investigación radica en la posibilidad de propiciar una transformación estructural en los lineamientos de la gestión documental. Se plantea la necesidad imperiosa de que los sistemas de información estatales evolucionen hacia una plataforma que no solo sea técnica y funcionalmente eficiente, sino que también integre la garantía de derechos fundamentales y el pleno ejercicio de la ciudadanía, a través de sistemas que respeten y apliquen los principios de transparencia y acceso a la información pública.

Asimismo, uno de los mayores aportes de este estudio es evidenciar la importancia de incorporar profesionales en Ciencias de la Información dentro de las estructuras Estatales clave. Estos profesionales, con su conocimiento especializado en archivística y gestión documental, se convierten en piezas fundamentales para la implementación exitosa de estándares archivísticos internacionales. Al hacerlo, no solo se optimiza la gestión del documento digital oficial, sino que también se fortalece el vínculo entre el Estado y los ciudadanos, al ofrecer un acceso más confiable, eficiente y seguro a los documentos públicos.

En términos más amplios, este trabajo pretende inspirar una reflexión profunda en los actores institucionales sobre las implicancias sociales y culturales de una gestión documental

deficiente. La falta de estándares adecuados no solo afecta el acceso a la información pública, sino que también pone en riesgo la posibilidad de construir una memoria colectiva precisa y confiable. La capacidad de una sociedad para recordar su historia y aprender de ella depende, en gran medida, de la forma en que se gestionan y preservan sus documentos.

La incorporación de los profesionales en Ciencias de la Información y la adopción de estándares internacionales en la gestión documental no es una cuestión opcional, sino una necesidad urgente. El impacto socio institucional de esta investigación se proyecta más allá de lo técnico, proponiendo una visión donde la información es vista como un derecho y un bien público esencial, que debe ser gestionado con responsabilidad y en beneficio de toda la sociedad. Solo a través de una gestión documental adecuada, es posible asegurar que las generaciones futuras accedan a un legado documental íntegro y auténtico, que refleje fielmente los actos y decisiones de su tiempo.

Impacto Cognitivo

La presente investigación científica busca profundizar y fortalecer el paradigma archivístico poscustodial en un contexto caracterizado por la creciente producción de documentos digitales, rescatando la importancia de los estándares archivísticos internacionales como ejes fundamentales para la preservación y gestión de la información. La integración de estos estándares no solo permitirá consolidar la fiabilidad y autenticidad de los documentos, sino que también proporcionará parámetros de conservación y utilización de la información, adaptándose a las exigencias tecnológicas y sociales contemporáneas.

El impacto cognitivo radica en su capacidad para visibilizar la relevancia de los aspectos técnicos que deben considerarse en la gestión de documentos digitales. La correcta implementación de dichos aspectos permitirá garantizar la conservación a largo plazo de documentos esenciales para la transparencia gubernamental y la salvaguarda de los derechos de los ciudadanos. De esta manera, se asegura que la información contenida en los documentos digitales pueda ser utilizada como prueba fidedigna de los actos administrativos, evitando riesgos como la adulteración o pérdida de datos fundamentales para la reconstrucción histórica y la rendición de cuentas.

Además, esta investigación se proyecta como una fuente de consulta imprescindible para la evaluación y optimización de los sistemas de gestión documental digital en el ámbito público y privado. La capacidad de generar conocimiento técnico y aplicable a las realidades locales permitirá que los resultados obtenidos no solo enriquezcan las prácticas archivísticas,

sino que también puedan ser utilizadas como base para el desarrollo de lineamientos que garanticen un acceso transparente, eficiente y seguro a la información pública en formato digital. Al abordar de manera integral la gestión documental, se promueve un enfoque que va más allá de lo instrumental, buscando un equilibrio entre la implementación de soluciones tecnológicas y la necesaria preservación del valor histórico y jurídico de los documentos en soporte digital.

En el ámbito académico, esta investigación contribuye significativamente al conocimiento del campo de la archivística y las ciencias de la información, posicionando al profesional de esta área como un actor clave en el desarrollo de sistemas de información efectivos. A través de este análisis, se subraya la importancia de la participación de estos profesionales en el diseño, implementación y mantenimiento de los sistemas de gestión documental digital. Su *expertise* no solo asegura una correcta administración de los documentos digitales, sino que también permite que estos sistemas se ajusten a las necesidades de la sociedad, garantizando el acceso a la información pública y reforzando el derecho ciudadano a la transparencia.

Esta investigación también reside en la creación de un marco conceptual y metodológico que, desde la interdisciplinariedad, integra la archivística, las tecnologías de la información y comunicación. Este enfoque ofrece una visión amplia y crítica de los desafíos contemporáneos en la gestión de documentos digitales, permitiendo a los actores involucrados que reflexionen sobre la importancia de implementar estándares internacionales en la construcción de sistemas de información más seguros, accesibles y sostenibles.

Se invita a repensar el rol de los profesionales en ciencias de la información en la era digital, no solo como custodios del patrimonio documental, sino también como gestores estratégicos que velan por la autenticidad, integridad y acceso perdurable a los documentos en soporte digital. En este sentido, se espera que los resultados aquí obtenidos no solo enriquezcan el debate académico, sino que impulsen la creación de iniciativas concretas que fortalezcan el vínculo entre el Gobierno Digital y los ciudadanos, a través de la adopción de prácticas archivísticas que aseguren la legitimidad y confianza en los documentos públicos.

Problema de Investigación

En Argentina, los distintos niveles del Estado (Nacional, Provincial y Municipal) y sus respectivos Poderes (Legislativo, Ejecutivo y Judicial), realizan esfuerzos desparejos para cumplir con los Principios de acceso a la información pública, transparencia y la publicidad de

los actos y procedimientos del gobierno. En la última década, estos organismos exploraron las facilidades que les proporcionan las tecnologías de la información y comunicación en soporte digital, anidados en colecciones de páginas en entorno de la *world wide web* (*www*) y permitiendo su acceso gracias a la infraestructura que ofrece la Internet.

No obstante, estos esfuerzos se ven desvanecidos desde el punto de vista de las Ciencias de la Información, en consideración a que la gran mayoría de estas iniciativas no tienen en cuenta los procedimientos y normas internacionales para la gestión de documentos digitales. Actualmente estos documentos son susceptibles de sufrir alteraciones en su contenido, pudiendo provocar distintos tipos de perjuicios considerables (económicos, privación de derechos, morales, salud, seguridad, fiscal, etcétera) sobre las personas, empresas y/u organizaciones que se encuentren involucradas en los distintos tipos de actos administrativos disponibles en la *www* (Constitución, Códigos, Leyes, Decretos, Resoluciones, Ordenanzas, Sentencias Judiciales, Expedientes, Actas, entre otros).

Otro aspecto problemático de estos sistemas de información rudimentarios es la fragilidad para la preservación de los documentos digitales con valor permanente; dificultando la tarea del historiador o ciencias afines; por no lograr un mecanismo de comprobación de que estos documentos sean fedatarios de los hechos que reflejan y fidedignos de la información que contienen.

Se evidencia un desprendimiento entre lo que sucede cotidianamente y la teoría que aporta las Ciencias de la Información sobre el tema que se propone investigar; por ello, es menester construir el objeto de estudio que está centrado en dos aspectos, el de los sistemas (*software*) y el de las personas que toman las decisiones para el diseño e implantación de esos sistemas. A partir de allí, reconocer los motivos que generan las alertas en la gestión del documento en soporte digital en los estamentos públicos y proponer medidas correctivas; en conjunto, es el problema de investigación que se propone construir.

A continuación, se plantean las preguntas de investigación junto con las justificaciones que fundamentan el presente trabajo, buscando explorar en profundidad los desafíos y oportunidades en la gestión documental del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco. Estas preguntas no solo guiarán el desarrollo de la investigación, sino que también permitirán una reflexión crítica sobre las carencias actuales y la necesidad de adoptar estándares archivísticos internacionales. Asimismo, se busca destacar el papel crucial de los profesionales en Ciencias de la Información en la construcción de sistemas de gestión documental eficientes, confiables y transparentes.

¿Cuáles son las razones por las que el Gobierno Digital de la Provincia del Chaco no adopta los estándares archivísticos internacionales?

A pesar de la importancia que los estándares archivísticos internacionales representan para garantizar la autenticidad, integridad y perdurabilidad de los documentos digitales, el Gobierno Digital de la Provincia del Chaco no ha implementado dichas normativas. Es necesario indagar en las motivaciones subyacentes de esta omisión, analizando tanto los factores internos como externos que influyen en la toma de decisiones y cómo estos pueden estar afectando la transparencia y seguridad de los documentos gestionados en formato digital.

¿Qué criterios utiliza el Gobierno Provincial al diseñar los sistemas de información que gestionan la documentación en formato digital?

La metodología empleada por el Gobierno Provincial para diseñar los sistemas de información que gestionan los documentos en soporte digital es crucial para asegurar su funcionalidad y confiabilidad. Comprender los criterios que se aplican en este proceso es fundamental para evaluar la coherencia de dichos sistemas con los estándares internacionales, así como para identificar posibles áreas de mejora que optimicen la gestión documental y fortalezcan el acceso ciudadano a la información pública.

¿Cuáles son y qué establecen los estándares archivísticos internacionales vigentes sobre la gestión de documentos en formato digital?

Los estándares archivísticos internacionales, como la norma ISO 15489 y el modelo OAIS (Open Archival Information System), proporcionan directrices esenciales para la correcta gestión de documentos en formato digital. Estos estándares establecen las mejores prácticas en términos de autenticidad, fiabilidad, integridad y accesibilidad a largo plazo. Es imprescindible conocer con precisión cuáles son estos estándares y cómo su aplicación puede influir en la mejora de los sistemas de información documental Estatal.

Desde la perspectiva normativa, ¿es obligatorio contar con profesionales en Ciencias de la Información para el diseño, implementación y mantenimiento de sistemas gestores de documentos digitales?

El rol de los profesionales en Ciencias de la Información es esencial para garantizar la correcta implementación y mantenimiento de sistemas gestores de documentos digitales. Sin embargo, es importante analizar si la normativa vigente en el ámbito gubernamental exige su participación de manera explícita y cuáles son las consecuencias de su ausencia en la conformación de sistemas que respeten los estándares archivísticos internacionales.

¿Qué recursos humanos, materiales y financieros son necesarios para diseñar, implementar y mantener un sistema de gestión documental en formato digital acorde con los estándares archivísticos internacionales vigentes?

El desarrollo de un sistema gestor de documentos digitales que cumpla con los estándares internacionales requiere de una inversión considerable en términos de personal especializado, infraestructura tecnológica y recursos financieros. Evaluar detalladamente las necesidades y costos asociados a este proceso permitirá establecer un marco adecuado para su implementación, garantizando la calidad, sostenibilidad y seguridad de los documentos a lo largo del tiempo.

¿Los usuarios y ciudadanos perciben los riesgos asociados a la consulta de documentos públicos digitales cuya autenticidad no puede ser verificada?

Es fundamental entender la percepción de los ciudadanos en cuanto a la fiabilidad de los documentos digitales proporcionados por los sistemas en el marco del Gobierno Digital. En un contexto donde los documentos en soporte digital carecen de mecanismos que permitan validar su autenticidad, los riesgos pueden ser significativos, afectando tanto la confianza en las instituciones públicas como el ejercicio de derechos fundamentales. Este análisis ayudará a determinar si existe una conciencia ciudadana sobre estos riesgos y cuáles son las medidas que deben adoptarse para garantizar la seguridad jurídica.

Hipótesis

Para describir el caso identificado que respalda la hipótesis que se describirá más adelante, es necesario visitar la web oficial dependiente del Poder Ejecutivo de la Provincia del Chaco en las siguientes direcciones: <http://gestion.chaco.gov.ar/public/index/> o <https://consultatramites.chaco.gob.ar/instrumentos-legales/> en las cuales es posible realizar la

búsqueda de las copias digitales de los Decretos Provinciales mediante una serie de descriptores documentales tales como: año, número de decreto y tema. Una vez que se inicia el motor de búsqueda, arroja como resultado una lista de los archivos que coinciden con los descriptores indicados y con la posibilidad de ejecutar el enlace que permite la apertura de un archivo en formato *Portable Document Format*, más popularmente conocido como *PDF*.

El archivo descargado es almacenado en el disco rígido de la computadora personal del usuario y a partir de allí, este documento es susceptible de sufrir modificaciones mediante programas de edición gráfica. Asimismo, resulta imposible cotejar la veracidad de la información que contiene este documento digital descargado, en virtud de que no existe medios de verificación vía *www* para determinar que el documento es fiel copia del original en soporte papel. La única forma razonable (pero poco económica), es comparar con la presencia del Decreto Provincial en soporte papel original y su presunta copia fiel digital. Esta técnica es sumamente compleja teniendo en cuenta la ubicación física del soporte papel que se pretende analizar, el tiempo necesario para realizar el cotejo y la inminente posibilidad de que varias gestiones sobre un mismo documento se den de forma simultánea.

Este descuido en la gestión del gobierno provincial es en contra posición de lo que sucede en el ámbito del gobierno nacional, trayendo el ejemplo de la difusión que se realizan de los actos administrativos cuya fuente es el Boletín Oficial de la República Argentina (BORA) y que es posible realizar la consulta pública mediante la siguiente dirección: <https://www.boletinoficial.gob.ar/> que ofrece los medios para verificar la autenticidad de las publicaciones y establece que la inalterabilidad de las ediciones del BORA están aseguradas y existen diversos medios para verificar la autenticidad de las publicaciones; como ser:

1) Firma Digital PDF: los archivos PDF de las ediciones del BORA son firmados digitalmente por la autoridad competente, garantizando la autenticidad de la publicación;

2) Código QR¹: permite acceder rápidamente a la versión original y auténtica de una publicación del Boletín Oficial. En virtud de esta autenticidad no se requiere certificación adicional; y

3) Blockchain: el BORA registra sus ediciones mediante la tecnología Blockchain (o cadena de bloques) que es una base de datos compartida que funciona como un libro para el registro de operaciones mediante códigos. Blockchain utiliza claves criptográficas y además está compartida, lo que evita el fraude y la manipulación ya que cualquier modificación debería ser realizada en todas las copias existentes. A su vez cualquier usuario puede constituir un nodo

¹ *Quick Response* (Traducción: Respuesta Rápida).

de la red Blockchain y todas las operaciones se resguardan entre todos los usuarios y de esta manera se elimina el riesgo de que la información contenida en los documentos sea manipulada por un organismo centralizador.

Es evidente que, en situaciones extremas, donde los derechos de las personas corren riesgo de daño grave, el gobierno solo interviene con medidas correctivas en ese momento. Por ello, la respuesta o solución siempre es extemporánea, impidiendo la implementación de acciones preventivas adecuadas para evitar hechos indeseados. Esta lógica de intervención estatal perjudica el diseño, implantación y mantenimiento de sistemas que, aparentemente, no necesitan mayor desarrollo y se implementan sin considerar los estándares internacionalmente reconocidos, como en el caso de la gestión de documentos de archivo digitales.

Esta línea de pensamiento intenta reflejar que es improbable que el Estado por *motu proprio* realice alguna modificación en sus sistemas entrópicos y obsoletos desde la perspectiva de las Ciencias de la Información; por ello, es necesario advertir objetivamente sobre las consecuencias que pueden provocar el desfallo del erario, la privación de derechos fundamentales o la reconstrucción de la historia.

Por lo antes indicado, se reflexiona que los actuales sistemas gestores de documentos digitales que ofrecen los gobiernos, no serán optimizados hasta tanto no exista un hecho de extremo agravante que sea demostrado por la falsificación de estos documentos oficiales con el espíritu de corromper algún mecanismo administrativo; por ello, resulta imprescindible acercar a las autoridades el resultado objetivo de la investigación que se intenta desarrollar con el propósito de demostrar las falencias y las implicancias de continuar ofreciendo sistemas de información imprecisos.

Hipótesis Sustantiva

Las Autoridades del Poder Ejecutivo de la Provincia del Chaco toman sus decisiones y emiten sus actos administrativos sobre el diseño, implementación y mantenimiento del sistema gestor de documentos de archivos digitales, con desconocimiento de la importancia y los beneficios que acarrea la aplicación de las técnicas archivísticas específicas para la gestión de estos formatos de documentos.

La inexistencia de los estándares archivísticos internacionales en la gestión de los documentos digitales debilita la relación entre el Gobierno Digital de la Provincia del Chaco y el usuario (ciudadano) que requiere de sus servicios de información; asimismo, desmejora

significativamente los procesos de búsqueda y recuperación de la información sin poder garantizar la autenticidad e inmutabilidad de los datos que contienen dichos documentos.

Hipótesis Secundarias

La escasa o nula participación de los profesionales en ciencias de la información en el diseño de sistemas gestores de documentos digitales que administra el Estado provincial provoca la ineficiencia de la calidad del servicio de información ofrecido, por conceder materia prima que es susceptible de ser modificada, que no guarda fiabilidad y no es posible efectuar la comprobación de su contenido de forma rápida y económica;

Los organismos públicos competentes no consideran prioritario la adopción de los estándares archivísticos internacionales al momento de tomar las decisiones para la ejecución de lineamientos tendientes a cumplir con el derecho de acceso a la información vía canales de comunicación digitales;

Los ciudadanos (usuarios) frecuentes y potenciales de los actuales servicios de búsqueda y recuperación de documentos digitales oficiales desconocen o minimizan los riesgos de operar con información que es susceptible de ser adulterada sin presentar indicios evidentes que, de ser detectados, generan un grave perjuicio sobre el trámite que se pretende dar prosecución.

Objetivo General

Identificar los factores que influyen en las decisiones del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco sobre el diseño, implementación y gestión de sistemas de documentos digitales, con el objetivo de asegurar su accesibilidad y utilidad para los ciudadanos.

Objetivos Específicos

- a) Identificar los medios de difusión y los tipos de usuarios involucrados con las interfaces interna (intranet) y externa del sistema Gobierno Digital de la Provincia del Chaco;
- b) Releva la profesión o idoneidad de los agentes públicos que se desempeñan en el diseño, implantación y mantenimiento del sistema de información que administra los documentos digitales y la relación de estos con las bases teóricas de las Ciencias de la Información;

- c) Caracterizar los requisitos que establecen los Repositorios Archivísticos Digitales Confiables (RDC-Arch) y la Cadena de Custodia Digital Archivística (CCDA), necesarios para el diseño de los sistemas de información que gestionan la documentación en soporte digital;
- d) Confrontar los requisitos RDC-Arch y CCDA y los lineamientos que conducen al entorno del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco.

A continuación, se presenta un cuadro que sintetiza los elementos fundamentales del marco metodológico de la presente investigación. Este cuadro incluye las preguntas de investigación, la hipótesis sustantiva, las hipótesis secundarias, el objetivo general y los objetivos específicos, que en conjunto orientan y estructuran el desarrollo del estudio.

Las preguntas de investigación establecen los ejes centrales de la indagación, permitiendo delimitar el problema y guiar el análisis. La hipótesis sustantiva plantea una afirmación principal que se busca confirmar o refutar a través de la evidencia empírica obtenida, mientras que las hipótesis secundarias desglosan aspectos más específicos que complementan y profundizan el enfoque de la hipótesis central.

Asimismo, el objetivo general define el propósito principal del trabajo, estableciendo el alcance global de la investigación. Los objetivos específicos, por su parte, detallan metas concretas que contribuyen al cumplimiento del objetivo general, proporcionando una hoja de ruta clara para la recolección y análisis de datos.

Cuadro de Relaciones: Preguntas, Hipótesis y Objetivos

PREGUNTAS	HIPÓTESIS SUSTANTIVA	OBJETIVO GENERAL
1. ¿Cuáles son las razones por las que el Gobierno Digital de la Provincia del Chaco no adopta los estándares archivísticos internacionales? 1.1 ¿Qué criterios utiliza el Gobierno Provincial al diseñar los sistemas de información que gestionan la documentación en formato digital?	1. Las Autoridades del Poder Ejecutivo de la Provincia del Chaco toman sus decisiones y emiten sus actos administrativos sobre el diseño, implementación y mantenimiento del sistema gestor de documentos de archivos digitales, con desconocimiento de la importancia y los beneficios que acarrea la aplicación de las técnicas archivísticas específicas para la gestión de estos formatos de documentos. La inexistencia de los estándares archivísticos internacionales en la gestión de los documentos digitales debilita la relación entre el Gobierno Digital de la Provincia del Chaco y el usuario (ciudadano) que requiere de sus servicios de información; asimismo, desmejora significativamente los procesos de búsqueda y recuperación de la información sin poder garantizar la autenticidad e inmutabilidad de los datos que contienen dichos documentos.	1. Identificar los factores que influyen en las decisiones del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco sobre el diseño, implementación y gestión de sistemas de documentos digitales, con el objetivo de asegurar su accesibilidad y utilidad para los ciudadanos.
	HIPÓTESIS SECUNDARIAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
	1.1 La escasa o nula participación de los profesionales en ciencias de la información en el diseño de sistemas gestores de documentos digitales que administra el Estado provincial provoca la ineficiencia de la calidad del servicio de información ofrecido, por conceder materia prima que es susceptible de ser modificada, que no guarda fiabilidad y no es posible efectuar la comprobación de su contenido de forma rápida y económica.	1.1 Identificar los medios de difusión y los tipos de usuarios involucrados con las interfaces interna (intranet) y externa del sistema Gobierno Digital de la Provincia del Chaco.
	1.2 Los organismos públicos competentes no consideran prioritario la adopción de los estándares archivísticos internacionales al momento de tomar las decisiones para la ejecución de políticas públicas tendientes a cumplir con el derecho de acceso a la información vía canales de comunicación digitales.	1.2 Relevar la profesión o idoneidad de los agentes públicos que se desempeñan en el diseño, implantación y mantenimiento del sistema de información que administra los documentos digitales y la relación de estos con las bases teóricas de las Ciencias de la Información.
	1.3 Los ciudadanos (usuarios) frecuentes y potenciales de los actuales servicios de búsqueda y recuperación de documentos digitales oficiales desconocen o minimizan los riesgos de operar con información que es susceptible de ser adulterada sin presentar indicios evidentes que, de ser detectados, generan un grave perjuicio sobre el trámite que se pretende dar prosecución.	1.3 Caracterizar los requisitos que establecen los Repositorios Archivísticos Digitales Confiables (RDC-Arch) y la Cadena de Custodia Digital Archivística (CCDA), necesarios para el diseño de los sistemas de información que gestionan la documentación en soporte digital. 1.4 Confrontar los requisitos RDC-Arch y CCDA y los lineamientos que conducen al entorno del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco.

Antecedentes

Esta Tesis se enfoca en determinar la importancia de los estándares archivísticos internacionales para el diseño e implementación de los sistemas que constituyen al Gobierno Digital, considerado clave para el desarrollo de políticas efectivas sobre la prestación de servicios y difusión a nivel provincial. La investigación está estructurada dentro del ámbito de las administraciones públicas, con el objetivo de proporcionar un análisis integral y detallado sobre el tema.

Además, esta misma temática es abordada tanto a nivel internacional como nacional, estableciendo un panorama general sobre la relevancia y aplicación de estos estándares. Para ello, se recopilan y analizan las contribuciones de diversos autores que discuten esta problemática, presentando sus propuestas y soluciones potenciales. Este enfoque comparativo permite identificar las mejores prácticas y adaptar las recomendaciones más pertinentes a las realidades locales, subrayando la necesidad de adoptar estándares archivísticos como fundamento para la eficiencia y transparencia en la administración pública digital.

En primer término se menciona el caso de la Tesis de Maestría en Gestión Documental y Administración de Archivos de la Universidad de La Salle de la Ciudad de Bogotá (Colombia) de la autora Zea Elizalde (2016) bajo el título de *“Estado del arte de un sistema de gestión documental electrónica, desde el ISO 15489”* y cuyo objetivo se resume en sintetizar el contenido de las fuentes de información clave con el objetivo de crear un artículo de revisión que proporcione una comprensión completa de los sistemas de gestión documental electrónica; para lo cual se empleó una metodología basada en la heurística y la hermenéutica, partiendo de la bibliografía especializada en el tema, para crear un nuevo documento con múltiples enfoques y formas de conocimiento. El resultado fue un artículo que ofrece nuevas perspectivas creativas y críticas, demostrando una comprensión exhaustiva del objeto de estudio que motivó la investigación. A continuación, se cita parte de sus conclusiones:

En el sistema de gestión documental electrónica es muy importante tomar en cuenta las herramientas fundamentales que aporta la norma ISO 15489, como el supuesto teórico según el cual el documento hace las veces de testimonio, prueba o evidencia de los actos o transacciones de la sociedad, lo cual permite lograr, entre otras cuestiones:

- Un diagnóstico del estado actual de la gestión de documentos.
- Un análisis de las actividades de la organización con enfoque sistemático.
- Un análisis de las necesidades de la organización.

- Determinación de las políticas, procedimientos y normas.
- Un análisis de otros sistemas de gestión de documentos ya existentes.

Sin embargo, es importante mencionar que hoy en día la utilización de tecnologías informáticas para la creación de documentos y la gestión electrónica de la documentación obliga a replantearse la actuación de los archivistas.

En el plano teórico, se proponen cambios en el concepto de documento y archivo, así como en la teoría del ciclo vital de los documentos, mientras que en el plano práctico se proponen estrategias para la preservación y gestión de los documentos electrónicos. (Zea Elizalde, 2016, p. 33).

Pasando a otro antecedente, se considera oportuno comentar la Tesis para obtener el título de Licenciado en Archivología en la Universidad Nacional de Córdoba (Argentina) del autor Di Mari (2005), titulado *“El Documento Electrónico y La Firma Digital – Su Valor Probatorio en Argentina”*, donde se conceptualiza al documento electrónico consistente en la fijación de información en un soporte electrónico, que queda registrada en la memoria auxiliar del computador, incluyendo los medios de recuperación de la misma. Asimismo, se esboza sobre el régimen jurídico de los documentos electrónicos y su valor probatorio y dejando de manifiesto que una de las características esenciales del documento electrónico como medio probatorio es su posibilidad de permanecer en el tiempo ya que un documento que luego de ser creado desapareciera, no sería de utilidad alguna.

En su acápite final de la Tesis consultada se extrae como relevante el siguiente enunciado.

Nosotros, los profesionales archiveros, como custodios del patrimonio documental, debemos ser cautos en el tratamiento que le asignemos a estos soportes, exigiremos que los medios informáticos, garanticen perdurabilidad, seguridad en el almacenado y frente a nuevas tecnologías que resguardan la información, asimismo exigiremos que la misma pueda ser transferida sin ningún tipo de riesgo, es decir que los programas sean compatibles. En este sentido vale tener bien en cuenta las leyes sobre la responsabilidad del fabricante de hardware y software ... Por último, es importante recalcar y no olvidar, que los principios archivísticos de procedencia y orden original son y deben aplicarse a estas nuevas tecnologías para el resguardo de la información. (Di Mari, 2005, p. 102).

Ahora tomaremos en consideración al Trabajo de grado para optar por el Título de Profesional en Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística en el ámbito de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales dependiente de la Universidad de La Salle de la Ciudad de Bogotá (Colombia), perteneciente a los autores Gonzales Vega, J. A., y Acevedo Bran, Y. F. (2015), llamada *“La Preservación del Documento Electrónico : Análisis de Aplicación de la Normatividad Vigente Adoptadas en las Entidades del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Acción Social en Colombia a partir del Año 2000”* y cuyo tema de investigación se resumen en el análisis de los procesos, buenas y malas prácticas, recomendaciones para el Archivo General de la Nación y normativa archivística Colombiana para los documentos electrónicos en dos entidades gubernamentales (Ministerios Nacionales). El objetivo de esa investigación fue determinar si se están aplicando estándares archivísticos para garantizar la preservación de dichos documentos. Como resultado, se elaboraron directrices y lineamientos para su uso adecuado desde una perspectiva archivística.

Este trabajo expresa que la utilización de documentos electrónicos proporcionó nuevas posibilidades para la mejora del servicio a los ciudadanos, pero al mismo tiempo ha traído nuevos riesgos debido a que el entorno tecnológico es muy variable; y se hace necesario garantizar la integridad y autenticidad de los documentos en soporte digital. Estos dos conceptos son referidos a la obsolescencia, variedad, complejidad y volumen.

Es importante y relevante para esta Tesis mencionar las conclusiones a las que llegaron los autores al final de la citada investigación:

Este trabajo resalta las Acciones propias de cada una de las entidades del Estado, en las cuales, tienden a incurrir en malas prácticas perjudicando la administración, la gestión y preservación del documento electrónico, muchas veces por desconocer el cómo intervenir estos nuevos formatos.

Ante la Ley o Normativa Colombiana, el no tener el conocimiento o la competencia, no evita la responsabilidad, como se pudo identificar en la Investigación, cada una de las oficinas en sus funciones no tiene claridad para la gestión de información electrónica, a diferencia de la Gestión de Documentos en Físico.

Este trabajo pretende brindar herramientas para ayudar a las Entidades oficiales y oficinas que tengan a cargo la Gestión Documental de cualquier empresa, a no cometer los mismos errores por omisión; y dar una guía metodológica para el desarrollo de programas o planes de Gestión al Interior de las Empresas.

También es una herramienta que ayuda a crear conciencia del daño o perjuicio que podría llegar a ser a corto plazo y a largo plazo, sobre la memoria institucional y a la memoria electrónica y digital de un país.

Esto de cara al buen funcionamiento del Estado colombiano, se verá reflejado en mayor inversión en estrategias de servicio al ciudadano, no a cantidad de tecnología, que no van a tener la tasa de retorno de inversión deseada, sino que al contrario se perderá en calidad de los servicios y oportunidad de atención a los ciudadanos y a la generación de conocimiento como eje principal de las acciones de los servidores Públicos (Gonzales Vega y Acevedo Bran, 2015, p. 108).

Tomando como referencia otro antecedente, se expone el trabajo publicado en la Revista del Archivo Nacional de Costa Rica de los autores Rafael Alonso Cedeño Molina, Nancy Granados Peraza, Gabriela Guevara Acón y Carlos Eduardo Montero Paniagua (2016), cuyo título es “*Propuesta de un modelo de requisitos archivísticos para un sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDEA) en Costa Rica*”². Esta investigación parte de la comparación entre normas y modelos internacionales seleccionados sobre los sistemas de gestión para documentos electrónicos de archivos (SGDEA); por ello, proporciona una valiosa base para identificar los requisitos archivísticos esenciales para un modelo adaptado a la realidad y normativa costarricense. Este análisis exhaustivo abarca aspectos clave como la captura, clasificación, descripción, acceso, seguridad, evaluación, conservación, trazabilidad, administración del sistema y metadatos, elementos fundamentales para garantizar la eficacia y la integridad de los sistemas de gestión documental en el contexto costarricense.

Para llevar a cabo la ejecución de un SGDEA acorde con las necesidades y particularidades del entorno costarricense, los autores sugirieron la implementación de un proyecto institucional integral que aborde todos los aspectos relevantes. Este proyecto debe componerse de diversos enfoques y disciplinas, incluyendo la administración de proyectos, el enfoque archivístico conforme a normas internacionales y la perspectiva informática.

La gestión de proyectos institucionales para el diseño e implementación de SGDEA implica la coordinación y colaboración de múltiples partes interesadas, la asignación de recursos adecuados y la adopción de un enfoque estratégico para alcanzar los objetivos establecidos. Además, se requiere una cuidadosa planificación y supervisión del proceso de implementación, así como la evaluación continua de su efectividad y eficiencia.

² Esta investigación recibió el Premio José Luis Coto Conde 2016 a la mejor investigación en el campo archivístico.

Al integrar enfoques de gestión de proyectos, normativas archivísticas internacionales y conocimientos informáticos especializados, se puede desarrollar un SGDEA robusto y adaptable que satisfaga las necesidades específicas de las organizaciones costarricenses. Este enfoque holístico garantiza una gestión documental efectiva y eficiente, promoviendo la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso a la información en todos los niveles de la administración pública y privada en Costa Rica.

Los autores desarrollaron varios aspectos como, por ejemplo: los Requisitos de Gestión Documental, el Acceso y Seguridad de los Documentos, identificación de los Metadatos y esbozar el diseño del SGDEA como un proyecto institucional. Seguidamente se presentan algunas de las conclusiones redactadas en ese trabajo de investigación.

Los requisitos archivísticos para un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) tienen un impacto significativo en la gestión de documentos cuyo diseño, creación y producción son electrónicos. Esto implica que las instituciones deben establecer políticas y procedimientos adecuados para gestionar tanto los documentos electrónicos como los documentos en soporte físico de manera coherente y eficiente.

Además, es crucial que las instituciones consideren la interoperabilidad del SGDEA, lo que implica la capacidad de este sistema para intercambiar información con otros sistemas de gestión que puedan existir en la institución, así como con aquellos a nivel nacional con los que tenga relación. Esto garantiza la captura integral de todos los documentos de archivo relevantes para la institución, independientemente de su origen o formato.

El proceso de captura, como parte integral de la gestión documental, desempeña un papel fundamental en la definición de un documento como un documento de archivo dentro del SGDEA. Este proceso asegura que se cumplan todos los requisitos legales, técnicos, tecnológicos y de usuario pertinentes, y formaliza la inclusión del documento en el sistema de gestión documental electrónico. En resumen, la implementación adecuada de políticas y procedimientos para la gestión de documentos electrónicos, junto con la interoperabilidad del SGDEA y un proceso efectivo de captura de documentos, son aspectos clave para garantizar una gestión documental eficaz y conforme a los estándares archivísticos (Cedeño Molina, R., et al, 2016, p. 109).

Otro antecedente relevante es aportado por la autora González Martínez, L. Y. (2018) en su Ensayo para obtener el título de Licenciada en ciencias de la información documental en el ámbito de la Universidad Autónoma del Estado de México, con el título de “*Normalización archivística: norma ISO 15489, ¿Cuál es la realidad en México?*”; este trabajo académico constituye un exhaustivo análisis de la norma UNE-ISO 15489 de gestión documental y su incorporación en las leyes de archivo en México. Se abordan aspectos cruciales, incluyendo las perspectivas de académicos y consultores sobre dicha norma, así como los indicadores de gestión documental que complementan la implementación de un sistema de gestión documental efectivo. Finalmente, se presenta un análisis profundo sobre la imperiosa necesidad de normalizar la gestión archivística, destacando su relevancia para asegurar la eficiencia, transparencia y preservación de la información en el ámbito institucional.

Se transcribe parte de las conclusiones aportadas por el Ensayo consultado:

En México es necesario establecer una Ley que llene los vacíos en cuanto a gestión documental y archivística, ya que sin ello no es posible cumplir de manera eficaz y pertinente los aspectos de rendición de cuentas, transparencia, protección de datos, e-gobierno etc.

Es necesario también, hacer conciencia de la importancia de la archivística como un factor recurrente y activo en la administración pública, así de los beneficios de la normalización archivística, que nos permita en totalidad tener archivos como los archivos nacionales de Inglaterra, Australia, Alemania, Estados Unidos. Etc.

Es menester difundir las licenciaturas existentes en México, como la licenciatura en administración de archivos y gestión documental de la UNAM, la licenciatura en ciencias de la información documental de la UAEMEX, y las licenciaturas en archivonomía. De esta manera la comunidad de profesionales en archivística será cada vez mayor y se darán soluciones más pertinentes a problemas de carácter archivístico y administrativo (González Martínez, 2018, p. 68).

En el contexto reciente de la República del Perú la autora Mendoza Navarro A. L. (2021) en su artículo titulado “*Los archivos en la legislación sobre el gobierno digital*”, describe el reglamento de la Ley de Gobierno Digital³ y resalta el papel que el Archivo General de la Nación (AGN) desempeña en relación con la normativa sobre la gestión de documentos de

³ La Ley tiene por objeto establecer el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno.

archivo digitales, conforme a sus responsabilidades establecidas por ley. En este sentido, hace referencia al Capítulo IV del reglamento, centrado en la archivística digital y en la labor normativa del AGN. Sin embargo, señala que más allá de este capítulo, toda la normativa afecta a los archivos digitales, ya que los procedimientos administrativos, de acuerdo con la ley y su reglamento, se llevan a cabo mediante documentos de archivo gestionados en formato digital, a través de la implementación de sistemas de gestión documental a nivel nacional, siendo responsabilidad del AGN encargarse de su tratamiento técnico archivístico. Por último, el artículo aborda de manera sucinta los datos contemplados tanto por la ley como por su reglamento, teniendo en cuenta que las exigencias en cuanto a su valor y calidad se corresponden con el valor y la calidad de los documentos digitales de archivo, dado que son una de las principales fuentes para su gestión, uso y disponibilidad. De las conclusiones de este artículo se resalta lo siguiente:

El reglamento de la Ley de Gobierno Digital desarrolla el capítulo IV considerando la implementación de los repositorios de documentos digitales institucionales y el nacional a cargo del AGN. Sin embargo, podemos afirmar que las disposiciones que se vinculan con los archivos las encontramos en todo el reglamento debido a que la administración pública genera un sinnúmero de documentos que en aplicación de la ley se formalizarán en medio digital.

El AGN, como organismo rector de los archivos peruanos, tiene la responsabilidad de emitir las normas para el tratamiento de los documentos digitales de archivo y especificar técnicamente los requisitos funcionales archivísticos necesarios en cada uno de los procesos, tales como la organización documental, la descripción de archivos y valoración documental con las especificaciones que se requieren cuando se trata de documentos.

Es fundamental que se provea al AGN de los recursos necesarios para lograr la infraestructura física y tecnológica que le permita entrar en la Transformación Digital como entidad del Estado peruano y para la atención de sus componentes como conductor del SNA, lo que incluye la necesidad apremiante e imperiosa de contar con personal debidamente especializado en las tecnologías de la información y comunicaciones aplicadas a los archivos.

En cuanto a personal, no solo se circunscribe a contar con archiveros —que por supuesto que se necesitan—, sino también con profesionales provenientes de otras áreas de conocimiento para integrar un equipo multidisciplinario idóneo para el arduo trabajo que debe emprender el AGN (Mendoza Navarro, 2021, p. 150).

Continuando con el relevamiento sobre los antecedentes en base a la temática investigada, se presenta el trabajo de los autores Villar, A.; Ramos, L.; Piccini, J. y Hernández, F. (2020) con su artículo titulado *“Construcción de políticas archivísticas en el Uruguay: consideraciones teóricas y la aplicación de métodos cuantitativos en la gestión documental y archivos”*, que menciona como fenómenos distintivos de la administración pública del siglo XXI a la generación de políticas de información nacionales, orientadas a establecer líneas estratégicas que garanticen tanto la transparencia en la gestión pública como una administración pública eficiente y eficaz, más cercana a la ciudadanía y con la reducción de las brechas informacionales. El trabajo se centra en examinar aspectos cruciales relacionados con la construcción de políticas en materia de gestión de documentos y archivos en Uruguay, reflexionando sobre su vínculo con herramientas de transparencia y mecanismos de acceso a la información pública. Además, se conceptualiza la gestión de documentos y archivos como un pilar fundamental en la instauración de una administración electrónica.

Asimismo, se aborda la aplicación de métodos cuantitativos en la gestión documental y se explora el campo de la Archivometría, caracterizando su metodología de análisis investigativo y presentando estudios de casos concretos. Este enfoque integral no solo subraya la importancia de una gestión documental robusta y transparente, sino que también destaca cómo estos procesos contribuyen a una administración más efectiva y accesible, alineada con las necesidades y expectativas de la ciudadanía en la era digital.

Se menciona que la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC) del Uruguay establece que la transparencia, la colaboración y la participación conforman los tres elementos fundamentales para constituir un gobierno abierto, concepto que además involucra responsabilidad y eficacia en las acciones tanto de los gobernantes como de la ciudadanía. Asimismo, en este artículo se presentan las siguientes consideraciones finales que se proponen tener en cuenta:

Para la optimización del acceso a la información pública, así como el logro de la transparencia en los actos de gobierno, es necesario el diseño de un modelo de gestión de documentos y administración de archivos que asegure que la información producida por la Administración deja una evidencia de cada acto que se realiza y, por otro lado, que los documentos que se producen como resultado de esos actos administrativos se mantienen a lo largo del tiempo fiables, auténticos y accesibles. El instrumento para orientar y respaldar las estrategias y acciones en ese sentido, son las políticas públicas y más específicamente las políticas archivísticas; y la herramienta necesaria para ponerlas en práctica, la gestión de documentos.

En esa misma línea, queda demostrado que una estrategia acorde con la realidad de cada organismo de la administración gubernamental será el componente decisivo para una transformación eficaz hacia la gestión de documentos y archivos electrónicos (Villar, et al, 2020, p. 111).

Continuando con el proceso de indagación sobre el estado del conocimiento en base a la temática investigada, se recuperó una publicación del autor Delgado Gómez (2010) en su artículo *“El documento electrónico en la sociedad de la información”*, que se dedica a indagar sobre los documentos electrónico en la sociedad de la información cuyo objetivo es bosquejar la naturaleza del documento electrónico y explorar las repercusiones en su adecuación en la creación, gestión y utilización para la práctica de la archivística. Para ello, en primer lugar, propone y discute algunas definiciones de documento electrónico. En segundo lugar, y con el objeto de profundizar en su comprensión, explora la compleja naturaleza del documento electrónico. Seguidamente, estudia las repercusiones que esta naturaleza puede tener para la noción de documento como evidencia de acciones, tanto en ámbitos organizativos como privados; y propone la problemática noción de contexto como potencial garantía de aquella evidencia. Como es natural, los radicales cambios implicados por la generalización del uso de los documentos electrónicos significan también un cambio en el modo de actuar y de pensar de los profesionales en ciencias de la información, necesitados de una mayor integración en los sistemas de gestión.

Asimismo, en este material se esboza sobre los paradigmas archivísticos custodial y poscustodial para lo cual la presente investigación pretende reforzar los conceptos del paradigma más reciente en virtud de lo siguiente.

Tanto la legislación como las profesiones de la información, la industria y el ciudadano común ignoran, en líneas generales, la labor del archivero como garante del carácter de evidencia del documento, incluido el documento electrónico. A la luz de esta ignorancia generalizada, somos de la opinión de que la archivística debe reorientar su teoría y su práctica, si es que no quiere quedar marginada con respecto a otras disciplinas de la información, enterrada en las criptas de las organizaciones y olvidada por la ciudadanía (Delgado Gómez, 2010, p. 151).

Otro estudio analizado es sobre la autora antes citada Mendoza Navarro (2020) en su obra titulada *“Reflexiones sobre la Digitalización en los Archivos”*, donde explora una serie de reflexiones profundas sobre la incidencia de las tecnologías de la información y comunicaciones

en la digitalización de los archivos. Se abordan aspectos críticos como la necesidad de un marco legal adecuado, los requisitos funcionales archivísticos y la valoración de los documentos electrónicos. Además, se exploran cuestiones relacionadas con la privacidad de los datos personales, la certificación de los sistemas de gestión documental y el almacenamiento de la información en la nube desde una perspectiva legal.

El documento también subraya el rol fundamental de los archiveros en estos procesos, destacando la importancia de una formación y capacitación adecuadas para estos profesionales. La autora argumenta que los archiveros son los principales actores en la implementación efectiva de las tecnologías de la información y comunicaciones en el ámbito de la gestión documental. Esta reflexión integral no solo pone de relieve los desafíos actuales en la digitalización de los archivos, sino que también enfatiza la necesidad de preparar a los archiveros para enfrentar y gestionar estos retos con competencia y conocimiento especializado. A continuación, se presentan las conclusiones expuestas por la autora:

Con la aplicación de la tecnología digital o virtual en el trabajo archivístico se vienen presentando diversos cambios que favorecen el acceso a la información. Estos cambios se atienden desde la aplicación de los procesos técnico-archivísticos para el funcionamiento de un Sistema de Gestión Documental, como de aspectos legales, tecnológicos propiamente y de formación de los archiveros.

El almacenamiento de grandes volúmenes de información, además de una gran capacidad de procesamiento de la información requiere de normativa especializada sobre el valor legal de los documentos digitales, que ofrezca el soporte legal para la gestión de los documentos digitales de origen en los SGDEA y como garantía para optar por el servicio de almacenamiento en la nube.

La legislación debe ser muy exigente en lo que corresponde a la autenticidad de los documentos digitales con el fin de apoyar su uso como prueba irrefutable ante cualquier instancia administrativa o jurisdiccional. Un SGDEA debe ofrecer todas las garantías de autenticidad de los documentos mientras se les requiera.

La gran transformación digital llega a los archivos ofreciendo muchas ventajas para el procesamiento y uso de la información, pero surgen ciertas preocupaciones para los profesionales de los archivos, quienes deben asumirla como una forma de optimizar su trabajo archivístico y tratando de premunirse de las mejores garantías para el uso de los documentos de archivo.

El profesional de archivos asumirá actitud positiva al cambio, compartiendo con otros profesionales la implementación y mantenimiento de un sistema digitalizado

de documentos y contará con un equipo de archiveros debidamente formados y capacitados para la exigente e inminente transformación digital en los archivos (Mendoza Navarro, 2020, p. 96).

En un mismo sentido, el trabajo presentado por la autora Barnard Amozorrutia (2018) en su artículo titulado “*Los archivos digitales en el siglo 21. Una cuestión de confianza*” que trata sobre las tecnologías de la información que conllevan a nuevas formas de producción, conservación y preservación de los documentos de archivo que se producen en ambientes digitales y explora sobre qué aspectos se deben considerar sobre la digitalización en la función archivística.

Esta obra académica es relevante en cuanto a la conceptualización y enfoque de impacto de las tecnologías sobre el quehacer archivístico y será complementado con los resultados de la presente Tesis en función al caso del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco en perspectiva de comparación.

Esta misma autora indica que los investigadores y académicos promotores de la Ciencia Computacional Archivística recientemente han realizado diferentes eventos, publicaciones y presentaciones sobre el tema y han establecido una definición operacional cuyos objetivos iniciales son:

- Contribuir al desarrollo de las bases teóricas de la nueva transdisciplina de la ciencia computacional archivística.
- Diseñar las bases educativas y proporcionar capacitación en esta transdisciplina para apoyar a todas las industrias.
- Desarrollar un laboratorio virtual y físico para probar y aplicar avances científicos en un ambiente colaborativo (Barnard Amozorrutia, 2018, p. 70).

Ahora se hace mención del trabajo final para obtener el título de Licenciada en Archivología en el ámbito de la Universidad Autónoma de Entre Ríos (Argentina), de la autora Méndez, S. E. (2018), con el título de la *Legislación Argentina y preservación de documentos de archivo digitales a largo plazo. Un estudio del periodo 2001 – 2017*; esta investigación se centra en la preservación a largo plazo de documentos de archivo digitales y en la regulación de esta materia en el sector público estatal nacional durante el período 2001-2017. A través de un riguroso análisis de la legislación nacional que regula la gestión de documentos y los parámetros recomendados por productos especializados como InterPARES y las Normas IRAM ISO 15489-1 y 2, el trabajo identifica y describe detalladamente la legislación nacional

relevante. Además, se examinan los aspectos cruciales de una cadena de preservación que garantizan la creación y recuperación de documentos de archivo auténticos a largo plazo, subrayando su presencia en la reglamentación vigente. Este estudio no solo proporciona una comprensión profunda de las normativas actuales, sino que también destaca la importancia de adherirse a estándares internacionales para asegurar la integridad y accesibilidad de los documentos digitales en el futuro.

Es importante destacar la redacción de algunas de las consideraciones finales que se ponen de manifiesto en el documento consultado:

La legislación se caracteriza, entre otros rasgos, como contradictoria; por ejemplo, cuando considera documento original o cuando delimita a los responsables de gestionar y resguardar el patrimonio documental que se produce en el sector público nacional. También se puede inferir que leyes nacionales se modifican por decreto y ambos, por resoluciones, lo que significa que no se respeta la supremacía de las leyes.

Lo mencionado permite afirmar que se pone en riesgo el patrimonio documental de la Nación por legislar improvisadamente para la creación, reproducción y almacenamiento de documentos en soporte digital. En este sentido, se considera que, si bien se legisló a favor de resguardar el patrimonio nacional cultural en general y documental en particular, el marco regulatorio que brinda el Estado es escaso y/o incompleto (Méndez, 2018, p. 192).

En este trabajo se destacan diversos desafíos relacionados con la preservación del patrimonio documental nacional en el contexto de la gestión de documentos digitales por parte del sector público argentino. Aunque existen leyes específicas, como la Ley Nacional N° 15930/1961 y el Decreto Nacional N.º 2866/1977, que asignan la responsabilidad de tutela al Archivo General de la Nación (AGN), estas normativas no han sido actualizadas para abordar las particularidades de los documentos digitales. Además, su cumplimiento efectivo es limitado, lo que compromete la preservación de este patrimonio para futuras generaciones.

Se observa también una superposición de funciones entre la Secretaría de Modernización Administrativa del Ministerio de Modernización de la Nación y el AGN, donde la mencionada Secretaría ha asumido un rol predominante en la gestión documental, generando tensiones y conflictos en la gobernanza del patrimonio documental. Este fenómeno se ve agravado por la falta de asesoramiento de expertos en archivística dentro de la Secretaría, lo que limita su capacidad para implementar políticas y estrategias adecuadas en esta área.

Por otro lado, aunque organismos internacionales han desarrollado modelos y estándares para la creación, mantenimiento y preservación de documentos digitales, como el modelo OAIS o las normativas ISO, la legislación nacional no los ha incorporado, lo que deja un vacío significativo en términos de directrices técnicas para la preservación a largo plazo de documentos digitales auténticos.

Asimismo, se enfatiza la necesidad de que los archivistas asuman un rol más activo en este nuevo contexto de gestión documental digital. Esto implica no solo sensibilizar sobre la protección del patrimonio documental, sino también participar de manera responsable en equipos multidisciplinarios de investigación, contribuyendo con su conocimiento y habilidades para garantizar la preservación de la memoria institucional y la sostenibilidad de los documentos digitales.

Continuando con el apartado de los Antecedentes, se decide incorporar el resumen narrativo sobre la iniciativa denominada ICA AtoM (*Access to Memory*), que se trata de una aplicación web de software libre diseñada para la descripción archivística y la gestión documental, desarrollada inicialmente con el apoyo del Consejo Internacional de Archivos (ICA). AtoM facilita la adopción de estándares internacionales en la gestión de archivos en soporte electrónico. A continuación, se destacan sus principales características y beneficios:

- Diseño Web y Accesibilidad
 - Acceso Global: Permite a los usuarios acceder a la plataforma desde cualquier lugar con conexión a Internet.
 - Requisitos Mínimos: Funciona desde cualquier navegador sin necesidad de software adicional en el lado del usuario.
- Software Libre
 - Licencia A-GPL 3.0: El código de AtoM está disponible bajo la licencia GNU *Affero General Public License*, permitiendo a los usuarios estudiar, modificar, mejorar y distribuir el software de forma libre y gratuita.
 - Accesibilidad: Se promueve la accesibilidad universal a las herramientas necesarias para la preservación de materiales culturales.
- Cumplimiento de Estándares
 - Internacionalización: Desarrollado para cumplir con una amplia variedad de estándares internacionales y nacionales, facilitando la interoperabilidad y la conformidad normativa.

- Soporte a Estándares: Incluye plantillas de edición web que se ajustan a estándares como EAD, EAC-CPF, CSV y SKOS para importación y exportación de datos.
- Multilingüe
 - Interfaz y Contenido Traducible: Tanto la interfaz de usuario como los contenidos de la base de datos pueden ser traducidos a múltiples idiomas.
 - Colaboración Global: Las traducciones son realizadas por voluntarios, fomentando una comunidad global colaborativa.
- Multirepositorio
 - Flexibilidad Institucional: AtoM puede ser utilizado por una sola institución o en entornos mult institucionales, adaptándose a diversas necesidades organizativas.
 - Descripciones Archivísticas: Soporta la gestión de descripciones archivísticas de múltiples instituciones en un solo sistema.
- Mejoras Continuas
 - Proyecto Activo: AtoM es un proyecto de código abierto en constante desarrollo, con mejoras regulares impulsadas por la comunidad de usuarios.
 - Colaboración Comunitaria: Las contribuciones individuales benefician a toda la comunidad, promoviendo un ciclo de mejora continua y colaboración.

ICA AtoM es una herramienta informática poderosa y flexible para la gestión documental y archivística, respaldada por estándares internacionales y una robusta comunidad de usuarios. Su diseño accesible, naturaleza de software libre y capacidad de adaptación a múltiples idiomas e instituciones hacen de AtoM una solución ideal para organizaciones que buscan mejorar su gestión de documentos y archivos a nivel global.

Luego de todo lo expuesto en relación con los antecedentes relevados, cabe indicar que desde el año 2019 en la Argentina⁴ se iniciaba la corriente de pensamiento asociada a la innovación en las esferas del gobierno propulsada por la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana; todo ello, en soporte digital y por medio de la Internet. El denominado Gobierno Abierto permite generar espacios de interacción entre la sociedad y el

⁴ Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación. (2019, 10 diciembre). Gobierno Abierto. Gobierno Abierto y País Digital. Recuperado 8 de junio de 2021, de <https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-publica/gobiernoabierto>

Estado para articular la colaboración y participación ciudadana en las distintas etapas del ciclo de las políticas públicas.

La Provincia del Chaco⁵ no es ajena a esta tendencia y en los últimos años es posible evidenciar distintas acciones (normativas⁶) inclinadas a facilitar el acceso a la información pública, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

Esta preocupación del Estado para satisfacer la demanda social y adaptarse a los cambios que la tecnología genera en los hábitos de los ciudadanos; muchas veces está desconectada por impericia de los estándares archivísticos.

Existen casos de éxito donde se ha puesto de manifiesto la destreza de conjugar el cumplimiento de los principios del Gobierno Abierto con la normativa internacionalmente reconocida de aplicación para la gestión del documento digital; no obstante, a nivel local o regional es escasa o nula la producción intelectual en cuanto a la identificación y el relevamiento sobre el estado del arte de esta temática desde la perspectiva de las Ciencias de la Información.

Lo antes dicho genera una oportunidad invaluable para visibilizar el riesgo latente por consultar y operar en los distintos niveles del gobierno con documentación digital oficial susceptible de ser adulterada; asimismo, existe la posibilidad de jerarquizar las competencias de los Profesionales en Ciencias de la Información en cuanto a detectar estas anomalías, proponer y ejecutar las formas de solucionarlos.

Por todo ello, resulta imprescindible y pertinente reconocer los procesos del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco para el diseño, implantación y mantenimiento de los sistemas gestores de documentos digitales y los motivos que conducen a la falta de aplicación de los estándares archivísticos internacionales en la actualidad.

⁵ Provincia del Chaco. Secretaría General de Gobierno. (2019, 10 diciembre). Gobierno Abierto. Gobierno Abierto y Acceso a la Información Pública. Recuperado 15 de junio de 2020, de <https://gobiernoabierto.chaco.gob.ar>

⁶ Provincia del Chaco. Secretaría General de Gobierno. (2019, 10 diciembre). Gobierno Abierto. Normativa. Recuperado 15 de junio de 2021, de <https://gobiernoabierto.chaco.gob.ar/normativa>

Marco teórico

Los archivos están intrínsecamente ligados a la historia de la humanidad. La entrada del ser humano en la Historia está marcada por la aparición del primer testimonio escrito, y desde ese instante, los archivos han ocupado un lugar fundamental en el desarrollo de la civilización. Surgieron como una necesidad vital tanto en la esfera pública como en la privada, convirtiéndose en la memoria colectiva de ambas. Los archivos nacen para satisfacer la conveniencia de perpetuar las acciones religiosas, públicas y económicas, asegurando que estas perduren a través del tiempo y sigan siendo relevantes para las generaciones futuras. Su existencia y evolución reflejan la creciente complejidad de la sociedad y su necesidad de documentar, preservar y acceder a la información esencial para el funcionamiento ordenado y la continuidad de la vida en una comunidad organizada.

El paso de la prehistoria a la época antigua abarcó varios siglos de transformaciones significativas, que dieron lugar a profundos cambios en los asentamientos humanos. Estos procesos impulsaron un notable desarrollo técnico y cultural en la región conocida como Mesopotamia, ubicada en el Oriente Próximo, entre los años 3500 y 2100 a.C. Este territorio fue cuna de importantes civilizaciones, como los sumerios —la primera civilización urbana del mundo—, así como los semitas, acadios, babilonios, amorreos y arameos.

Según Roux (1987, p. 48), este avance comenzó con la mejora en la construcción de viviendas, el aumento en la producción de alimentos, la domesticación de animales y plantas, la invención de la cerámica y los primeros ladrillos, el uso del cobre y la creación de figurillas. Estos logros no ocurrieron al azar, sino como resultado de la perfección y evolución de técnicas primitivas que fueron adaptándose y mejorándose a lo largo del tiempo.

Roux (1987, p. 175) también destaca que el progreso técnico se reflejó especialmente en la urbanización, con la construcción de templos más complejos y la creación de herramientas de mayor utilidad, como el torno alfarero. Sin embargo, uno de los avances más trascendentales fue la aparición de la escritura, que no solo transformó la vida social y política, sino que también propició una expansión comercial sin precedentes, consolidando a la Mesopotamia como una de las civilizaciones más influyentes de la antigüedad.

Algunos de los documentos más antiguos que han sobrevivido al deterioro inexorable por el paso del tiempo, incluyen tablillas de arcilla sumerias y egipcias que datan de alrededor del cuarto milenio antes de Cristo. Estas tablillas contenían registros contables, contratos comerciales, mensajes administrativos y textos religiosos. Además, se han descubierto

inscripciones rupestres y pictogramas en cuevas que datan de períodos aún más antiguos, aunque estos no pueden considerarse documentos en el sentido moderno del término.

Las tablillas de arcilla sumerias y egipcias son algunas de las formas más antiguas de escritura conocidas en la historia de la humanidad. A continuación, se desarrollan algunos aspectos más destacados sobre estas formas de documentos.

En la antigua Mesopotamia, en la región que hoy es Irak, los sumerios desarrollaron un sistema de escritura cuneiforme en arcilla húmeda alrededor del 3500-3000 a.C. Estas tablillas de arcilla, algunas de las cuales tienen más de 5000 años de antigüedad, contienen una variedad de textos, como registros económicos, contratos comerciales, leyes, registros administrativos, literatura épica, religiosa y correspondencia.

En el antiguo Egipto, los escribas utilizaban una forma de escritura jeroglífica en papiro, madera y tablillas de arcilla conocida como escritura hierática. Las tablillas de arcilla se utilizaban principalmente para registros administrativos, como impuestos, censo, inventarios y registros de propiedad. Estas tablillas proporcionan una visión única de la vida cotidiana y la organización social en el antiguo Egipto.

Tanto en Sumeria como en Egipto, los escribas usaban estiletes o cañas afiladas para hacer marcas en la arcilla húmeda. Una vez que la arcilla se secaba al sol, las inscripciones se volvían permanentes. Algunas tablillas de arcilla sumerias también se horneaban para una mayor durabilidad.

Las tablillas de arcilla han sido una rica fuente de información para los historiadores y arqueólogos modernos. A través de la decodificación de los sistemas de escritura cuneiforme y jeroglífica, se ha podido aprender mucho sobre la vida, la cultura, la religión y la economía de las antiguas civilizaciones sumerias y egipcias.

Estos documentos de arcilla de origen sumerio y egipcio son importantes testimonios de los primeros esfuerzos humanos por registrar información en un soporte perdurable y comunicarse a través de la escritura. Representan hitos significativos en la historia del desarrollo de la escritura y la civilización humana.

El primer archivo de documentos del que se tenga conocimiento se remonta a la antigua Mesopotamia, en la ciudad sumeria de Ur. Allí se ha descubierto que los sumerios almacenaban tablillas de arcilla con inscripciones cuneiformes en lo que se conoce como el *“Archivo de Ur”*. Este archivo data de alrededor del 2500 a.C. y contiene una amplia variedad de documentos, incluidos registros comerciales, contratos, cartas y registros administrativos. Este archivo proporciona valiosos conocimientos sobre la vida social, económica y política de la antigua ciudad de Ur y es considerado uno de los archivos más antiguos del mundo.

En su obra *Os Fundamentos da disciplina arquivística* los autores Rousseau y Couture (1998, pp. 139-140) presentan una visión profunda sobre la archivística en la Edad Antigua, subrayando que los primeros archivos surgieron como una respuesta necesaria a las demandas administrativas y organizativas de las sociedades en expansión. Durante este periodo, civilizaciones avanzadas como Mesopotamia, Egipto y Grecia comenzaron a registrar sus actividades en soportes duraderos, como tablillas de arcilla y papiros, marcando así el inicio de la archivística.

Los autores destacan que, aunque la archivística como disciplina formal aún no existía en aquella época, las prácticas que posteriormente darían forma a esta ciencia ya estaban presentes, especialmente en los ámbitos estatal y religioso. Estos archivos, al servicio de gobernantes y sacerdotes, tenían la crucial función de preservar decisiones, leyes, tratados y transacciones económicas, asegurando la continuidad administrativa y la salvaguarda de la memoria institucional.

Rousseau y Couture afirman que la archivística en la Edad Antigua fue una respuesta a la creciente necesidad de las sociedades de organizar, conservar y acceder a información vital para el funcionamiento del Estado. Esta práctica, incipiente en su origen, sentó las bases para la evolución y formalización de la disciplina archivística en épocas posteriores, cimentando los principios que aún hoy guían la gestión documental.

En la actualidad no existen registros que manifiesten la forma en que estaban organizados estos archivos de documentos durante la Edad Antigua (3.300 a.C. – 476 d.C). Ya entrando en la Edad Media (476 – 1492); la mayoría de los teóricos que han seguido el avance y el desarrollo de la literatura específica expresan que la teoría archivística, vista como un grupo independiente de ideas sobre la naturaleza de los documentos de archivo, tuvo su origen en las leyes y escritos jurídicos del siglo XI y fue enriquecida en los textos de glosaristas medievales.

De todos modos, los conceptos fundamentales de la teoría archivística tienen su origen en conceptos que aparecen en la Ley Romana, los cuales han persistido durante siglos y están tan arraigados en nuestra cultura occidental que continuamos perpetuándolos incluso cuando no podemos recordar la razón por la que lo hacemos. Dos de estos conceptos tienen una relación directa con las ideas que se han asociado con la valoración en este siglo y merecen un estudio exhaustivo. Estos conceptos son la *fe pública* y la *memoria perpetua*.

El concepto legal romano de fe pública tiene más relevancia en la teoría archivística que el de memoria perpetua. Deberíamos mencionar que, mientras que la idea de memoria perpetua expresa la relación entre los documentos de archivo y los hechos que atestiguan, la idea de fe pública expresa la relación entre los archivos y la sociedad a la que sirven.

Por ello, los Archivos, han sido, son y serán la principal fuente testimonial de la memoria del Estado y de las personas. Ellos conservan no sólo los documentos que producen las instituciones, ya sean públicas o privadas, reflejando su gestión administrativa, sino además los documentos generados por personas físicas. La suma de todos ellos conforma la historia de una nación y por lo tanto el Patrimonio Documental de la misma.

En el año 1898, la Archivística experimentó un hito fundamental con la publicación del *Manual de Organización y Descripción de Archivos*. Esta obra, producto del trabajo conjunto de los holandeses Samuel Müller, Johan Feith y Robert Fruin, conocidos como el "trío holandés", sentó las bases científicas de la disciplina y la elevó a un nuevo estatus.

Müller, con formación de historiador, y Feith y Fruin, abogados de profesión, se consagraron como eminentes archivistas. Su pasión por la renovación de los archivos los llevó a dedicar su vida a la gestión documental, ocupando cargos como archiveros estatales y participando activamente en la Sociedad Holandesa de Archivistas, de la que fueron fundadores, miembros y directores.

El Manual no solo sistematizó las ideas preexistentes sobre el principio de procedencia y el orden natural de los documentos, sino que consolidó los fundamentos teóricos, metodológicos y técnicos para la organización de los archivos. Esta obra marcó un antes y un después en la Archivística, brindándole un marco científico propio y permitiéndole avanzar hacia un futuro de mayor rigor y profesionalización.

A continuación, se destacan algunos de los aportes del citado Manual:

- Sistematización del principio de procedencia: Este principio establece que los documentos deben conservarse en el orden original en que fueron creados, respetando la estructura y la lógica de la institución que los produjo.
- Consolidación del orden natural de los documentos: Este orden se basa en la jerarquía funcional de las instituciones y en el ciclo de vida de los documentos.
- Desarrollo de métodos y técnicas para la organización de archivos: El Manual describe detalladamente los pasos a seguir para organizar un archivo, desde la clasificación y descripción de los documentos hasta su almacenamiento y consulta.
- Elevación de la Archivística a una disciplina científica: El Manual brindó a la Archivística un cuerpo teórico sólido y la consolidó como una disciplina con un enfoque científico y profesional.

En definitiva, el *Manual de Organización y Descripción de Archivos* no solo fue un hito en la historia de la Archivística, sino que también sentó las bases para el desarrollo y la profesionalización de la disciplina en las décadas y siglos venideros.

Es importante resaltar que el *Principio de Procedencia* es la base teórica que regula todas las interacciones archivísticas, cuando se respeta para la organización y tratamiento del documento de archivo. La formulación del francés Natalis de Wally (1841) sobre el *Principio de Procedencia* o de respeto a la estructura interna de los fondos documentales, es la apertura para que la archivística desarrolle sus propias actividades.

Este principio tiene dos realidades, el respeto al origen y al orden original. El *Principio de Procedencia* y de respeto al orden originario se fue construyendo de forma paralela y estrechamente ligados, aunque para algunos autores indican que son dos principios distintos, complementarios pero diferentes.

Las principales características son las siguientes:

- i. La aplicación del principio de procedencia garantiza la integridad administrativa de un fondo y su pleno valor de testimonio;
- ii. La clasificación archivística se inspira directamente en la aplicación del principio fundamental de la archivística: el principio de "respeto al origen o procedencia de los fondos";
- iii. Favorece la recuperación de la información ya que permite el conocimiento del organismo creador, sus competencias, funciones, actividades, funcionamiento y otros factores susceptibles de recuperar la información contenida en los documentos;
- iv. Todo fondo es producto natural de la actividad de una entidad, persona física o moral; en consecuencia, resulta imprescindible identificar al autor, su naturaleza, estructura y área de actividad;
- v. La concepción de un fondo no viene dada por el uso jurídico / administrativo o histórico / cultural de sus documentos, sino por su estructura interna, la cual viene dada por la propia organización que lo ha creado y por la forma en que dichos documentos han sido generados a lo largo del tiempo, en el desarrollo de las funciones propias de aquél;
- vi. En consecuencia, la estructuración de un fondo de acuerdo con el principio de procedencia exige el conocimiento de los procedimientos administrativos del autor, así como de su propia evolución histórica

Con el propósito de delimitar el término *Archivo* según la teoría de la Archivología, se destaca la siguiente definición:

Archivo es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que los produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia (Heredia Herrera, 1991, p. 89).

Continuando con la evolución de las Ciencias de la Información y la Archivología, se indica que el *Ciclo de Vida de los Documentos* tuvo su origen en los Estados Unidos de Norteamérica como resultado del proceso de configuración del sistema archivístico federal, cuyo primer hito fue la creación del *National Archives* en 1934. Su finalidad era, de un lado, recoger los fondos históricos de las administraciones federales, así como aquellos otros de interés nacional que pudieran rescatarse de manos de particulares; del otro lado, se trataba de poner en pie un sistema novedoso que resolviese las necesidades documentales de la Administración Federal para el desarrollo de sus actividades. Ésta venía experimentando un fuerte ritmo de crecimiento en todos los órdenes, con un volumen creciente de actividades que debían ser documentadas, al paso que se iban perfeccionando los medios de producción y de reproducción de los documentos. Como quiera que la información contenida en ellos y las pruebas de que eran soporte constituían elementos críticos para el desarrollo de organizaciones cada vez más complejas, necesitadas de datos para la planificación, de informaciones para la competitividad y de pruebas para los litigios.

Todo esto hizo que la organización de los documentos resultara crucial, pero no sólo en su concepción clásica y vinculada a la custodia, sino para la etapa en la que resultan necesarios para la actividad de las organizaciones, tenerlos disponibles para la toma de decisiones. La influencia de las teorías de la organización que, desde los tiempos de Taylor, Weber y otros fundadores del *management*, venían aplicándose en casi todas las esferas de la actividad humana, también se hizo sentir en la archivística, estableciendo un espacio propio, el de la administración o gestión de los documentos. De este modo, la gestión científica tiene su equivalente en la gestión archivística: el control sistemático de los documentos y de la información.

El Ciclo de Vida de los Documentos se convirtió en la base conceptual del *records management* o gestión de documentos, cuya definición es:

Se extiende al ciclo de vida completo de los documentos, desde su producción hasta su eliminación final o su envío al archivo para su conservación permanente. El objeto, está dirigido a asegurar una documentación adecuada, ... mejorar la forma de organizar y recuperar los documentos, proporcionar el cuidado adecuado, ... y asegurar el expurgo adecuado de los documentos que no se necesitan. (Ricks, 1979, p. 29).

La teoría del ciclo vital propuesta por los archiveros norteamericanos, refrendada en la *Federal Records Act* (Traducción: “*Ley de Registros Federales*”), en el año 1950 como sustento del modelo de gestión de los documentos de la administración estadounidense, se elaboró en clara analogía con el desarrollo de un organismo biológico, considerándose que estos pasaban por diferentes fases de “vida”, en cada una de las cuales reciben un tratamiento diferenciado. Así, según la teoría del ciclo vital, los documentos nacen (fase de nacimiento o creación), viven (fase de mantenimiento y uso) y mueren (fase de disposición o expurgo).

En consideración a lo expresado por el autor Thomassen, T. (1999, p. 67), el objetivo de la *Archivística Custodial* - patrimonialista, histórico-tecnicista - es “el control físico e intelectual de los documentos, en parte para la preparación de su publicación”. La metodología: consiste en la aplicación del principio de procedencia y el principio de orden natural. Finalmente, este mismo autor considera que “la técnica de la Archivística Custodial puede ser caracterizada como la descripción formal de documentos físicos y su organización, no de acuerdo con su forma, sino de acuerdo con su clasificación natural, una clasificación que refleja la organización del creador de los documentos”.

El Concepto de la continuidad de los documentos o *Records Continuum* puede considerarse como un nuevo paradigma que surge en la comunidad archivera australiana y fue enunciado por Frank Upward en 1996 y 1997. En esencia viene a decir que no existen etapas separadas en la vida de los documentos, como enfatiza el Ciclo de Vida de los Documentos, sino que es una continuidad y, en consecuencia, la gestión de los documentos debe ser contemplada como un proceso continuado. Se trata de un modelo inclusivo que proporciona el marco unificador para la archivística y la gestión de documentos, por cuanto va más allá de las dicotomías y de los dualismos de los modelos basados en el Ciclo de Vida de los Documentos. La oposición, que se da en estos, entre el documento como prueba y el documento como memoria, simplemente desaparece.

En la perspectiva de la continuidad, la capacidad de los documentos para funcionar como instrumentos de gobernanza y responsabilidad, formar memoria, identidad y proporcionar

fuentes de información de valor añadido está estrechamente relacionado con sus cualidades probatorias, su transaccionalidad y contextualidad. En esta perspectiva, los documentos no pueden ser categorizados como prueba o como memoria; son ambas cosas. Es su naturaleza probatoria la que los distingue de otras formas de información documental, y les permite jugar su particular papel en la formación de la memoria y de la identidad.

Más allá de la clásica concepción de los documentos en papel, como entes físicos, este modelo está considerado como el paradigma del enfoque Poscustodial, enunciado por Gerald Ham F. (1981, pp. 207-216) en su artículo titulado *Archival Strategies for the Post-Custodial Era* (Traducción: “*Estrategias archivísticas para la era post-custodial*”). En resumen, viene a señalar que el rol custodio de los archivos ha tocado a su fin, para ser sustituido por otro más amplio y activo que se correspondería con la visión de la archivística integrada. La recepción de este modelo en el mundo ha sido rápida, prácticamente simultánea en el anglosajón, además de por la obvia comunidad lingüística, por la presencia de autores como Bearman, D.; Duranti, L.; Hedstrom, M.; o Cook, T. de influencia destacada en el pensamiento archivístico y centrados en el impacto tecnológico sobre la profesión archivística. La penetración en Iberoamérica asimismo ha sido casi simultánea, en tanto se tiene conocimiento de los principios y prácticas australianos desde el momento en que los autores citados comenzaron a tratarlos.

El concepto está construido en torno a cuatro ejes: identitario, probatorio, transaccional y archivístico. Los ejes comprenden temas principales en archivística y cada eje presenta cuatro coordenadas que pueden ser unidas dimensionalmente como recoge la representación de la siguiente ilustración.

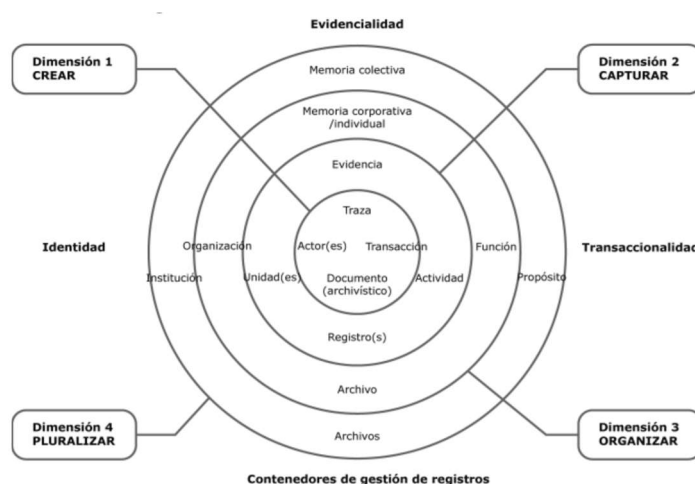


Ilustración 1. El Modelo Records Continuum. © Frank Upward.

La teoría posmoderna considera que la función central del archivista debe ser la de mediador e intérprete, como un importante formador de memoria documentada del pasado que

se transporta al futuro. El archivero es un actor, no un guardián, un transformador no un custodio, debe ser consciente de construir la memoria archivística basada en la observación de las diferencias más que en monolitismos, de múltiples narraciones más que de una corriente central, de las perspectivas personales y locales más que de las oficiales y corporativas. Y por encima de todo debe asumir que no hay una respuesta, la adecuada, y aceptar en consecuencia la responsabilidad de ser conscientemente responsable de documentar su práctica con amplia transparencia; asimismo, el archivista debe explicar por escrito por qué toma tales opciones, qué criterios utiliza, en qué conceptos de valor o significado se basa, qué metodología emplea, y qué valores personales refleja (Cruz Mundet, 2011, p. 26).

Las ideas respecto al documento de la Archivística Postcustodial, evolucionaron de considerarlo un objeto informativo de naturaleza fija a uno de naturaleza mutable, dicho en palabras de McKemmish (1994, p. 200) los documentos archivísticos están “*always in a process of becoming*” (Traducción: “*siempre en proceso de convertirse*”). Esta naturaleza mutable está basada precisamente en los cambios de contexto y de percepciones de los documentos a lo largo de su existencia, que muchas veces se reflejan en cambios en la propia forma y otras veces en los cambios de percepción que sobre ellos existen a consecuencia de sus diferentes contextos de existencia a lo largo de toda su vida como fuentes de información. El documento archivístico aparece en este pensamiento rodeado de múltiples capas de contextualidad que se expresan en la forma en que estos son concebidos como agrupaciones. De acuerdo con esto, los documentos no son fijos, sino que son fijados en cierto momento a través de los propios procesos de archivación por los que pasan. Así se cuestiona enérgicamente la distinción propuesta por Schellenberg entre *records* y *archives*, utilizando frecuentemente la combinación *archival document* para referirse a la entidad como sinónimo de *record*. El énfasis en la naturaleza de los documentos archivísticos es puesto sobre su carácter evidencial, transaccional y contextual; rechazando abiertamente aquellas definiciones de documentos archivísticos que se basan en su contenido de materia o valor informacional.

Asimismo, se resalta que el modelo *Open Archival Information System (OAIS)* (Sistema de Información de Archivo Abierto), es un modelo de referencia y fue inicialmente creado por la Administración Nacional de Aeronáutica y el Espacio (NASA, por sus siglas en inglés), para proteger y almacenar información digital para una comunidad designada. Es una norma internacional, ISO 14721, y la palabra *Open* muestra su apertura con respecto a implementaciones y nuevos desarrollos. Es un modelo que se utiliza a menudo en el ámbito digital a largo plazo de preservación. El modelo contiene seis entidades: Ingreso, Almacenamiento de Archivos, Acceso, Dirección de Datos, Planificación de Conservación,

Administración y Planificación de la Conservación como se representa en la siguiente ilustración.



Ilustración 2. Entidades Funcionales de OAIS. UNE-EN ISO 14721:2012

Citando a Heredia Herrera A. (1991, pp. 299-300) la descripción es el análisis realizado por el archivero sobre los fondos y los documentos de archivo agrupados natural o artificialmente, a fin de sintetizar y condensar la información en ellos contenida para ofrecerla a los interesados. Equivale a dar al documento de archivo o sus agrupaciones sus señas de identidad, aquellos rasgos que los definen con precisión (eligiendo los elementos que mejor los identifiquen) y que permitirán y facilitarán la comunicación (consulta y recuperación).

Aunque existen varias normas internacionales como ISAAR (CPF) (Norma Internacional sobre los registros de Autoridad de Archivos relativos a Instituciones, Personas y Familias), ISDF (Norma Internacional para la Descripción de Funciones), e ISDIAH (Norma Internacional para describir instituciones que custodian fondos de archivo), o aplicadas en otros países como NEDA (Norma Española de Descripción Archivística), en este trabajo se centrará en profundizar sobre la Norma ISAD(G) o Norma Internacional General de Descripción Archivística.

La ISAD(G) es un modelo de descripción basado en el principio de procedencia. Este modelo jerárquico comienza con el fondo, avanzando de lo general a lo particular, y permite integrar descripciones de archivos diversos en un solo sistema de información. Es considerada una guía general para la elaboración de descripciones, fundamentada en los principios de la teoría archivística, y es aplicable independientemente del tipo de documento o soporte físico de los documentos de archivo.

Su propósito es garantizar descripciones coherentes, pertinentes y explícitas, facilitando la recuperación e intercambio de información sobre los documentos de archivo, permitiendo compartir datos de autoridad y posibilitando la integración de descripciones de distintos lugares

en un sistema unificado de información (SUI). La ISAD(G) busca identificar y explicar el contexto y el contenido de los documentos de archivo para hacerlos accesibles a la consulta. Es una descripción multinivel que detalla el fondo y sus partes con distintos grados de detalle según el nivel al que se refiere, tomando en cuenta la estructura administrativa, las funciones de la organización que generó los documentos y la organización de los mismos.

Se basa en cuatro reglas fundamentales:

1. Describir de lo general a lo particular.
2. Brindar información pertinente al nivel de descripción.
3. Interconexión de descripciones.
4. No repetición de información.

Estas normas aseguran una gestión documental eficiente y eficaz, promoviendo la transparencia y facilitando el acceso a la información, lo cual es crucial para una administración pública moderna y responsable.

En esta instancia es preciso conceptualizar al documento electrónico de archivo que es la representación en medio digital de un documento, contenido, textos, imágenes, sonidos y videos. La diferencia entre un documento electrónico y un documento digital radica principalmente en su enfoque y características técnicas. Un documento electrónico es cualquier documento creado, almacenado o transmitido mediante dispositivos electrónicos, abarcando una variedad de formatos como correos electrónicos y bases de datos. En cambio, un documento digital se refiere específicamente a documentos cuya información está codificada en formato binario, permitiendo elementos interactivos y multimedia, y requiriendo estrategias específicas de preservación para asegurar su longevidad y accesibilidad. Mientras que todos los documentos digitales son electrónicos, no todos los documentos electrónicos tienen las características avanzadas de interactividad y formato binario de los documentos digitales.

A lo largo de los años, los conceptos de "electrónico" y "digital" han sido utilizados indistintamente, generando confusión respecto a su verdadero significado. Tras una exhaustiva revisión bibliográfica, se ha intentado establecer con claridad el alcance de cada uno de estos términos.

Lluís Codina Bonilla (1999, p. 4) señala que es común emplear los términos "electrónico" y "digital" como sinónimos, aunque en realidad representan significados distintos. No todo documento electrónico es digital, aunque todo documento digital es, necesariamente, electrónico. En el contexto de la evolución de los medios de comunicación y la transmisión de información, la distinción más relevante ya no es entre documentos electrónicos y no electrónicos, sino entre documentos analógicos y digitales.

Un documento analógico representa la realidad a través de una analogía física. Aunque puede requerir dispositivos (como una lectora de CD-ROM o una disquetera) para decodificar la señal, se caracteriza por una interactividad limitada y por la necesidad de transportar físicamente el objeto para su distribución.

El término "información electrónica", por tanto, se refiere a aquellos sistemas o servicios de información en los cuales los datos se almacenan y distribuyen mediante soportes magnéticos u ópticos, y que requieren de un ordenador para ser leídos. El soporte magnético incluye tecnologías como el disco duro, disquete o cinta magnética, mientras que el soporte óptico utiliza tecnologías basadas en láser, como el CD-ROM y el DVD.

Por otro lado, el documento digital representa la realidad mediante códigos binarios (códigos digitales), siempre requiriendo la intervención de un dispositivo de lectura, como un ordenador. A diferencia del documento en soporte electrónico, el documento digital se caracteriza por una interactividad teóricamente ilimitada y por la posibilidad de circulación sin la necesidad de transportar un objeto físico, ya que la información viaja en forma de energía, codificada en bits.

Un documento digital contiene información codificada en bits, y para ser leído, visualizado o grabado, se necesita un dispositivo capaz de procesar dicha información codificada. Los datos se convierten en dígitos binarios, ceros y unos (0,1), comprensibles solo para la máquina, pero no para los sentidos humanos, estableciendo así una barrera entre el modo en que la información es procesada por el dispositivo y cómo es percibida por las personas.

En la definición propuesta por el Glosario de Preservación Archivística Digital (versión 4.0), coordinado por Voutssas y Barnard Amozorrutia (2014, p. 53) se expone que un documento de archivo analógico o digital consiste en un mensaje elaborado con base en impulsos electrónicos y que puede ser almacenado en un dispositivo al efecto, transmitido a través de un canal o red y reconstruido a lenguaje natural o forma original por medio de un equipo electrónico, el cual es indispensable para poder hacer inteligible el documento de nuevo; en esta misma obra se define al Documento de Archivo Auténtico como el documento de archivo que es lo que pretende ser y está libre de alteración o corrupción. Estos autores sugieren la norma UNE ISO-15489 para la administración responsable del control sistemático y eficiente de la producción, recepción, mantenimiento, uso y disposición de documentos de archivo; que incluye procesos y controles para incorporar y mantener evidencia e información acerca de las actividades de una organización en forma de documentos de archivo. Asimismo, este trabajo advierte que el Modelo carece de las disposiciones técnicas correspondientes a los procesos

archivísticos y todos los elementos que cada proceso exige para cumplir con los requisitos funcionales adecuados en un modelo de gestión de documentos digitales de archivo.

Como lo indica Flores, D. (2020, s.p.) la sociedad actual ha comenzado a generar documentos digitales, los cuales son inherentemente complejos y específicos, requiriendo un tratamiento especial desde su creación. Esto implica confinarlos en sistemas computarizados que contemplen una cadena de custodia y preservación, siguiendo normas, estándares, modelos y requisitos. Sin embargo, para abordar eficazmente esta nueva realidad, es necesario resolver los problemas y dilemas conceptuales dentro del campo de la archivología. Esto implica superar la ruptura paradigmática y establecer una transición paradigmática sólida, garantizando así a la sociedad y a las personas que pueden ejercer su ciudadanía plena con base en documentos auténticos, confiables y preservables.

Con la transición a registros digitales - documentos digitales, se ha producido una ruptura paradigmática significativa. La complejidad y especificidad de estos registros han cambiado la forma en que entendemos la "prueba" o "evidencia" en términos de cadena de custodia, ahora reinterpretada como la Cadena de Custodia de Archivos Digitales (CCDA). Esto ha llevado a un enfoque más interdisciplinario de la ciencia y el derecho forenses digitales. La atención se centra ahora en la política de archivo y el entorno digital, basándose en políticas, normas, estándares, modelos y requisitos específicos.

En una forma muy resumida se extrae la definición que presenta el buscador de Terminología de Archivo Multilingüe (MAT)⁷ para cadena de custodia (sustantivo) “...*Un sistema de controles que se extiende durante todo el ciclo de vida de los documentos de archivo a fin de asegurar su identidad e integridad...*”. En un sentido más amplio se cita lo enunciado por el autor Daniel Flores sobre la Cadena de Custodia de Archivos Digitales (CCDA).

Es en este momento, a través de un punto de inflexión basado precisamente en la inseguridad jurídica y la pérdida o adulteración de documentos, que surge el principio de la Cadena de Custodia Digital Archivística (CCDA), aplicable a los documentos digitales, considerando entonces sus especificidades y complejidades, asegurando que los documentos de archivo no rompieron con su custodia de archivos digitales, manteniéndolos siempre confinados en entornos digitales con requisitos de archivo aprobados, desde su producción (en un Sistema de Gestión de Documentos de Archivo, un SGDA o SGDA de Negocios) o representación , transmisión, archivo, hasta su custodia permanente (ahora en *Trusted Digital*

⁷ InterPARES Trust, Consejo Internacional de Archivos (ICA), et al. Disponible en: <http://www.ciscra.org/mat/>

Archival Repositories – RDC-Arq), acceso o borrado, registrando todos sus cambios de manera sistémica, asegurando así la garantía de Autenticidad, Fiabilidad, Integridad y Acceso en el tiempo, en un enfoque de Preservación Digital Sistémica (Flores, 2020, s.p.).

El esfuerzo de normalización en la gestión de documentos ha tenido un enorme impacto profesional en los últimos años. Desde la segunda mitad de la década de 1980, el *Consejo Internacional de Archivos* había sido el protagonista exclusivo, centrando su labor en la descripción de documentos. Sin embargo, a partir de 2001, la iniciativa de mayor relevancia provino de la *Organización Internacional de Normalización* (ISO). Esta entidad reconoció la importancia de convertir en norma internacional una norma australiana del año 1996, la AS 4390, que abordaba el vacío existente en las normas de gestión de la calidad en relación con la gestión documental (conocidos como *quality records*).

Con este objetivo, se iniciaron los trabajos que llevaron a la publicación, en 2001, de la norma ISO 15489. Es crucial situar el origen de esta norma en el contexto de las normas de calidad para comprender plenamente su orientación hacia la regulación del sistema de gestión documental en las organizaciones, proporcionando directrices claras para lograrlo. La ISO 15489 representa el más significativo esfuerzo de consenso hasta la fecha para establecer un modelo internacional de buenas prácticas en la gestión documental – incluido en soporte electrónico – superando las dificultades derivadas de las diversas tradiciones nacionales, que a menudo son incompatibles entre sí.

Esta complejidad ya se había manifestado en la trayectoria de instituciones profesionales de gran relevancia, como el *Consejo Internacional de Archivos*. No obstante, el panorama ha cambiado significativamente. La creciente complejidad en la gestión de documentos electrónicos y la necesidad de interoperabilidad en todos los niveles requieren un acercamiento metodológico tanto en la teoría como en la práctica. En este contexto, la Unión Europea estaba trabajando en una iniciativa similar, que resultó en el modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos (MoReq).

La iniciativa de ISO se inserta en esta corriente, y a continuación se examinarán algunas de sus características más destacadas. Este análisis permitirá comprender el impacto y la relevancia de la norma ISO 15489 en la promoción de un sistema de gestión documental eficiente y de calidad a nivel internacional.

Asimismo, desde mediados de la década de 1990, ha habido interés en desarrollar infraestructuras de archivo digital capaces de almacenar, migrar y permitir el acceso a diversos

objetos digitales. En la década de 2000, varios grupos de interés empezaron a trabajar en consensuar las características comunes que estos archivos o repositorios digitales debían tener para cumplir con este propósito de manera confiable.

Como resultado de este proceso, se desarrolló el modelo de referencia OAIS, descrito anteriormente. A partir de ello, las comunidades profesionales acordaron la importancia de que los repositorios no solo declaren, sino que demuestren su confiabilidad. Así, surgió el concepto de Repositorios Archivísticos Digitales Confiables (RDC - Arch), entendido como aquel que proporciona acceso fiable a recursos digitales gestionados a lo largo del tiempo para una comunidad específica, tanto en el presente como en el futuro.

Se requiere establecer un entorno que garantice la preservación y el acceso constante, durante el tiempo que sea necesario, de los documentos de archivo digitales, en estricta conformidad con los principios archivísticos a lo largo de todo su ciclo de vida, así como con los estándares establecidos para los repositorios digitales confiables (RDC).

Los documentos de archivo digitales de carácter permanente o histórico deben ser salvaguardados por un RDC-Archivístico, mediante su transferencia primaria o secundaria al entorno de preservación, concretamente al Archivo Histórico Digital con Cadena de Custodia Digital Archivística. Es imperativo subrayar que un RDC-Archivístico no permite la supresión (expurgo) de documentos de esta índole.

La preservación digital debe ser implementada, sometida a auditorías y certificaciones en Repositorios Digitales Confiables (RDC), dado el carácter crucial de los documentos en cuestión. Además, se debe asegurar la integridad de la cadena de custodia digital, ya que la exportación de documentos en formatos como PDF o vídeo puede comprometer su autenticidad, generando incertidumbre jurídica.

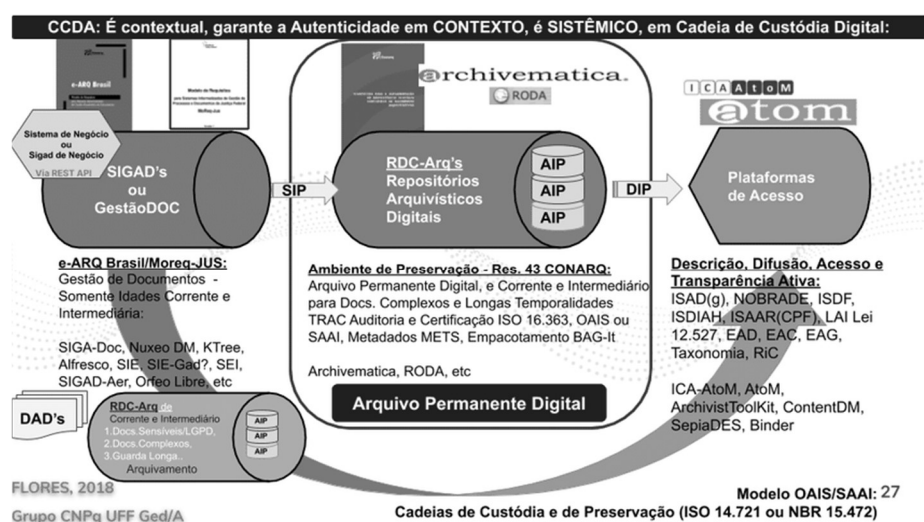


Ilustración 3. Cadena de Custodia y de Preservación. Modelo OAIS/SAAI. ISO 14721.

La firma digital puede atestiguar la autoría de un documento, pero carece de validez para garantizar su autenticidad si no se encuentra dentro de la cadena de Custodia Digital Archivística.

Es vital desmontar la falsa creencia de que los documentos almacenados en un disco rígido de computadora, en estanterías de archivo, carpetas o en la nube están completamente seguros. Para preservar la autenticidad, una cualidad esencial de los documentos, se requieren considerables esfuerzos en el ámbito digital. Resulta alarmante observar cómo algunas instituciones optan por la digitalización de documentos permanentes, eliminando los originales. Este procedimiento se considera en oposición a las mejores prácticas archivísticas; ya que, aunque los documentos digitales puedan ser autenticados mediante cotejo y certificación, nunca alcanzarán la autenticidad de un documento único y original, sea este nativo digital o de cualquier otro formato analógico. Es crucial mantener presente esta reflexión sobre la Cadena de Custodia Digital Archivística y la Preservación Digital Sistémica (PDS).

Adoptando los conceptos vertidos en la Resolución N° 43/2015 sobre los Lineamientos para la Implementación de Repositorios Archivísticos Digitales Confiables - RDC-Arq, emitida por el Gobierno de Brasil por intermedio del Consejo Nacional de Archivos (CONARQ), se transcribe las siguientes definiciones.

Un repositorio de archivos digitales es un repositorio digital que almacena y gestiona estos documentos, ya sea en las fases actual e intermedia, o en la fase permanente. Como tal, el repositorio debe:

- i. Gestionar documentos y metadatos de acuerdo con las prácticas y estándares de la Archivología, específicamente relacionado con la gestión documental, la descripción archivística multinivel y la preservación;
- ii. Proteger las características del documento de archivo, en particular la autenticidad (identidad e integridad) y la relación orgánica entre documentos.

Un repositorio digital confiable es un repositorio digital que es capaz de mantener información auténtica de los documentos digitales, para preservarlos y permitir el acceso a ellos durante el tiempo que sea necesario. Para cumplir con esta misión, según el informe de Repositorios digitales confiables: atributos y responsabilidades, los repositorios digitales confiables deben:

- i. Aceptar, en nombre de sus depositantes, la responsabilidad del mantenimiento de los documentos digitales;

- ii. Tener una estructura organizacional que apoye no sólo la viabilidad a largo plazo de los propios repositorios, pero también de los documentos digitales bajo su responsabilidad;
- iii. Demostrar sostenibilidad económica y transparencia administrativa;
- iv. Diseñar sus sistemas de acuerdo con convenciones y estándares comúnmente aceptados, en el sentido garantizar continuamente la gestión, el acceso y la seguridad de los documentos digitales depositados;
- v. Establecer metodologías para evaluar sistemas que consideren las expectativas de confiabilidad esperada por la comunidad;
- vi. Considerar, al llevar a cabo sus responsabilidades a largo plazo, a los depositantes y usuarios de forma abierta y explícita;
- vii. Tener políticas, prácticas y desempeño que puedan ser auditados y mensurables;
- viii. Observar los siguientes factores relacionados con las responsabilidades organizativas y de preservación de repositorios: alcance de los materiales depositados, gestión del ciclo de vida y preservación, trabajo con una amplia gama de socios, cuestiones legales relacionadas con propiedad de los documentos digitales almacenados e implicaciones financieras.

Como se observa en esta legislación, el Gobierno de la República Federativa de Brasil posee una herramienta robusta en materia de gestión documental de archivos digitales en el ámbito público, sumado a una dotación de recursos humanos calificados en las Ciencias de la Información que permiten cumplir con los objetivos expuestos.

Es oportuno mencionar ahora la existencia de la disciplina Diplomática que tomando como referencia la definición que presenta el buscador de Terminología de Archivo Multilingüe (MAT)⁸ se trata de la disciplina que estudia la génesis, formas y transmisión de los documentos archivísticos, y su relación con los hechos representados en ellos y con su creador, con el fin de identificar, evaluar y comunicar su verdadera naturaleza.

La Diplomática, a lo largo del tiempo, ha demostrado un interés destacado en el análisis crítico y la evaluación del documento objeto de estudio, con el fin de determinar su autenticidad o identificar el texto fiel como salvaguarda de derechos y obligaciones individuales o colectivas.

⁸ InterPARES Trust, Consejo Internacional de Archivos (ICA), et al. Disponible en: <http://www.ciscra.org/mat/>

El documento electrónico, curiosamente, busca en sus nuevas formalidades las mismas antiguas características de autenticidad, fiabilidad, integridad y permanencia del tradicional documento escrito, ya que sigue siendo como en otras épocas un instrumento de constancia, más o menos permanente, de actos y hechos de la gestión administrativa (Redondo Herranz, 2010, p. 392).

Para que un documento electrónico pueda ser considerado como prueba, debe cumplir al menos con las características definidas por la *Guía para la Gestión de Registros Electrónicos* del Consejo Internacional de Archivos - ICA (2005).

- i. Autenticidad, que implica la persistencia a lo largo del tiempo de las características originales del documento en cuanto a su contexto, estructura y contenido, asegurando que el documento sea fiel a su identidad declarada.
- ii. Fiabilidad, que se refiere a la capacidad del documento para servir como prueba creíble, destacando la autoridad y veracidad de este en el contexto de la evidencia.
- iii. Integridad, que garantiza que el documento esté completo y no haya sufrido alteraciones o manipulaciones no autorizadas.
- iv. Permanencia, que asegura que el documento pueda ser utilizado como justificación a lo largo del tiempo, manteniendo su validez y utilidad a lo largo de los años.
- v. Disponibilidad, que se refiere a la capacidad de localizar, recuperar, presentar e interpretar el documento en caso de que sea necesario por parte de un usuario, asegurando que esté accesible cuando se requiera su consulta o uso.

La Diplomática moderna o Diplomática de los Documentos de Archivos Digitales destaca la importancia crucial de los metadatos en la gestión de estos documentos, desempeñando un papel fundamental que nos acerca a la esencia de su legitimidad como elementos que respaldan su autenticidad, disponibilidad y fiabilidad. Los metadatos necesarios para la gestión de los Documentos de Archivo Digitales han sido definidos como datos que aportan al documento su contenido, contexto y estructura desde el momento de su creación o incorporación, otorgándole así autenticidad, integridad y disponibilidad.

La utilización de metadatos en la Diplomática Moderna permite no solo identificar y describir los documentos digitales, sino también preservar su autenticidad y garantizar su fiabilidad a lo largo del tiempo. Estos metadatos, al proporcionar información detallada sobre el origen, la procedencia y las características del documento, permiten contextualizarlo adecuadamente dentro de su entorno histórico y administrativo.

Además, los metadatos juegan un papel crucial en la gestión y organización eficiente de los documentos digitales en los archivos, facilitando su búsqueda, recuperación y consulta por parte de los usuarios. Al dotar al documento de información sobre su estructura y contenido, los metadatos contribuyen a mejorar su accesibilidad y usabilidad, asegurando que estén disponibles cuando se necesiten.

Por lo antes mencionado, los metadatos son elementos esenciales en la Diplomática de los Documentos de Archivos Digitales, ya que no solo respaldan la autenticidad y fiabilidad de estos documentos, sino que también facilitan su gestión, preservación y acceso a lo largo del tiempo. Su adecuada utilización y aplicación son fundamentales para garantizar la integridad y autenticidad de los documentos digitales en el entorno archivístico moderno.

Remembrando a la autora Madrigal Mendieta L. (2021) se determina que la difusión en el ámbito archivístico ha sido una actividad poco desarrollada y practicada, principalmente debido a factores externos como la falta de recursos, lo que ha contribuido al retraso en la valoración de la profesión archivística y la indiferencia tanto de la comunidad como de la sociedad hacia los archivos. También existen causas intrínsecas, como la resistencia al cambio de los profesionales y técnicos a cargo de los archivos y la tendencia a la autocompasión; no obstante, se destaca la importancia de diseñar e implementar planes de difusión que busquen oportunidades, desafíos y compromisos.

La difusión se considera una función fundamental de los archivos en su relación con la sociedad, ya que debe reflejar sus potencialidades en aspectos relevantes como la democracia, los derechos humanos, la preservación de la memoria histórica y la identidad, así como enfoques pedagógicos y educativos.

La archivística se presenta como una ciencia que equilibra la memoria histórica y la sociedad de la información, siendo aliada en la toma de decisiones, planificación, transparencia administrativa y rendición de cuentas. Todo esto contribuye al sentido de pertenencia, identidad y a la eficiencia en las organizaciones tanto públicas como privadas.

¿Por qué es necesaria la Difusión? Es una función social dentro del concepto moderno de la archivística, los archivos a partir de su acervo documental constituyen una fuente continua de información, conocimiento y cultura. Por ello, deben estar al servicio administrativo y de la sociedad en general. Desde el archivo se debe brindar espacios que permitan que estos sean considerados vistos como centros de información y de difusión cultural (Madrigal Mendieta, 2021, pp. 7-8).

Por ello, se considera que la difusión es un proceso fundamental en la gestión archivística que tiene como objetivo principal fomentar el uso de los fondos documentales resguardados por una institución, al mismo tiempo que facilita la interacción entre el archivo y sus usuarios. Este proceso también implica proyectar la institución tanto interna como externamente, lo que contribuye a obtener reconocimiento, presencia, credibilidad y posicionamiento como centros de información para la gestión administrativa y cultural.

Cabe decir que las tecnologías informáticas actúan de elemento dinamizador de la difusión de la información de los archivos y están obligados en cierta manera en reconsiderar los tradicionales sistemas de acceso, demasiados pesados y todavía excesivamente tributarios a la tradición basada en un acceso selectivo y en el uso de instrumentos “manuales”. Las bases de datos deben permitir superar esta percepción de los archivos como un universo cerrado ininteligible y potenciar la adopción de sistemas pensados para universalizar el acceso a la información (Alberch i Fugueras y Casas López, 1999, p. 23).

En los próximos párrafos se incorpora a la investigación el componente asociado a conocer los lineamientos de la estrategia del Gobierno Digital, cuyo objetivo principal es optimizar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el funcionamiento de las dependencias y entidades de la Administración Pública. Esta estrategia busca agilizar los trámites realizados por los ciudadanos, fomentar la transparencia en la función pública, mejorar la calidad de los servicios gubernamentales y, cuando sea necesario, detectar oportunamente posibles prácticas de corrupción dentro de las instituciones públicas.

En este contexto, cabe destacar que según un estudio del Banco Interamericano de Desarrollo – BID (2019) sobre los gobiernos de América Latina y el Caribe, los cuales enfrentan el desafío de proporcionar servicios públicos eficientes y transparentes con recursos limitados, en un contexto de altos índices de desigualdad, violencia y corrupción. La ciudadanía compara estos servicios con los del sector privado y demanda una mejora constante al sector público.

El uso de nuevas tecnologías se considera una posible solución ante este escenario. Sin embargo, aunque estas tecnologías pueden mejorar la eficiencia gubernamental, es crucial comprender sus potencialidades y limitaciones. Su implementación debe estar respaldada por programas integrales de reforma.

La tecnología de cadena de bloques (Blockchain) ha generado expectativas significativas en diversos sectores, incluido el público, debido a su éxito como plataforma para criptomonedas. A pesar de la cantidad de publicaciones sobre su potencial en el sector público,

hay escasez de guías para su implementación. A nivel mundial, son pocos los gobiernos que han llevado a cabo programas piloto con Blockchain, y aún menos los que ofrecen servicios públicos mediante esta tecnología.

En otro orden de ideas, ahora tomaremos en consideración los aspectos que se resaltan sobre la normalización archivística en la Provincia del Chaco donde la gran mayoría de los archivos públicos y privados se encuentran colapsados por falta de espacios adecuados, mobiliario específico y profesionales archivistas (Ruzich, et al, 2013, pp. 8-9).

Pese a que se encuentra vigente desde el año 1985 la Ley Provincial N° 530-A (Antes Ley 3123) de creación del Sistema Integrado Provincial de Archivos (SIPAR), y su Decreto Reglamentario N° 1183/1993; en la práctica, no se observa un sistema integrado de archivos en esta Provincia. Por el contrario, en la mayoría de los archivos, tanto de la administración pública provincial como del sector privado, los documentos se gestionan de manera individual sin una interconexión entre ellos. Para mejorar la funcionalidad de las oficinas, se dividen en diferentes categorías como archivo administrativo, archivo de asuntos legales, archivo de asuntos fiscales y archivo de asuntos contables, pero sin un consenso generalizado. Cada entidad aplica los criterios que considera más adecuados según los recursos disponibles, que son extremadamente limitados.

Aunque existen profesionales archivistas trabajando en algunas dependencias del Estado provincial, esto no es suficiente. En el escalafón de la administración pública del Chaco ni siquiera existe el cargo de archivero, a pesar de que las funciones del archivista están especificadas en los manuales de distintos organismos y en decretos reglamentarios de la Administración Pública. Ni siquiera el Archivo Histórico de la provincia, que es integrante y coordinador del SIPAR, cuenta con este cargo. Para trabajar en este archivo, el personal debe ingresar a otra dependencia y luego solicitar un traslado.

Además, en muchos archivos públicos, el personal que ingresa proviene de otras dependencias para cumplir "tareas pasivas" o como resultado de sanciones disciplinarias, lo que dificulta enormemente la organización y descripción de los archivos y aún más la profesionalización del sector.

En la actualidad continúa vigente lo expuesto por Aurelio Tanodi en el primer Congreso de Archivistas celebrado en Buenos Aires en 1977, donde afirmó que el archivista no cuenta todavía con respaldo legal alguno; es un empleado administrativo, para cuyo cargo no se requiere ninguna prueba específica de capacitación.

Por lo antes mencionado, el archivista sigue careciendo de respaldo legal y de una imagen social que lo defina en su profesión debido a la falta de un estatuto, lo que lleva a que en la práctica sea subestimado tanto por las autoridades con poder de decisión como por los usuarios o consultantes de los repositorios.

Otro esfuerzo desconectado del SIPAR se evidencia particularmente por las acciones del Poder Ejecutivo y Legislativo de la Provincia del Chaco que establecieron su marco de *Política de Modernización del Estado* con el objetivo de agilizar la gestión administrativa y alcanzar una Administración Pública al servicio del ciudadano; con ese espíritu se han implementado diversos proyectos orientados a la incorporación de tecnologías modernas de gestión, con la finalidad de dotar a la Administración Pública de mayores niveles de eficiencia, transparencia y accesibilidad a la información.

Se tiende a la digitalización de los procesos administrativos necesarios para la implementación de un sistema para la gestión electrónica de trámites que permita la reducción de plazos y costos, mayor control de la trazabilidad de las actuaciones, posibilitando la numeración unívoca, la minimización del uso del papel, como también la perdurabilidad de la información y la generación de información estadística para la toma de decisiones, todo ello sin poner en riesgo la seguridad jurídica.

En este sentido la Cámara de Diputados de la Provincia del Chaco sancionó en el año 2020 la Ley Provincial N° 3203-A de Simplificación y Modernización de la Administración.

Artículo 1º: Objeto. Las disposiciones contenidas en la presente ley establecen las bases para la simplificación, racionalización y modernización administrativa, con la finalidad de propender a la economía, celeridad, eficacia y espíritu de servicio de la administración, garantizando una pronta y efectiva respuesta a los requerimientos de la ciudadanía y una eficiente gestión de los recursos públicos.

Artículo 2º: Ámbito de aplicación. La presente ley se aplicará a toda la administración pública provincial dependiente del Poder Ejecutivo, organismos autárquicos y entes descentralizados. La misma será supletoria en las tramitaciones administrativas con regímenes especiales

Artículo 23º: Adhiérase la Provincia al Capítulo II de la Ley Nacional N° 27.446 (2018), de Simplificación y Desburocratización de la Administración Pública.

El ánimo de la mencionada Ley Provincial se respalda en el nuevo contexto de gobernabilidad democrática, las relaciones emergentes entre Estado, mercado y sociedad civil,

sumados a la revolución digital imperante que son desafíos ineludibles para lograr una gestión pública de calidad.

Con esta Ley se pretende sistematizar de manera coherente e integrada las líneas de acción vinculadas al mejoramiento continuo de la accesibilidad y calidad de los servicios públicos, generando el compromiso y participación de todos los involucrados. Se entiende que la modernización del Estado debe ser un proceso continuo, que puede variar en las metodologías a aplicar para lograrla, pero que el fin es lograr la eficiencia y efectividad del aparato público, aprovechando los continuos avances tecnológicos para satisfacer las demandas de la ciudadanía.

El uso de las tecnologías brindará a los ciudadanos una mayor agilidad y simplicidad en la realización de los trámites, les permitirá efectuar seguimiento y realizar consultas en tiempo real y esta mentada modernización provoca la mejora constante de las capacidades del Estado, prioritaria para el desarrollo de la provincia en los aspectos económicos, productivos y sociales.

Asimismo, la Ley propone las bases para la simplificación, racionalización y modernización de la Administración Pública Provincial, a los fines de impulsar la coordinación, bajo un enfoque integral y único, de todas las acciones que se vienen desarrollando de manera aislada y aprovechar la sinergia del trabajo conjunto.

Cabe destacar que en esta legislación provincial consultada se establece lo siguiente:

Artículo 4º: Administración Electrónica: La totalidad de la actividad ejecutada en ejercicio de la función administrativa se desarrollará mediante las tecnologías de información y comunicaciones (TIC), a fin de que las interrelaciones entre las personas, la administración, los órganos y entes que la conforman, se canalice íntegramente por medios electrónicos o digitales, eliminando así el uso del papel en la forma y de acuerdo con los plazos que la reglamentación de la presente oportunamente establezca.

Artículo 5º: Gestión Documental Digital. A efectos de facilitar la gestión, perdurabilidad y reutilización de datos por parte de los organismos competentes se utilizará en toda la órbita de la administración pública provincial involucrada en la presente, una plataforma informática de documentos.

A partir de la lectura e interpretación de estos artículos, se desprende que toda la administración pública provincial avanza hacia una gestión despapelizada, completamente electrónica y digital. Sin embargo, se advierte una notable omisión en la legislación y

reglamentación respecto a la utilización de estándares archivísticos reconocidos internacionalmente para la gestión de los archivos. Además, no se establece la exigencia de reclutar profesionales en Ciencias de la Información, quienes serían fundamentales para la implementación de este cambio cultural. Este vacío legislativo y reglamentario contrasta con los objetivos de modernización y plantea serias dudas sobre la capacidad de los archivos públicos para gestionar adecuadamente los documentos en soporte digital.

Finalizando con el apartado teórico de la presente investigación, se ha establecido de manera resumida el enfoque conceptual que sustenta esta Tesis, proporcionando el marco necesario para abordar la problemática planteada. A lo largo del desarrollo teórico, se ha expuesto el estado del arte en torno a la gestión documental digital, subrayando la importancia de la adopción de estándares archivísticos internacionales y la necesidad de involucrar a profesionales en Ciencias de la Información, particularmente archivistas, en los sistemas de gestión documental en soporte digital.

Paradigma y lógica de la investigación

El diseño de la presente investigación se fundamenta en el método científico, considerado el pilar esencial que sustenta todo el proceso. Esta orientación se enmarca en el paradigma hermenéutico, utilizando como enfoque general el método inductivo, caracterizado por avanzar de lo particular a lo general, permitiendo, a partir de resultados específicos, identificar posibles relaciones que sustenten teorías más amplias.

Para abordar el problema planteado, se seleccionó una estrategia cuali-cuantitativa destacando una preponderancia cualitativa en la construcción del conocimiento. Este enfoque permite capturar la profundidad y complejidad del fenómeno estudiado, complementado por el análisis cuantitativo que aporta un sustento estadístico y verificable. El diseño adoptado corresponde a un estudio exploratorio – descriptivo, ideal para indagar en fenómenos poco investigados, con el objetivo de generar bases sólidas para futuras investigaciones más exhaustivas.

Con el fin de garantizar una comprensión clara e integral del objeto de estudio, se optó por estructurar la construcción del dato científico en torno a la estructura cuatripartita propuesta por Samaja (1995, p. 134). Este modelo metodológico organiza los distintos niveles de análisis, proporcionando un marco sistemático y coherente que facilita el abordaje del problema investigado. La aplicación de esta estructura no solo fortalece la solidez del análisis, sino que también amplía las posibilidades de comprensión, interpretación y generación de conocimiento relevante en el contexto de la problemática abordada. A continuación, se detallan los componentes de esta estructura:

Es menester la identificación y referencia del objeto que se describe o Unidad de Análisis y en el contexto de esta investigación científica, a modo de ejemplo, se hará referencia al Sistema de Gestión de Trámites (SGT) implementado por el Gobierno Digital de la Provincia del Chaco. Este sistema constituye el eje central de estudio, ya que representa la plataforma a través de la cual se gestionan los documentos digitales en la administración pública provincial. La identificación del SGT como objeto de estudio permite centrar el análisis en sus características, funcionalidades y en cómo se relaciona con los estándares archivísticos internacionales.

Asimismo, se propone identificar al contenido específico de la función conceptual que aplica un objeto del dominio a su valor correspondiente, para lo cual las Variables en esta investigación son aquellos elementos que se relacionan directamente con la gestión documental digital y que influyen en la efectividad del SGT. Entre las variables identificadas se encuentran

la adopción de estándares archivísticos, la presencia de profesionales en Ciencias de la Información y la capacitación del personal. Estas variables son fundamentales para comprender cómo se establece la calidad de la gestión documental y la capacidad del sistema para garantizar la autenticidad, integridad y perdurabilidad de los documentos digitales.

Luego se procede a la identificación y referencia de los Valores que corresponde al objeto identificado y se refieren a las características específicas que poseen las variables y que se cuantifican o califican en la investigación. Por ejemplo, el valor de la adopción de estándares archivísticos puede medirse a través de la existencia de protocolos que aseguren la gestión de documentos según criterios internacionales. Asimismo, los valores relacionados con la presencia de profesionales en Ciencias de la Información se pueden reflejar en la cantidad de archivistas involucrados en la implementación y mantenimiento del sistema, así como en su grado de formación académica.

Otro componente son las operaciones para calcular el valor de la función denominados Indicadores, que se constituyen como las herramientas utilizadas para medir y evaluar los valores de las variables en el contexto del SGT. Por ejemplo, se puede establecer un indicador que evalúe la cantidad de documentos digitales gestionados bajo estándares archivísticos, o la proporción de personal capacitado en la administración del sistema. Estos indicadores son esenciales para el análisis de los resultados y para determinar el grado de efectividad del SGT en la gestión documental, así como su alineación con las mejores prácticas archivísticas reconocidas a nivel internacional.

Esta estructura cuatripartita, al organizar de manera sistemática la construcción del dato científico, no solo facilita la comprensión del objeto modelo investigado, sino que también establece un camino claro para el análisis crítico de los hallazgos. Al aplicar este enfoque, se logra un entendimiento más profundo de cómo cada componente se relaciona y contribuye a la eficacia del Gobierno Digital en la gestión documental de la Provincia del Chaco.

Unidades de Análisis (<i>UA</i>)	Variables (<i>V</i>)	Valores de las Variables (<i>R</i>)	Indicadores (<i>I</i>)
	Dimensión (<i>D</i>)		
	Procedimiento (<i>P</i>)		

Ilustración 4. Elaboración propia a partir de (Samaja, 1995, p. 255)

Asimismo, se establece que cada componente, a su vez, operan en sus distintos niveles que conforman la matriz en:

Supraunitario (N_{+I})

De Anclaje (N_a)

Subunitario (N_{-I});

A partir de estos conceptos, se diseña la presente Tesis considerando lo siguiente:

(UA) Autoridades Superiores de la Provincia del Chaco (anteriores o actuales) del gabinete, los cuales actúan como tomadores de decisiones sobre el diseño e implementación del Gobierno Digital.

(V) orientados al diseño, implantación y mantenimiento de los sistemas gestores de documentos digitales que se ofrecen a los usuarios (ciudadanos) mediante distintas plataformas de acceso público vía web.

(R) mayoritariamente técnicos, legales o financieros; cabe la posibilidad cierta de que las respuestas registradas contengan una combinación de estos tres aspectos; no obstante, se establecerá el mecanismo para darle mayor o menor relevancia a las alternativas para determinar el **R** priorizado.

Esta **UA** opera en el N_{+I} por trascender como el contexto que condiciona al resto de las matrices de datos.

Ahora nos posicionamos en el N_a para determinar dos **V** que aplican al nivel central; siendo una de las **UA** seleccionada los Usuarios Internos y Externos que utilizan los sistemas de gestión de documentos digitales que ofrece el Gobierno de la Provincia del Chaco; cabe mencionar que a estos Usuarios también se les atribuye la denominación de Ciudadanos en virtud de los Principios de acceso a la información pública, transparencia y la publicidad de los actos y procedimientos estatales; la **V** para este caso se establece como la satisfacción de los usuarios (ciudadanos) sobre el servicio del Gobierno Digital; cuyo **I** es la comprobación sobre la autenticidad del documento digital que recupera y ofrece esta plataforma en línea, siendo su **D** los aspectos formales sobre los documentos digitales que se utilizan como insumos para sus gestiones; los **R** posibles son: totalmente satisfecho, medianamente satisfecho o totalmente insatisfecho. Para la misma **V** se selecciona otro **I** denominado respuesta oportuna, cuya **D** esta expresada en el tiempo de respuesta y pertinencia del resultado que se haya recibido por parte de la oficina de gobierno competente.

Continuando en el N_a se define a la segunda **UA** seleccionada como aquellos funcionarios públicos de menor jerarquía (Director/a, Jefe/a de Departamento u otros Agentes), a los ya mencionados en el N_{+I} ; la **V** escogida es la capacidad intelectual y estructural para la adopción de los estándares archivísticos internacionales orientado al diseño, implantación y mantenimiento de los sistemas gestores de documentos digitales; a partir del **I** conocimiento y aplicación de estas bases teóricas y en la **D** de la formación archivística o idoneidad para el cargo desempeñado; en esta matriz particular se tomarán los siguientes **R**: adopción viable; adopción medianamente viable y adopción no viable.

Considerando la significativa cantidad de sujetos / individuos que involucra a estas dos últimas *UA* señaladas, será necesario definir la estrategia de muestreo para que la cantidad resultante sea manejable y representativa en virtud de los alcances de la Tesis, los recursos disponibles y el tiempo programado para esta actividad.

Se continúa con la construcción del dato científico desde el *N_{-I}* con la determinación de uno de sus componentes más representativos en base a la *UA* que se constituye con los Recursos Humanos Materiales y Económicos destinados a los servicios del Gobierno Digital que es la *D* de esta matriz; la real disponibilidad de estos recursos completa a la *V* del *N_{-I}* cuyo *I* es la cuantificación de estos recurso en proporción porcentual sobre total de recursos existentes; lo cual pretende determinar la incidencia de estos recursos en la organización de la administración.

Estrategia de Investigación

En consideración a que la mayoría de las *UA* seleccionadas corresponden a sujetos involucrados en mayor y menor medida que administran y/o utilizan los servicios del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco, se plantea desarrollar un resumen narrativo sobre los alcances que posee este servicio público, su génesis, marco normativo y objetivos; para luego aplicar los instrumentos y técnicas de construcción de los datos. Esta introducción al tema permitirá obtener datos relacionados al objeto modelo investigado, pero guardando cuidado en no inducir a sesgar las respuestas hacia lo positivo, negativo o neutral sobre lo que se pretende investigar.

El procedimiento seleccionado es la encuesta cerrada destinada a las Autoridades del Poder Ejecutivo Provincial (anteriores y actuales), Usuarios Internos y Externos (Ciudadanos) del servicio público analizado; para ello, se utilizará la herramienta gratuita en línea ofrecida por <https://forms.office.com/> para lo cual se diseñaron los formularios específicos y luego se ofreció vía correo electrónico el enlace de acceso para que los destinatarios puedan completar los datos. Es necesario que el tiempo calculado para completar el formulario no exceda los 5 minutos para evitar que los Usuarios abandonen la plataforma sin terminar de completarla. El análisis de los datos se ensambla con el marco teórico expuesto anteriormente.

Fuentes de Información

En el *N_a* (Nivel de Anclaje) prevalece la fuente de información primaria por contener datos novedosos y originales resultado del trabajo intelectual que se pretende aplicar en el

marco de la presente Tesis. Esta fuente de información provee un testimonio o evidencia directa sobre el tema de investigación.

Se mantiene la característica de fuentes de información primaria en el *N^o 1* (Nivel Subunitario) donde se observará directamente a la documentación que registra a los recursos humanos, materiales y económicos destinados al servicio público del Gobierno Digital; constituido por estructura orgánica, dotación de personal, inventario de bienes, planilla de presupuesto. Esta información secundaria puede recuperarse desde el portal oficial <https://gobiernoabierto.chaco.gob.ar/>

Técnicas de Obtención o Construcción de los Datos

La encuesta se define como una técnica de obtención de datos mediante la interrogación a sujetos que proporcionan información relacionada con el área de la realidad que se desea estudiar (Yuni y Urbano, 2014, p. 63). El instrumento utilizado para realizar esta indagación es el cuestionario, que consiste en un proceso estructurado de recolección de información a través de la respuesta a una serie de preguntas predeterminadas. El hecho de que las preguntas del cuestionario estén previamente establecidas permite que sean formuladas de manera uniforme y en la misma secuencia a todos los participantes del estudio.

El propósito del cuestionario es obtener información de forma sistemática y ordenada sobre diversos aspectos de las personas, como lo que son, hacen, opinan, piensan, sienten, esperan, desean, aprueban o desaprueban en relación con el tema objeto de investigación.

Asimismo, se adopta otro método de recolección de datos que se fundamenta en la observación directa y en lo percibido por los propios sentidos del investigador. A diferencia de otras técnicas de investigación, que dependen de la información proporcionada por los sujetos de estudio, esta técnica otorga al investigador un rol más activo en la interpretación de los fenómenos observados.

Se enfoca en el análisis de fenómenos que se presentan en su estado natural o que ocurren de manera espontánea. Sin embargo, también abarca el estudio de eventos provocados artificialmente, como sucede en los experimentos.

El análisis e inspección se realizan sobre fenómenos o acontecimientos que están presentes en el campo perceptivo del investigador, ya sean estos referidos a hechos del pasado o del presente. Esta técnica permite capturar, de manera directa y precisa, la esencia de los fenómenos observados, proporcionando un enfoque riguroso y sistemático en la recolección de información.

Por ello, las técnicas seleccionadas son las siguientes:

- Encuesta Cerrada (en línea)
- Observación Directa

La base de todo el proceso de diseño de la Encuesta Cerrada anónima radica en la operacionalización de las variables, es decir, en la tarea de convertir una variable conceptual en una variable indicadora. En otras palabras, se trata de un procedimiento mediante el cual se traduce un concepto teórico en observables empíricos. Este paso es de vital importancia, ya que la validez del cuestionario dependerá de la congruencia entre el concepto teórico y su traducción en indicadores observables.

Solo se puede afirmar que el cuestionario mide de manera efectiva aquello que se desea medir cuando se ha llevado a cabo un riguroso proceso de definición y conversión de la variable teórica. Este proceso permite avanzar progresivamente desde las dimensiones conceptuales hasta los indicadores específicos, asegurando así la precisión y relevancia de los datos obtenidos.

En las encuestas anónimas diseñadas para la investigación, se utilizaron varios tipos de preguntas con la intención de recopilar información clave de acuerdo con los grupos de encuestados: Autoridades del Poder Ejecutivo Provincial (anteriores y actuales) y usuarios internos y externos del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco. Estas preguntas fueron organizadas en categorías, cada una con una finalidad específica que responde a los objetivos de la investigación.

Tipos de preguntas y su justificación para cada grupo de encuestados:

- Preguntas de caracterización

Objetivo: Identificar el rol y la relación de los encuestados con el Gobierno Digital. Estas preguntas permiten distinguir entre los diferentes perfiles (autoridades, usuarios internos, usuarios externos) y establecer cómo se vinculan con el sistema de gestión documental. Este conocimiento es fundamental para contextualizar las respuestas y segmentar los datos en función del tipo de usuario.

- Preguntas sobre la percepción y uso del Gobierno Digital

Objetivo: Evaluar la percepción de los encuestados respecto a la utilidad, accesibilidad y eficiencia del sistema.

A través de estas preguntas, se busca captar la experiencia de los usuarios en el uso diario del sistema, así como su percepción sobre aspectos críticos como la

optimización de recursos, la transparencia y la preservación de la memoria institucional. Se incluyeron tanto autoridades como usuarios para entender cómo se percibe el sistema desde diferentes niveles.

- Preguntas sobre la gestión de documentos digitales

Objetivo: Evaluar la familiaridad de los encuestados con los estándares archivísticos internacionales y la gestión de documentos digitales.

Estas preguntas se orientan a identificar qué tanto conocen los encuestados sobre la autenticidad, integridad, accesibilidad y preservación de los documentos digitales. En el caso de las autoridades, se enfatiza la responsabilidad en la toma de decisiones relacionadas con la implementación de estos estándares, mientras que a los usuarios se les consulta sobre la percepción de seguridad y confianza en la autenticidad de los documentos.

- Preguntas sobre la importancia de los estándares archivísticos

Objetivo: Determinar el nivel de conocimiento sobre los estándares internacionales que rigen la gestión documental digital.

Las preguntas en esta categoría están diseñadas para identificar el grado de familiaridad con normas como ISO 15489, OAIS, entre otras, y verificar si los encuestados entienden su importancia en la gestión documental. Esto es clave para analizar si hay una brecha entre la práctica actual y las mejores prácticas recomendadas a nivel internacional.

- Preguntas sobre la firma digital y la cadena de custodia

Objetivo: Evaluar el conocimiento y la percepción sobre la firma digital y la preservación de la autenticidad documental.

Estas preguntas son clave para entender cómo las autoridades y usuarios valoran la importancia de la firma digital en la seguridad de los documentos, y si comprenden la necesidad de un sistema que preserve la cadena de custodia digital. La intención es explorar las percepciones de riesgo sobre la manipulación de documentos y su impacto en la confianza pública.

- Preguntas sobre los servicios del Gobierno Digital

Objetivo: Identificar los servicios más utilizados y evaluar su impacto.

Aquí, se solicitó a los encuestados que indicaran cuáles son los servicios más útiles y utilizados del sistema. Para los usuarios externos, esta información es crucial para

medir la satisfacción ciudadana, mientras que para los usuarios internos (empleados públicos) sirve para evaluar la eficiencia administrativa.

Intencionalidad de las preguntas

Cada categoría de preguntas tiene una intencionalidad específica que busca:

- Validar la percepción y el uso del sistema: La investigación pretende entender cómo los diferentes usuarios experimentan el Gobierno Digital y si cumplen con las expectativas de accesibilidad, eficiencia y transparencia.
- Explorar el conocimiento técnico y normativo: Las preguntas se orientan a medir el conocimiento sobre la aplicación de estándares archivísticos internacionales en la gestión de documentos digitales, con el fin de identificar brechas y áreas de mejora.
- Evaluar la gestión y preservación documental: Se busca analizar si los mecanismos actuales garantizan la integridad y autenticidad de los documentos, aspectos esenciales en la transparencia y confiabilidad del sistema.

Todas las preguntas fueron cuidadosamente diseñadas para abarcar tanto la percepción del sistema como el conocimiento técnico sobre la gestión documental. Cada grupo de encuestados aporta una perspectiva valiosa y distinta que contribuye a un análisis integral del funcionamiento del Gobierno Digital y su alineación o no con los estándares archivísticos internacionales.

Una vez concluida la fase de diseño del cuestionario, se procedió a seleccionar cuidadosamente la herramienta tecnológica para facilitar la distribución y recolección de datos de manera eficiente y accesible. Se optó por la plataforma *Microsoft Office Forms*, reconocida por su capacidad para ofrecer una experiencia dinámica y amigable en entornos web. Esta elección responde a la necesidad de contar con una herramienta que no solo sea intuitiva para los encuestados, sino también ágil y efectiva en la recolección de información, permitiendo una interacción fluida con los diferentes grupos de participantes.

El uso de *Office Forms* fue clave para garantizar que los formularios estuvieran disponibles en línea, facilitando así el acceso a las Unidades de Análisis previamente seleccionadas. La plataforma ofreció la posibilidad de crear un entorno interactivo, donde las preguntas se presentaron de forma clara y secuencial, optimizando el tiempo de respuesta de los encuestados y minimizando cualquier barrera tecnológica que pudiera interferir con su participación.

Además, *Microsoft Office Forms* permitió monitorear en tiempo real el progreso de las encuestas, almacenando de manera segura los datos recolectados y garantizando su disponibilidad inmediata para el posterior análisis. De esta manera, se logró que el proceso de recolección de datos fuera no solo eficiente, sino también fiable, al asegurar la integridad y confidencialidad de las respuestas proporcionadas por los participantes.

Es importante señalar que los formularios fueron enviados a sus destinatarios potenciales a través de correo electrónico, utilizando la dirección oficial correspondiente. Además, se realizó una comunicación adicional mediante mensajería celular, utilizando el servicio de mensajería *WhatsApp*, con el objetivo de asegurar que la información llegara de manera efectiva y oportuna.

En el Anexo de la presente investigación, se incluyen copias de los formularios utilizados, los cuales reflejan tanto el diseño conceptual de las preguntas como el formato en el que fueron presentadas a los encuestados. Esta inclusión permite ofrecer una visión detallada del instrumento de recolección de datos, reforzando la transparencia del proceso metodológico y proporcionando una referencia clara para futuras investigaciones en el campo de la gestión documental y los sistemas de información digital.

Una parte fundamental en el desarrollo de la presente investigación fue la validación del cuestionario a través de una prueba piloto, realizada antes de la aplicación definitiva del instrumento. Este proceso tuvo como objetivo asegurar que las preguntas diseñadas fueran claras, comprensibles, pertinentes y efectivas para recopilar los datos necesarios de acuerdo con los objetivos de la investigación científica.

Objetivos de la Prueba Piloto

El propósito de la prueba piloto fue evaluar y ajustar el cuestionario en función de varios criterios clave:

- Claridad y comprensión de las preguntas: Se buscó garantizar que las preguntas fueran comprensibles y no dieran lugar a interpretaciones ambiguas.
- Coherencia interna del cuestionario: Se revisó la secuencia lógica de las preguntas, asegurando una transición fluida entre las distintas secciones del cuestionario.
- Adecuación del formato de respuesta: Se evaluaron los tipos de respuestas (cerradas y de múltiples opciones), para verificar si eran las más apropiadas para obtener la información relevante.

- Duración de la encuesta: Se midió el tiempo promedio que los encuestados tardaban en completar el cuestionario, con el fin de garantizar que no fuera excesivo y mantuviera la atención de los participantes.
- Comprensión de términos técnicos: Se prestó especial atención a las preguntas que incluían términos específicos del área de la archivística y la gestión documental digital, con el fin de asegurarse de que los encuestados entendieran dichos términos correctamente.

Procedimiento de la Prueba Piloto

Para realizar la prueba piloto, el cuestionario fue aplicado a un grupo reducido y representativo de encuestados que compartían características similares a la muestra objetivo, pero que no formarían parte de la encuesta final. Este grupo incluyó tanto Autoridades del Poder Ejecutivo Provincial (anteriores y actuales), como usuarios internos y externos del sistema de Gobierno Digital, garantizando así la diversidad en las perspectivas.

Retroalimentación: Después de completar la encuesta, se solicitó a los participantes de la prueba piloto que proporcionaran comentarios sobre cualquier aspecto del cuestionario que les hubiera resultado confuso, ambiguo o innecesariamente complicado.

Análisis de resultados: A partir de esta retroalimentación, se identificaron preguntas que requerían ajustes en su redacción, formato o secuencia. También se revisó si el tiempo de respuesta era adecuado para la extensión de la encuesta.

Ajustes realizados tras la Prueba Piloto

Con base en los resultados de la prueba piloto, se implementaron los siguientes ajustes para mejorar la efectividad del cuestionario:

- Redacción de preguntas: Se simplificaron algunas preguntas que habían sido percibidas como confusas o demasiado técnicas. Se introdujeron definiciones breves para ciertos términos especializados, especialmente aquellos relacionados con los estándares archivísticos internacionales.
- Formato de respuesta: Se ajustaron algunas opciones de respuesta en preguntas cerradas, para permitir mayor flexibilidad en la elección de respuestas,

especialmente en las relacionadas con la percepción de uso y la satisfacción con los servicios del Gobierno Digital.

- Secuencia de preguntas: Se modificó el orden de algunas preguntas para asegurar una transición lógica entre los temas, facilitando así una mejor comprensión y flujo de la encuesta.
- Tiempo de respuesta: Se ajustó el cuestionario para reducir su extensión, basándose en el tiempo promedio que los participantes de la prueba piloto emplearon para completarlo.

Validación Final del Cuestionario de Encuesta

Una vez realizados estos ajustes, el cuestionario fue considerado válido para su aplicación definitiva. La validez de contenido quedó garantizada al asegurarse de que las preguntas cubrieran todos los aspectos relevantes relacionados con los objetivos de la investigación: la gestión de documentos digitales, el conocimiento de los estándares archivísticos internacionales y la percepción de los usuarios del sistema de Gobierno Digital.

Este proceso de validación permitió garantizar que el cuestionario midiera de manera precisa y efectiva las variables de interés, lo que fortalece la fiabilidad de los datos que se obtendrán a partir de su aplicación.

Muestras

Para el desarrollo de este apartado, resulta necesario determinar a la población de cada *UA* seleccionada; por ello, la mayor complejidad para el muestreo se constituye en el N_a en la V satisfacción de los usuarios (ciudadanos) sobre el servicio del Gobierno Digital; teniendo en cuenta que esta población está constituida por todos los ciudadanos que requieran de este servicio público. Se entiende que esta población es muy numerosa y cualquier intención de aplicar un muestreo probabilístico aleatorio simple, agotaría los recursos y el tiempo determinado para la aplicación de la presente Tesis; por ello, se adopta el tratamiento de esta población con un muestreo estratificado intencionado, acotando la población a sujetos con residencia en el Área Metropolitana del Gran Resistencia, mayores de 18 años de edad, instruidos, empleados públicos (educación, salud, seguridad, infraestructura, etc.), empleados de comercio y profesionales independientes (abogacía, ciencias económicas, ingeniería civil y

de sistemas, arquitectura y ciencias de la información). La meta para este muestreo es contar con al menos 100 sujetos encuestados. El procedimiento seleccionado será la solicitud de colaboración mediante los consejos / colegios profesionales, instituciones educativas u otros entes que nucleen al público objetivo para que reciban la propuesta vía correo electrónico o mensajería relacionada a sus números de teléfonos celulares.

Sobre la siguiente V en el N_a se utilizará el muestreo basado en la clasificación del informante clave seleccionado de manera intencional entre los funcionarios públicos que tengan mayor incidencia en las decisiones orientadas al diseño, implantación y mantenimiento de los sistemas gestores de documentos digitales. Para este caso se menciona a priori los siguientes cargos que se pretenden encuestar a las Autoridades Superiores de la Provincia del Chaco (anteriores o actuales) del gabinete, los cuales actúan como tomadores de decisiones sobre el diseño e implementación del Gobierno Digital.

Para la V del N_{-1} también se efectuará el muestreo estratificado intencionado; en este caso la población es toda la documentación que registra a los recursos humanos, materiales y económicos de todas las Jurisdicciones y el estrato seleccionado recae en la Jurisdicción de la Secretaría de Coordinación de Gabinete. El criterio adoptado será observar la documentación emitida por el Sistema de Administración Financiera y Contable (SAFyC), enfocado en la Jurisdicción elegida y en el ejercicio del año 2024.

Plan de Análisis

El carácter cuali – cuantitativo en el marco de un estudio exploratorio – descriptivo demanda la utilización del diseño no estructurado, que incluso puede sufrir modificaciones a medida que avanza la indagación; no obstante, para este subtítulo se explicita que cuando se trate de analizar la encuesta cerrada (en línea), se procederá a sistematizar las respuestas obtenidas en un diseño global de comparaciones simples para luego transcribir las conclusiones sobre los R obtenidos.

En la observación directa se procederá a reconocer los caracteres internos y externos de los documentos analizados y las funcionalidades de los sistemas que componen el Gobierno Digital de la Provincia del Chaco.

Tipo de Diseño

Se encuadra en una investigación exploratorio – descriptivo en consideración a que se trata de una problemática poco estudiada y no claramente definida; por lo que se intenta comprenderla mejor, pero sin suministrar resultados irrefutables. Asimismo, se adopta el diseño

cuali – cuantitativo para la construcción del dato y su análisis; partiendo de estudios sincrónicos sobre una muestra intensiva seleccionada por el Investigador. En relación con el método general inductivo y la intervención del Investigador sobre el objeto modelo, el tipo de diseño se clasifica en estructural / funcional donde se intenta develar la estructura del objeto modelo para interpretar y concluir sobre el problema identificado.

A continuación, se presenta un cuadro detallado que expone el Sistema de Matrices de Datos utilizado como base metodológica para esta investigación. Este sistema está estructurado en tres niveles: Nivel Contextual, Nivel de Anclaje y Nivel de Componentes, cada uno diseñado para abordar distintas dimensiones del objeto de estudio con un enfoque integral y sistemático.

Cada nivel se desglosa en Unidades de Análisis, Variables, Valores de las Variables, Indicadores, Dimensiones y Procedimientos, lo que permite una organización precisa y coherente de los datos. El Nivel Contextual define el marco general en el que se desarrolla la investigación, proporcionando una visión amplia de los factores externos e internos que influyen en el fenómeno estudiado. El Nivel de Anclaje conecta las variables contextuales con los elementos específicos del objeto de estudio, permitiendo establecer relaciones clave que fundamentan el análisis. Por último, el Nivel de Componentes profundiza en las particularidades y detalles operativos del sistema, ofreciendo una comprensión detallada y focalizada.

Esta matriz metodológica no solo facilita la recopilación y organización de datos, sino que también asegura una interpretación coherente y una evaluación exhaustiva de las dinámicas involucradas en la gestión documental digital. Además, constituye un marco sólido para analizar las interacciones entre las distintas dimensiones del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco y los estándares archivísticos internacionales.

Gráfico completo del Sistema de Matrices de Datos

	<i>R</i>		<i>V</i>		<i>UA</i>	
<i>Nivel Contextual</i>	a) Mayoritariamente Técnico b) Mayoritariamente Legal c) Mayoritariamente Financiero		Criterios de decisión orientado al diseño, implantación y mantenimiento de los sistemas gestores de documentos digitales		Autoridades Superiores de la Provincia del Chaco (anteriores o actuales)	
						<i>Nivel Supraunitario</i> <i>N + 1</i>
<i>Nivel de Anclaje</i>	a) Totalmente Satisfecho b) Medianamente Satisfecho c) Totalmente Insatisfecho		1. Satisfacción de los usuarios (ciudadanos) sobre el servicio del Gobierno Digital		Usuarios Internos y Externos (Ciudadanos)	
	<i>I</i>	Comprobación sobre la Autenticidad del Documento Digital	<i>D</i>	Aspectos formales sobre los documentos digitales que se utilizan como insumos para sus gestiones		
			<i>P</i>	Encuesta Cerrada (en línea)		
	<i>I</i>	Respuesta Oportuna y Satisfactoria	<i>D</i>	Tiempo de Respuesta y Pertinencia del Resultado		
			<i>P</i>	Encuesta Cerrada (en línea)		
	a) Adopción Viable b) Adopción Medianamente Viable c) Adopción No Viable		2. Capacidad Intelectual y Estructural para la adopción de los estándares archivísticos internacionales		Actos Administrativos Pertinentes	
	<i>I</i>	Conocimiento y aplicación de los estándares archivísticos internacionales	<i>D</i>	Formación archivística o idoneidad para el cargo desempeñado		
			<i>P</i>	Observación Directa. Búsqueda y recuperación de Información Pública en la web oficial		
						<i>Nivel de Anclaje</i> <i>Nª</i>
<i>Nivel de Componentes</i>	a) Suficientes b) Insuficientes c) Nulos		Disponibilidad de Recursos Humanos Materiales y Económicos		Actos Administrativos Pertinentes	
	<i>I</i>	Cuantificación (% sobre total) de Recursos Disponibles	<i>D</i>	Destinados a los servicios del Gobierno Digital		
			<i>P</i>	Observación Directa. Búsqueda y recuperación de Información Pública en la web oficial		
						<i>Nivel Subunitario</i> <i>N - 1</i>

UA = Unidad de Análisis -- *V* = Variable -- *R* = Valor de la Variable -- *I* = Indicador -- *D* = Dimensión -- *P* = Procedimiento

Resultados y Análisis

En la presente Tesis titulada La carencia de los estándares archivísticos internacionales en el Gobierno Digital que implementa la Provincia del Chaco y la influencia del profesional en Ciencias de la Información, se implementó una metodología de investigación integral que combinó enfoques cualitativos y cuantitativos para abordar las dimensiones fundamentales del problema investigado. Este diseño metodológico buscó explorar, describir y analizar el estado actual de los sistemas de gestión documental implementados en el ámbito gubernamental de la Provincia del Chaco, considerando tanto las perspectivas de los actores clave como las condiciones técnicas y operativas de dichos sistemas.

Uno de los principales instrumentos de recolección de datos empleados fue la aplicación de encuestas en línea a través de *Microsoft Office Forms*, dirigida a dos grupos específicos: las autoridades del Poder Ejecutivo de la Provincia del Chaco (anteriores y actuales) y los usuarios internos y externos del Gobierno Digital. Estas encuestas anónimas fueron diseñadas para recoger información sobre prácticas actuales, percepciones y desafíos en la gestión de documentos digitales. La recolección de datos se llevó a cabo en dos periodos: del 29 de mayo al 17 de junio de 2024 para las encuestas destinada a las autoridades presentes y pasadas, y del 23 de mayo al 30 de agosto de 2024 para las encuestas destinadas a usuarios internos y externos.

Además, se realizó una observación directa de los sistemas documentales y sus procesos operativos. Esta técnica permitió complementar los datos obtenidos a través de las encuestas, proporcionando una visión integral de las prácticas implementadas y las características técnicas de los sistemas empleados.

El diseño de esta metodología permitió no solo captar la diversidad de experiencias y opiniones de los participantes, sino también generar un marco de análisis que integra múltiples dimensiones: desde las decisiones estratégicas hasta las condiciones operativas y la interacción con los usuarios. Este enfoque metodológico buscó asegurar la validez y la relevancia de los datos recopilados, sentando las bases para un análisis íntegro de la problemática abordada.

Encuestas para Autoridades del Poder Ejecutivo de la Provincia del Chaco

Este instrumento de recolección de datos fue implementado mediante el envío de correos electrónicos personalizados a las direcciones oficiales de las diversas oficinas que conforman el ámbito del Poder Ejecutivo Provincial. Se realizaron un total de 462 envíos

cuidadosamente seleccionados para garantizar que los destinatarios tuvieran acceso directo a un formulario diseñado específicamente para esta investigación, utilizando la herramienta *Microsoft Office Forms*. Este método aseguró la confidencialidad y anonimato de las respuestas, promoviendo la participación libre y voluntaria de los encuestados.

Además, se reforzó la difusión del formulario mediante el uso del servicio de mensajería móvil *WhatsApp*, lo que permitió alcanzar a los destinatarios de manera más directa y eficiente. En ambos canales de distribución (correo electrónico y *WhatsApp*), se incluyó la opción de reenviar el enlace de la encuesta a otras autoridades, logrando un efecto multiplicador que amplió significativamente la muestra analizada. Este enfoque estratégico no solo incrementó la tasa de participación, sino que también permitió obtener una mayor diversidad de perspectivas para enriquecer los datos recopilados.

Como resultado, se registraron 48 respuestas a través de la plataforma de *Microsoft Office Forms*, representando una muestra significativa para el análisis cualitativo y cuantitativo de las percepciones y prácticas relacionadas con la gestión documental en el contexto del Gobierno Digital.

La primera consulta del instrumento estuvo orientada a establecer si el encuestado era, o había sido, una autoridad electa o designada mediante decreto como Autoridad Superior en el Poder Ejecutivo de la Provincia del Chaco. Este cuestionamiento buscaba identificar el perfil jerárquico de los participantes en relación con su rol dentro de la estructura gubernamental. Como resultado, 45 encuestados respondieron afirmativamente, indicando su condición de autoridad en el ámbito mencionado, mientras que 3 participantes seleccionaron la opción negativa, reflejando una representación mayoritaria de actores con responsabilidades directivas en la muestra analizada.

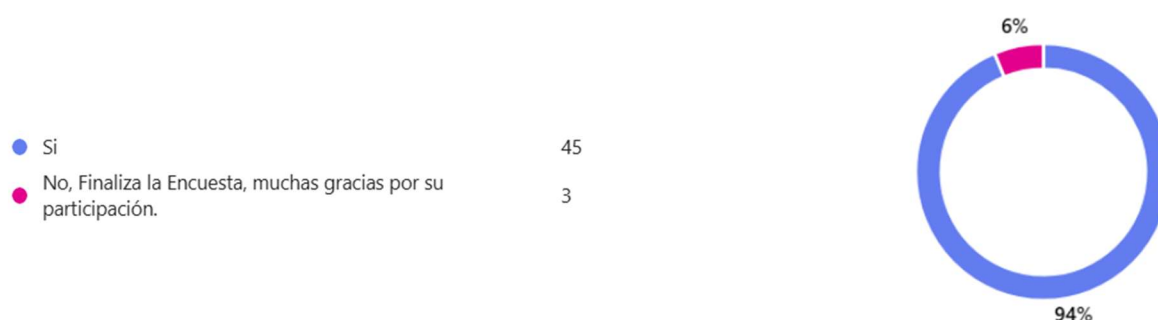


Ilustración 5. Encuesta para Autoridades, resultados y grafico de la Pregunta 1.

Luego de aplicar el filtro inicial mencionado anteriormente, se formuló una segunda pregunta clave en el instrumento de recolección de datos, diseñada para evaluar la percepción de los encuestados sobre su rol en la gestión del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco.

Específicamente, se les solicitó que indicaran si consideraban que entre sus deberes y atribuciones debía incluirse la toma de decisiones o la propuesta de lineamientos relacionados con la gestión del Gobierno Digital.

Esta consulta buscó identificar el grado de auto percepción sobre la responsabilidad por parte de las autoridades en la definición y conducción de políticas vinculadas a la digitalización gubernamental. Los resultados mostraron que 37 participantes respondieron afirmativamente, reconociendo que esta función forma parte de sus funciones y atribuciones, mientras que 8 encuestados indicaron lo contrario, reflejando una percepción divergente sobre el alcance de sus atribuciones en este ámbito.



Ilustración 6. Encuesta para Autoridades, resultados y grafico de la Pregunta 2.

A partir de los resultados obtenidos, se puede establecer que un total de 37 Autoridades Superiores de la Provincia del Chaco (anteriores o actuales), que eventualmente desempeñan un papel crucial en la definición y ejecución de los lineamientos de la gestión del Gobierno Digital y que han avanzado de manera significativa al completar la encuesta correspondiente. Este nivel de participación refleja no solo un compromiso con la mejora continua de los procesos gubernamentales, sino también una disposición activa para contribuir al fortalecimiento de un marco digital más eficiente y accesible. La implicación de estas autoridades es fundamental para la implementación de políticas que fomenten la transparencia, la innovación y la efectividad en la gestión pública.

La tercera pregunta de esta encuesta solicitó a los participantes seleccionar, de entre una serie de variables predefinidas, los atributos que consideraban más representativos de la aplicación actual del Gobierno Digital en la Provincia del Chaco. Esta consulta tenía como objetivo identificar las percepciones clave sobre las características predominantes del sistema, permitiendo así evaluar su alineación con los principios de eficiencia, accesibilidad, transparencia y modernización tecnológica que se espera de un gobierno digital.

Los datos recabados sobre la aplicación del actual Gobierno Digital de la Provincia del Chaco reflejan una clara priorización de atributos que resaltan la importancia de la eficiencia y la comunicación en la gestión pública. Entre los aspectos más valorados, destaca la capacidad de economizar recursos financieros, con un total de 29 menciones, lo que sugiere una fuerte preocupación por la sostenibilidad económica y la utilización responsable de los fondos públicos.

Asimismo, mejorar la comunicación de noticias oficiales se posiciona como un atributo fundamental, con 24 menciones, lo que indica un compromiso por parte del Gobierno Provincial hacia una mayor transparencia y cercanía con la ciudadanía. La asignación de tareas a los recursos humanos ociosos, con 26 menciones, pone de manifiesto la intención de optimizar la gestión del talento humano, garantizando que cada miembro del equipo esté involucrado y contribuya de manera efectiva al funcionamiento del gobierno.

La optimización del tiempo que demanda un trámite, con 17 menciones, resalta la necesidad de agilizar los procesos administrativos, lo que sin duda impacta positivamente en la experiencia de los ciudadanos al interactuar con el gobierno. Sin embargo, otros aspectos, como la accesibilidad a la información pública (7 menciones) y la preservación de la memoria institucional a través de los documentos (9 menciones), aunque relevantes, reciben menos atención en comparación con los anteriores.

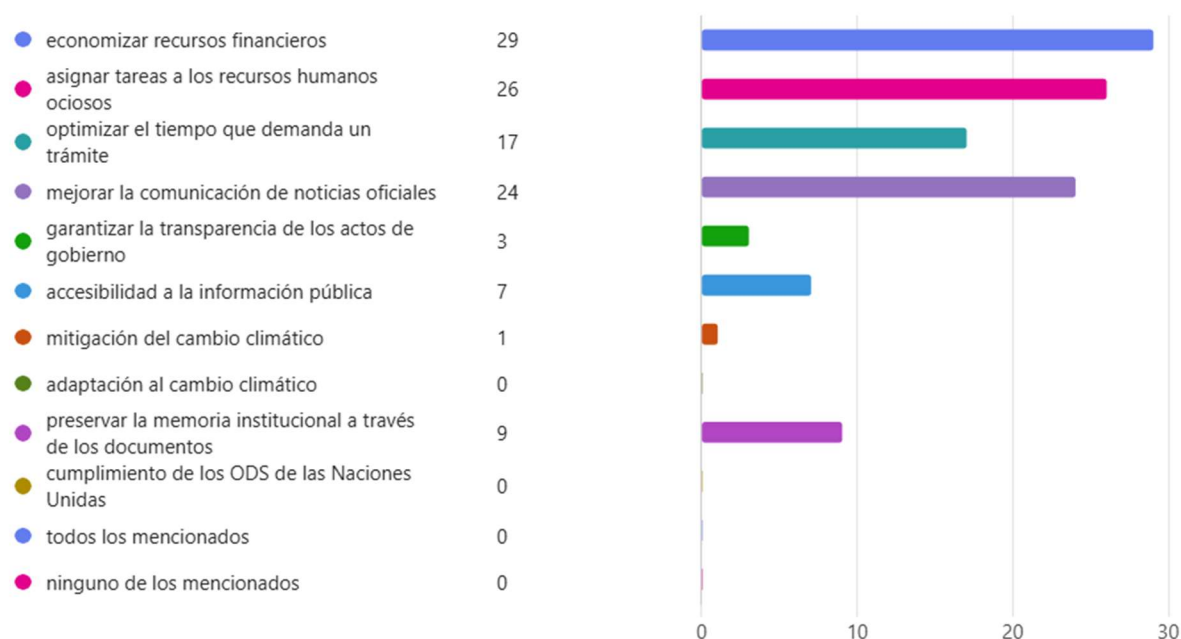


Ilustración 7. Encuesta para Autoridades, resultados y grafico de la Pregunta 3.

La cuarta pregunta de la encuesta invitó a los participantes a evaluar y ponderar la relevancia de diversas áreas del conocimiento en el contexto del asesoramiento para la gestión del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco. Las disciplinas consideradas incluyeron Ciencias Económicas, Ciencias Jurídicas, Ciencias de la Información, Ciencias de la Computación, Ciencias de la Educación e Idoneidad.

El objetivo de esta consulta fue identificar las percepciones sobre el grado de importancia que los encuestados atribuyen a cada área del conocimiento para contribuir al diseño, implementación y mantenimiento del sistema de Gobierno Digital, reconociendo el carácter interdisciplinario que estas iniciativas requieren. Esta pregunta buscaba también analizar cómo se valoran las competencias específicas de cada ámbito en el proceso de toma de decisiones y formulación de lineamientos estratégicos en el entorno gubernamental digital.

Asimismo, los datos recopilados sobre la importancia de diversas áreas del conocimiento para el asesoramiento en la gestión del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco ofrecen una visión clara de las prioridades y necesidades de formación que perciben las autoridades del Poder Ejecutivo. A continuación, se presentan las interpretaciones de cada área, destacando su relevancia según las percepciones de los encuestados.

Los valores obtenidos reflejan que, en primer lugar, las Ciencias Jurídicas se posicionan como un pilar fundamental en la gestión del Gobierno Digital, con un 81,1% de las autoridades considerándolas como imprescindibles. Este dato subraya la necesidad de contar con un marco legal sólido y actualizado que guíe las iniciativas digitales, garantizando que estas se desarrollen dentro de los parámetros establecidos por la ley y protegiendo así los derechos de los ciudadanos. La opción de considerarlas deseables se mantiene en un 18,9%, evidenciando una clara conciencia sobre la importancia de esta área en la estructura gubernamental.

Las Ciencias de la Computación también son altamente valoradas, con un 62,2% de las respuestas que las consideran imprescindibles. Este hallazgo resalta la creciente relevancia de la tecnología y la infraestructura digital en la administración pública, así como la necesidad de contar con expertos que puedan implementar soluciones innovadoras y efectivas en la gestión gubernamental. La opción deseable, con un 32,4%, sugiere que, aunque no se consideran tan críticas como las ciencias jurídicas, su aporte es considerado significativo.

Por otro lado, las Ciencias Económicas presentan un panorama interesante, donde un 16,2% las considera imprescindibles, mientras que un considerable 78,4% las ve como deseables. Este contraste refleja una conciencia de la importancia de la gestión financiera y el uso eficiente de los recursos públicos en la implementación de proyectos digitales, aunque su grado de prioridad no alcanza el nivel de las ciencias jurídicas o de la computación.

En cuanto a las Ciencias de la Información, su consideración como imprescindible es baja, con solo un 8,1% de los encuestados, mientras que un 67,6% las categoriza como opcionales. Esto sugiere que, aunque la gestión de la información es relevante, puede no ser percibida como una prioridad inmediata frente a otras disciplinas más críticas.

Las Ciencias de la Educación presentan una tendencia a ser vistas como opcionales, con un notable 89,2% en esta categoría, lo que podría indicar que, si bien la formación y capacitación son importantes, no se consideran esenciales en la actualidad para la gestión del Gobierno Digital. Solo un 5,4% las considera imprescindibles.

Finalmente, la Idoneidad recibe un apoyo intermedio, con un 18,9% de las respuestas que la consideran imprescindible y un 64,9% como opcional. Esto puede indicar que, si bien se reconoce la importancia de contar con personal capacitado y competente, su consideración no se equipara con la de las áreas más críticas, como las ciencias jurídicas o de la computación.

Estos datos destacan la predominancia de las Ciencias Jurídicas y Ciencias de la Computación como las áreas más valoradas para el asesoramiento en la gestión del Gobierno Digital, mientras que otras disciplinas, aunque reconocidas, no alcanzan la misma relevancia. Esta tendencia sugiere un enfoque que prioriza la legalidad y la capacidad técnica, fundamentales para el éxito de las iniciativas digitales en la administración pública chaqueña.

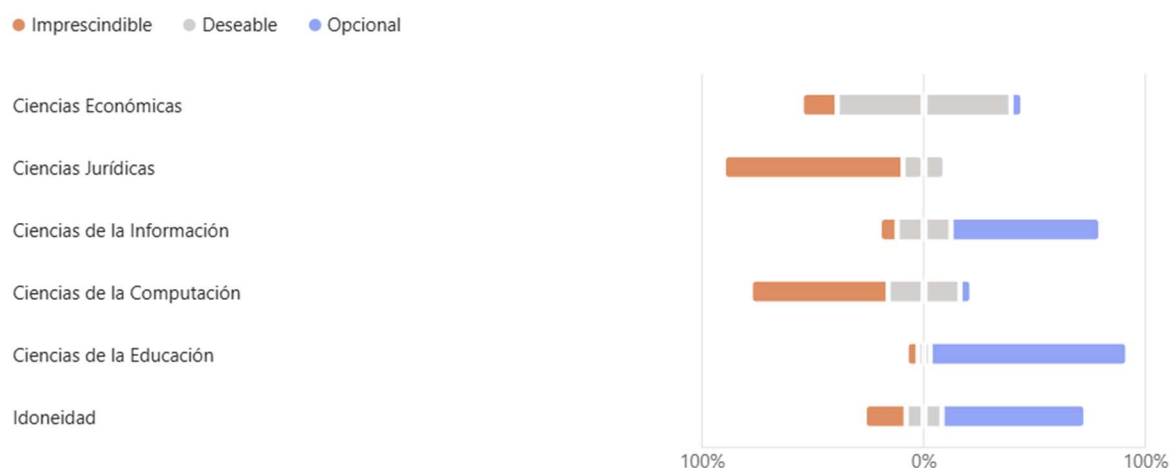


Ilustración 8. Encuesta para Autoridades, resultados y grafico de la Pregunta 4.

La quinta pregunta de la encuesta apeló al conocimiento de los encuestados, solicitándoles identificar las profesiones actualmente involucradas en la gestión del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco, basándose en la dotación de recursos humanos existente. Para ello, se presentaron las mismas categorías utilizadas en la pregunta anterior: Ciencias

Económicas, Ciencias Jurídicas, Ciencias de la Información, Ciencias de la Computación, Ciencias de la Educación, Idoneidad y Otros.

El propósito de esta consulta fue obtener una visión más clara sobre la composición profesional del equipo encargado de gestionar el Gobierno Digital, permitiendo analizar si existe una correspondencia entre las áreas de conocimiento presentes y las necesidades multidisciplinarias que este tipo de gestión requiere. Además, esta información contribuye a identificar posibles vacíos o fortalezas en la integración de perfiles especializados en la dotación actual de recursos humanos.

A partir de los datos se puede observar una clara disparidad en la composición de los profesionales involucrados en la gestión del Gobierno Digital. Esta disparidad refleja las prioridades y enfoques actuales en la dotación de recursos humanos para la administración de los sistemas digitales gubernamentales.

El análisis de los resultados indica que Ciencias Jurídicas es la disciplina con mayor representación, con 35 respuestas obtenidas. Esto sugiere que el enfoque predominante en la gestión del Gobierno Digital se orienta hacia aspectos legales y normativos, lo cual es comprensible dado el marco regulatorio necesario para garantizar la legalidad y seguridad en las plataformas digitales. Sin embargo, esta notable presencia podría estar dejando en segundo plano otras áreas clave para el desarrollo integral del sistema.

En segundo lugar, encontramos a la Idoneidad, con 22 respuestas, lo cual refleja que, en muchos casos, se recurre a personas sin una formación universitaria específica, pero con experiencia práctica en la Administración Pública. Si bien la idoneidad puede ser valiosa, también es necesario cuestionar si esta práctica está alineada con los estándares internacionales de gestión documental y tecnología de la información.

Ciencias de la Computación, con 16 ocurrencias, tiene una representación significativa, aunque resulta menor de lo esperado dado el rol crucial que esta disciplina juega en el diseño, implementación y mantenimiento de sistemas digitales. Esta cifra podría sugerir una necesidad de reforzar la presencia de expertos en tecnologías de la información para garantizar que el Gobierno Digital no solo se enfoque en la legalidad, sino también en la optimización técnica y operativa del sistema.

Por otro lado, la presencia de profesionales de Ciencias Económicas es considerablemente baja, con solo 7 respuestas obtenidas. Esto podría implicar que los aspectos financieros y de optimización de recursos no están siendo abordados con la profundidad que requieren, limitando potencialmente la eficiencia económica de las plataformas digitales del gobierno.

Llama particularmente la atención la escasa representación de Ciencias de la Información, con apenas 1 respuesta seleccionada. Esto representa un desafío importante, ya que esta disciplina es fundamental para asegurar una gestión adecuada de los documentos digitales, su preservación a largo plazo, y la implementación de estándares archivísticos internacionales que garanticen la autenticidad, integridad y accesibilidad de la información. La subrepresentación de este sector podría estar comprometiendo la calidad y seguridad de los archivos digitales del gobierno.

Finalmente, se observa que hay 27 ocurrencias en la categoría de Otros, lo que indica que se están involucrando disciplinas adicionales no especificadas que podrían estar contribuyendo a áreas complementarias. Sin embargo, esto también podría reflejar una falta de enfoque en las áreas clave mencionadas, diluyendo así la especialización necesaria para la gestión eficiente del Gobierno Digital.

Estos datos revelan una composición desequilibrada en la dotación de profesionales para la gestión del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la representación de disciplinas como Ciencias de la Información y Ciencias de la Computación, esenciales para garantizar la seguridad, funcionalidad y preservación de los documentos y sistemas digitales. Asimismo, sería recomendable replantear la distribución de recursos humanos en función de una visión más integral y multidisciplinaria, que potencie la eficiencia y sostenibilidad del sistema a largo plazo.

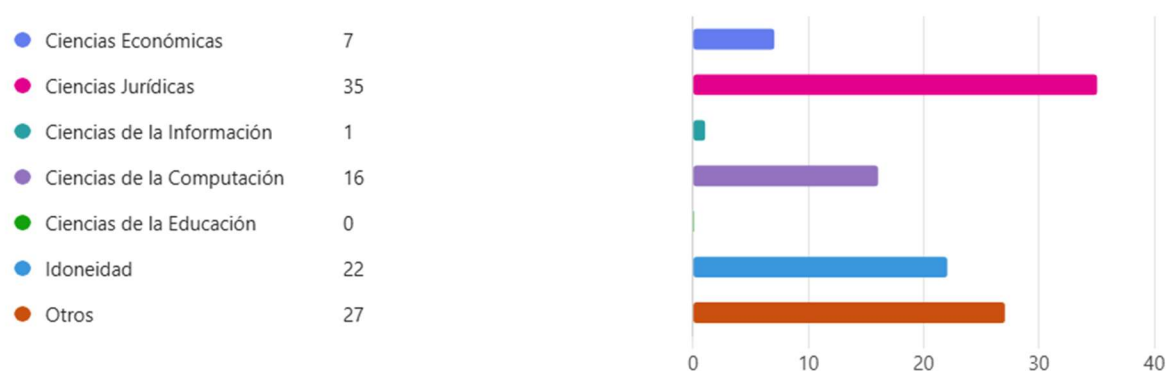


Ilustración 9. Encuesta para Autoridades, resultados y grafico de la Pregunta 5.

En la pregunta número seis, se presentó el siguiente enunciado:

La firma digital determina la autoría del documento mediante el principio de no repudio; sin embargo, no puede garantizar su autenticidad si el documento no es administrado por un sistema tecnológico que preserve la cadena de custodia digital archivística.

A continuación, se solicitó a los encuestados que, según su conocimiento, indicaran si consideraban que esta afirmación era verdadera, falsa o si desconocían su significado.

Esta consulta tuvo como objetivo evaluar el nivel de comprensión técnica de los participantes respecto a conceptos clave relacionados con la gestión de documentos digitales, específicamente en torno a la aplicación y limitaciones de la firma digital en el marco de la autenticidad y la preservación archivística. Los resultados de esta pregunta ofrecen una perspectiva sobre el grado de familiaridad de las autoridades con los principios esenciales para garantizar la integridad documental en entornos digitales.

En los resultados se observa un preocupante desconocimiento respecto a un aspecto fundamental de la gestión documental digital: la correcta aplicación de la firma digital y su relación con la preservación de la autenticidad a través de la cadena de custodia archivística.

El enunciado propuesto afirmaba que "la firma digital determina la autoría del documento mediante el principio de no repudio; sin embargo, no puede garantizar su autenticidad si el documento no es administrado por un sistema tecnológico que preserve la cadena de custodia digital archivística". Los resultados de la encuesta muestran que solo 3 encuestados respondieron correctamente "verdadero", mientras que 4 lo consideraron falso y 30 afirmaron desconocer la respuesta correcta.

Este análisis revela una alarmante brecha en el conocimiento técnico y archivístico entre las autoridades encargadas de la toma de decisiones en la gestión del Gobierno Digital. El hecho de que una mayoría significativa (30 de los 37 encuestados) desconozca un principio clave de la gestión documental digital pone de manifiesto la necesidad urgente de formación específica en Ciencias de la Información y Archivística.

Es crucial entender que, aunque la firma digital garantiza la integridad y autoría del documento en términos de no repudio, esta no es suficiente para asegurar su autenticidad a lo largo del tiempo si no se cuenta con un sistema robusto de preservación digital que mantenga la cadena de custodia archivística. La preservación de la autenticidad de los documentos es esencial en el contexto del Gobierno Digital, ya que los documentos públicos deben mantenerse íntegros y verificables a lo largo del tiempo, garantizando la confianza de los ciudadanos y la transparencia de los actos administrativos.

El hecho de que solo 3 encuestados hayan comprendido este principio resalta la importancia de integrar expertos en Ciencias de la Información en la gestión del sistema de documentos digitales. Además, señala la necesidad de implementar programas de capacitación

dirigidos a las autoridades, con el fin de dotarlas del conocimiento necesario para garantizar una gestión documental segura y alineada con los estándares archivísticos internacionales.

Por otro lado, el pequeño grupo que respondió incorrectamente al enunciado (4 personas) también indica una confusión conceptual respecto al rol de la firma digital y su limitación en la preservación de documentos. Esto demuestra que, si bien hay una mínima familiaridad con los principios de la firma digital, la comprensión de su aplicación dentro de un marco archivístico es insuficiente.

Estos resultados evidencian una necesidad imperiosa de fortalecer la formación archivística y digital entre los responsables de la toma de decisiones en la gestión de documentos del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco. Esto permitirá que las autoridades comprendan la importancia de preservar no solo la integridad y autoría de los documentos a través de la firma digital, sino también su autenticidad mediante la implementación de un sistema que garantice la cadena de custodia digital. Este conocimiento es fundamental para asegurar la transparencia, la confianza pública y la eficiencia en la gestión de los archivos digitales gubernamentales.



Ilustración 10. Encuesta para Autoridades, resultados y grafico de la Pregunta 6.

La séptima pregunta presentó a los encuestados una lista de atributos clave para la gestión integral de los archivos digitales, detallados de la siguiente manera: accesibilidad, autenticidad, formato de archivo, integridad, metadatos, perdurabilidad y tamaño del archivo.

Se solicitó a los participantes que seleccionaran los tres atributos que consideraban fundamentales en el contexto de la gestión del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco.

El propósito de esta pregunta fue identificar las prioridades percibidas por los encuestados en términos de características esenciales para garantizar una gestión eficiente y confiable de los documentos digitales. Este enfoque permitió destacar cuáles de estos atributos se consideran más críticos para apoyar la transparencia, la sostenibilidad y la eficacia del sistema gubernamental en un entorno digital.

Los resultados aquí obtenidos entre las Autoridades del Poder Ejecutivo de la Provincia del Chaco con injerencia en la gestión del Gobierno Digital revelan percepciones y prioridades interesantes respecto a los atributos fundamentales para la gestión integral de los Archivos Digitales. Estas respuestas muestran una clara preferencia por algunos aspectos clave, pero también exponen lagunas significativas en la comprensión de ciertos elementos esenciales en la administración archivística.

Accesibilidad y formato de archivo fueron los atributos más valorados, con 26 menciones cada uno, lo que indica una fuerte conciencia entre los encuestados sobre la importancia de asegurar que los documentos digitales sean fácilmente accesibles y almacenados en formatos que permitan su correcta visualización y uso. La accesibilidad es crucial en un entorno de gobierno digital, donde la transparencia y la disponibilidad de la información pública son pilares fundamentales. De igual forma, priorizar el formato de archivo demuestra una preocupación por asegurar que los documentos se mantengan compatibles con las tecnologías actuales y futuras, lo que es esencial para la continuidad operativa del sistema.

Por otro lado, autenticidad fue seleccionada por 19 encuestados, lo que muestra un reconocimiento considerable de la importancia de garantizar que los documentos digitales reflejen fielmente su origen y no hayan sido manipulados. Esto es clave para asegurar la confianza pública en los actos administrativos y mantener la legitimidad de los documentos en los procesos legales y administrativos.

Un aspecto que llama la atención es la menor valoración de la integridad (12 menciones) y la perdurabilidad (9 menciones). Estos resultados pueden indicar una subestimación del riesgo que representa la pérdida o alteración de los documentos digitales a lo largo del tiempo. La integridad asegura que los documentos no sufran modificaciones no autorizadas desde su creación, mientras que la perdurabilidad es esencial para garantizar que los documentos permanezcan accesibles y funcionales durante largos periodos, a pesar de los avances tecnológicos. La baja prioridad dada a estos atributos podría comprometer la preservación a largo plazo de la memoria institucional, lo que es crucial en cualquier sistema de gobierno digital.

El dato más alarmante es que ninguno de los encuestados consideró los metadatos como un atributo fundamental, lo cual es preocupante. Los metadatos son esenciales para describir, contextualizar, gestionar y facilitar el acceso a los documentos digitales. Su omisión indica una falta de comprensión sobre el rol vital que juegan en la gestión eficiente de archivos, ya que permiten una recuperación más precisa de la información y aseguran que los documentos puedan ser interpretados correctamente a lo largo del tiempo. Sin metadatos bien estructurados,

los archivos digitales corren el riesgo de volverse inaccesibles o ininteligibles, lo que afectaría gravemente su valor administrativo, legal e histórico.

Finalmente, tamaño del archivo, con 19 menciones, destaca como una preocupación secundaria pero presente. La capacidad de almacenamiento es un factor técnico relevante, sobre todo en la gestión de grandes volúmenes de datos, pero no debería prevalecer sobre aspectos como la autenticidad o integridad, que son más críticos para asegurar la seguridad y confiabilidad de los documentos a largo plazo.

Estos resultados sugieren que, si bien las autoridades reconocen la importancia de algunos elementos esenciales, como la accesibilidad y el formato de archivo, existen áreas clave de la gestión documental que no están recibiendo la atención necesaria. Esto refuerza la necesidad de una mayor formación y sensibilización sobre la gestión integral de archivos digitales en el marco del Gobierno Digital, asegurando que aspectos como la integridad, perdurabilidad y uso de metadatos se integren adecuadamente en las estrategias y políticas de administración documental.

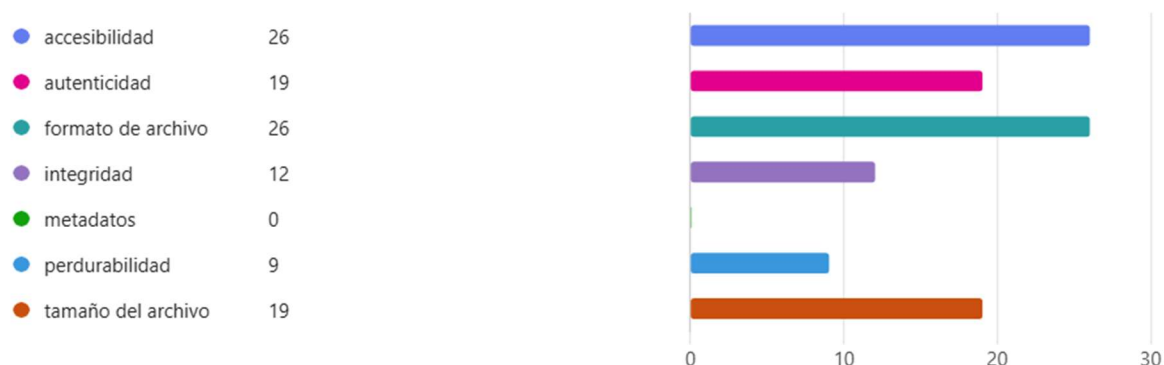


Ilustración 11. Encuesta para Autoridades, resultados y grafico de la Pregunta 7.

Con la octava pregunta se enumeraba una serie de estándares y herramientas relacionadas con la Archivística y la gestión documental digital, presentando las siguientes opciones: ICA AtoM, ISO 14721, ISO 15489, ISAD(G), OAIS, SIPAR y Desconozco.

Se solicitó a los encuestados que seleccionaran de esta lista aquellos estándares archivísticos internacionales que conocieran y/o que consideraran aplicados en la gestión del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco.

El objetivo de esta consulta fue evaluar el nivel de conocimiento y familiaridad de los participantes con los estándares internacionales que representan las mejores prácticas en la gestión documental digital. Además, la pregunta permitió identificar posibles brechas en la implementación y aplicación de estas normativas en el ámbito gubernamental, lo cual es

fundamental para orientar estrategias de capacitación, sensibilización y adopción en el contexto de un gobierno digital eficiente y alineado con estándares globales.

Los resultados revelan una preocupante falta de conocimiento sobre los Estándares Archivísticos Internacionales, esenciales para la correcta gestión, preservación y acceso a los documentos digitales. Estos estándares constituyen la base técnica y metodológica para garantizar la integridad, autenticidad y accesibilidad de los archivos a lo largo del tiempo.

El hecho de que 35 de los 37 encuestados hayan indicado que desconocen los estándares archivísticos aplicables a la gestión documental digital, subraya una carencia significativa de formación específica en este ámbito. Esto pone de manifiesto la urgencia de capacitar a las autoridades responsables sobre la importancia de implementar y aplicar estos estándares, que son fundamentales para asegurar una gestión documental eficiente y conforme a las mejores prácticas internacionales.

Solo un encuestado mencionó el estándar ISO 14721 (conocido como OAIS, Open Archival Information System), el cual es un marco de referencia ampliamente reconocido para la preservación a largo plazo de la información digital. Este estándar técnico, desarrollado originalmente por la NASA en Estados Unidos, establece las directrices para garantizar que los archivos digitales sean accesibles y comprensibles a lo largo del tiempo, y su desconocimiento generalizado podría comprometer la capacidad del Gobierno Digital de preservar adecuadamente la memoria institucional y garantizar la transparencia de los actos administrativos.

Asimismo, únicamente un encuestado identificó SIPAR, que se constituye como una respuesta trampa ya que SIPAR (según Ley Provincial N° 530-A (Antes Ley 3123)), que es el acrónimo para el Sistema Integrado Provincial de Archivos y no se constituye como un estándar archivístico propiamente dicho. Sin embargo, la falta de reconocimiento de estándares internacionales más amplios como ISO 15489 (que establece los principios y procesos para la gestión de documentos) o ISAD(G) (la norma internacional para la descripción archivística) revela una preocupante desconexión entre el marco de referencia utilizado en la Provincia del Chaco y los estándares globales que permiten una administración documental más robusta y confiable.

La ausencia de conocimiento sobre el estándar ICA AtoM, una herramienta de software libre diseñada para la descripción y gestión de archivos digitales en conformidad con las normas archivísticas internacionales también destaca un vacío crítico en el uso de herramientas tecnológicas avanzadas para la gestión de archivos digitales.

Este panorama evidencia una debilidad estructural en la gestión del Gobierno Digital, que podría afectar no solo la capacidad para preservar de manera efectiva los documentos, sino también la transparencia y el acceso a la información pública. La implementación de estos estándares archivísticos internacionales no solo es necesaria para asegurar la integridad y fiabilidad de los documentos en formato digital, sino también para garantizar que el gobierno cumpla con su responsabilidad de preservar la memoria institucional y de proporcionar acceso confiable a la ciudadanía.

Ante esta situación, es imprescindible promover programas de formación archivística y sensibilización entre las autoridades y los responsables de la gestión documental, orientados a fomentar el conocimiento y la aplicación de estos estándares internacionales. Solo de este modo se podrá asegurar una gestión documental eficaz y alineada con las mejores prácticas internacionales, lo cual es esencial para fortalecer la transparencia, la confianza pública y la administración de los recursos documentales en el marco del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco.

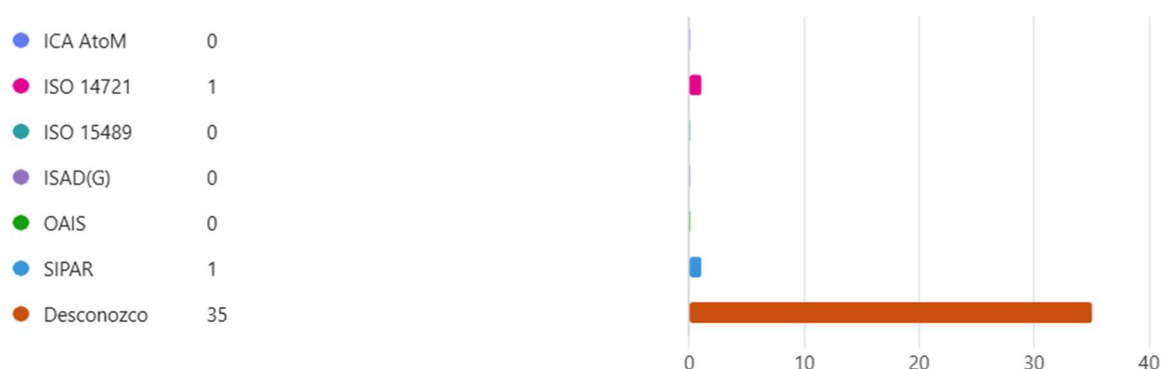


Ilustración 12. Encuesta para Autoridades, resultados y grafico de la Pregunta 8.

La pregunta número nueve tuvo como propósito indagar si los encuestados conocían las funciones del modelo Open Archival Information System (OAIS), desarrollado por un Comité Técnico de la NASA con el objetivo de proteger y almacenar información digital para una comunidad designada. Para ello, se ofrecieron dos opciones de respuesta: Sí o No.

Esta consulta buscó medir el nivel de familiaridad de los participantes con este estándar archivístico internacional, ampliamente reconocido como un marco de referencia fundamental para la preservación digital. Los resultados obtenidos proporcionan información clave sobre el grado de conocimiento técnico de los encuestados y su relación con las herramientas y modelos que contribuyen a la gestión documental en el ámbito digital gubernamental.

Esto refleja una ausencia total de conocimiento sobre las funciones del modelo OAIS, que es un marco de referencia fundamental para la preservación a largo plazo de la información digital. Los 37 encuestados respondieron que no conocen dicho modelo, lo que evidencia una brecha importante en el manejo de herramientas clave para la gestión de archivos digitales dentro del Gobierno Digital.

El modelo OAIS es uno de los estándares más reconocidos a nivel internacional en el campo de la archivística digital. Su principal función es garantizar que los archivos digitales sean protegidos y conservados de manera efectiva, permitiendo que sigan siendo accesibles y comprensibles para futuras generaciones. OAIS proporciona un marco que asegura que los documentos digitales, a través de la adecuada custodia y preservación, mantengan su integridad y autenticidad a lo largo del tiempo. Este estándar es vital para cualquier entidad que maneje grandes volúmenes de documentos digitales y que deba garantizar la continuidad de la información.

El hecho de que ninguno de los encuestados tenga conocimiento de este modelo sugiere que la gestión documental digital dentro del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco no está alineada con las mejores prácticas internacionales en cuanto a preservación digital. Este desconocimiento podría tener implicaciones graves a largo plazo, ya que la falta de aplicación de estándares como OAIS pone en riesgo la integridad y accesibilidad de los documentos públicos, comprometiendo la memoria institucional y la transparencia en la administración pública.

El desconocimiento generalizado de OAIS también sugiere que los sistemas actualmente implementados para la preservación digital no están diseñados para enfrentar los desafíos que impone la obsolescencia tecnológica, la vulnerabilidad de los formatos digitales y la necesidad de garantizar que la información siga siendo accesible para la ciudadanía a lo largo del tiempo.

Dada la importancia de este estándar para la gestión efectiva de archivos digitales, es urgente que las autoridades responsables de la administración del Gobierno Digital reciban formación específica en preservación digital y en la adopción de estándares internacionales como OAIS. La implementación de este modelo permitiría no solo la adecuada preservación de los documentos digitales, sino también la construcción de un sistema robusto que garantice el acceso a la información pública en el presente y en el futuro, fortaleciendo la confianza pública en la gestión gubernamental.

Este vacío de conocimiento también resalta la necesidad de una política más integral y estratégica para la gestión documental digital, donde la incorporación de expertos en Ciencias

de la Información y Archivística juegue un papel fundamental para asegurar que el gobierno cumpla con su obligación de preservar y proteger los documentos digitales de manera profesional y técnica, tal como lo exigen los estándares internacionales.



Ilustración 13. Encuesta para Autoridades, resultados y grafico de la Pregunta 9.

La décima pregunta se centró en identificar cuáles son, según los encuestados, los principales servicios ofrecidos por el Gobierno Digital de la Provincia del Chaco destinados a satisfacer las necesidades de información de los ciudadanos. Para ello, se presentó un listado que incluía opciones como la guía y consulta de trámites, la consulta de decretos, la consulta de estadísticas, las declaraciones juradas de funcionarios públicos, las compras y licitaciones, las denuncias, reclamos y sugerencias, así como la solicitud de acceso a la información pública.

Se pidió a los participantes que seleccionaran los servicios que consideraban más representativos de la oferta del Gobierno Digital en términos de acceso a la información pública. Esta pregunta buscó evaluar la percepción sobre la relevancia y utilidad de los servicios disponibles, analizando cuáles son considerados fundamentales para promover la transparencia, la accesibilidad y la eficiencia en la interacción entre el gobierno y la ciudadanía.

La distribución de las respuestas ofrece una perspectiva clara sobre los servicios del Gobierno Digital que son percibidos como fundamentales para satisfacer las necesidades de información de los ciudadanos. Los resultados muestran que ciertos servicios son altamente valorados, mientras que otros no parecen recibir la misma atención, lo cual refleja una posible brecha en la percepción de lo que los ciudadanos necesitan en términos de acceso a la información pública.

El servicio de consulta de decretos es el más reconocido, con 37 menciones, lo que refleja su relevancia en la administración pública. Este resultado subraya la importancia de la transparencia en la toma de decisiones gubernamentales, ya que los decretos son documentos

esenciales para comprender y fiscalizar las acciones del gobierno. El acceso a esta información es un pilar fundamental para mantener la confianza pública y garantizar la rendición de cuentas.

Compras y licitaciones, con 34 menciones, también se posiciona como un servicio crítico. La transparencia en los procesos de contratación pública es vital para combatir la corrupción y garantizar el uso eficiente de los recursos del Estado. El hecho de que este servicio sea percibido como uno de los más importantes indica una sensibilidad de las autoridades respecto a la importancia de que los ciudadanos puedan acceder a estos datos y monitorear los procesos de adquisición gubernamental.

El servicio de guía y consulta de trámites, con 33 menciones, también es altamente valorado. Esto refleja la importancia de facilitar el acceso a los trámites burocráticos para los ciudadanos, lo que no solo mejora la eficiencia administrativa, sino que también reduce las barreras para que las personas interactúen con el gobierno. La facilidad en la gestión de trámites es una prioridad para un gobierno digital que busca ser accesible, ágil y orientado al servicio público.

Por otro lado, servicios como la consulta de estadísticas y la solicitud de acceso a la información pública, ambos con 12 menciones, no parecen tener la misma prioridad. Este hallazgo podría sugerir que, a pesar de la importancia de las estadísticas públicas para la toma de decisiones informadas y la evaluación de políticas, el servicio no está siendo aprovechado en su totalidad. Del mismo modo, el acceso a la información pública, que es un derecho fundamental y un elemento clave para la transparencia, no parece ser percibido como un servicio esencial por todas las autoridades. Esto podría deberse a la falta de una cultura de acceso a la información o a un desconocimiento de la relevancia de este derecho para los ciudadanos.

Servicios como las declaraciones juradas de funcionarios públicos (7 menciones) y las denuncias, reclamos y sugerencias (6 menciones) muestran un bajo nivel de relevancia percibida. Dado que estos servicios son cruciales para la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana, su bajo nivel de reconocimiento es preocupante. Las declaraciones juradas son fundamentales para evaluar posibles conflictos de interés o enriquecimiento ilícito, mientras que las denuncias y sugerencias son un canal directo de participación ciudadana que debería ser promovido para fortalecer la relación entre el gobierno y la sociedad.

Estos resultados reflejan una disparidad en la valoración de los servicios del Gobierno Digital. Mientras que aspectos relacionados con la transparencia en decretos y compras parecen estar bien posicionados, existe una subestimación de otros servicios clave para el empoderamiento ciudadano, como el acceso a la información pública, las estadísticas y los

mecanismos de participación. Esto sugiere la necesidad de reorientar los esfuerzos hacia una gestión más integral de los servicios, asegurando que todos los canales de acceso a la información y participación ciudadana sean promovidos y valorados adecuadamente, lo que redundaría en un fortalecimiento de la democracia y la confianza en las instituciones públicas.

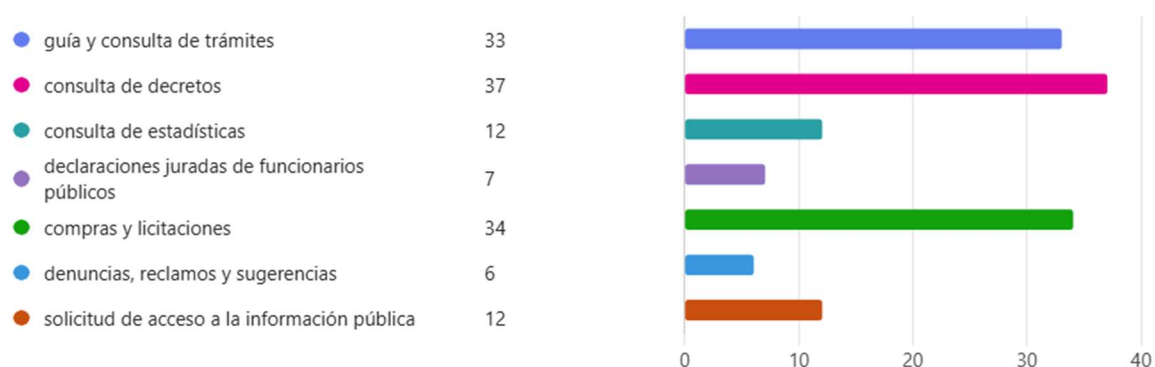


Ilustración 14. Encuesta para Autoridades, resultados y grafico de la Pregunta 10.

La pregunta número once se diseñó para indagar cuáles son los servicios del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco que los ciudadanos utilizan con mayor frecuencia, según la percepción de los encuestados. Utilizando el mismo listado de opciones presentado en la pregunta anterior (guía y consulta de trámites, consulta de decretos, consulta de estadísticas, declaraciones juradas de funcionarios públicos, compras y licitaciones, denuncias, reclamos y sugerencias, así como la solicitud de acceso a la información pública), se solicitó que calificaran cada servicio en tres niveles: no utilizado, poco utilizado y muy utilizado.

El propósito de esta consulta fue medir el nivel de uso percibido de cada servicio, identificando aquellos con mayor demanda y aquellos que requieren estrategias para mejorar su visibilidad o funcionalidad. Esta evaluación permite obtener una visión más detallada sobre el impacto de los servicios digitales en la vida de los ciudadanos y cómo estos responden a sus necesidades informativas y administrativas.

Aquí se revelan patrones claros respecto a los servicios del Gobierno Digital que son más utilizados por los ciudadanos, y otros que, a pesar de su importancia, parecen tener una menor demanda o visibilidad.

Los resultados destacan que los servicios de guía y consulta de trámites y consulta de decretos son los más valorados y utilizados por la ciudadanía. En el caso de la guía y consulta de trámites, un 86,5% de los encuestados considera que es muy utilizado por los ciudadanos, lo

que subraya la relevancia de este servicio en la vida cotidiana de las personas. La facilidad para realizar y consultar trámites en línea es uno de los pilares del gobierno digital, ya que optimiza la eficiencia y reduce las barreras burocráticas, acercando la administración pública a los ciudadanos.

De manera similar, la consulta de decretos muestra un 89,2% de uso, lo que evidencia el interés de la población por acceder a los actos administrativos y legales del gobierno. Este servicio es esencial para garantizar la transparencia gubernamental, ya que permite a los ciudadanos acceder de forma directa y rápida a las decisiones que afectan a la vida pública y a los marcos normativos de la provincia.

Por otro lado, el servicio de compras y licitaciones también es percibido como muy utilizado, con un 70,3% de ocurrencias. Este es un dato positivo, ya que la consulta de estos procesos permite a la ciudadanía y al sector privado monitorear la ejecución del gasto público, lo que refuerza la transparencia y la lucha contra la corrupción.

Sin embargo, hay servicios que, según los encuestados, presentan un uso significativamente bajo. La consulta de estadísticas, con un 37,8% de "No utilizado" y un 54,1% de "Poco utilizado", muestra una clara falta de interés o desconocimiento por parte de los ciudadanos. Este resultado es preocupante, ya que las estadísticas públicas son una herramienta crucial para la toma de decisiones informadas, tanto por parte de los ciudadanos como de las instituciones. Una baja utilización de este servicio puede indicar que no está siendo suficientemente promovido o que no se le está dando el valor necesario como fuente de información estratégica.

Del mismo modo, las declaraciones juradas de funcionarios públicos, con un 40,5% de "No utilizado" y un 51,4% de "Poco utilizado", reflejan un uso marginal, lo que resulta alarmante. Este servicio es esencial para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas, permitiendo a los ciudadanos verificar los intereses y patrimonios de sus representantes. La baja utilización de este recurso puede ser un indicativo de que el acceso a este tipo de información no está siendo lo suficientemente difundido o valorado por la sociedad.

Otro dato que resalta es el bajo uso del servicio de denuncias, reclamos y sugerencias, donde un 45,9% lo considera "No utilizado" y un 48,6% lo percibe como "Poco utilizado". Este resultado pone en evidencia una falta de participación de la ciudadanía en la gestión de sus inquietudes y reclamos a través de los canales digitales. La baja interacción con este servicio podría sugerir desconfianza en la eficacia de las respuestas o una falta de visibilidad y promoción de este.

El servicio de solicitud de acceso a la información pública también muestra una utilización limitada, con un 35,1% de "No utilizado" y un 51,4% de "Poco utilizado". Este es un derecho fundamental que permite a los ciudadanos acceder a la información gubernamental, por lo que su baja utilización puede estar relacionada con una falta de conocimiento sobre este derecho o con barreras percibidas para su ejercicio.

El análisis de estos datos revela que, si bien algunos servicios esenciales, como los trámites y la consulta de decretos, son ampliamente utilizados, existen áreas donde el Gobierno Digital aún no ha logrado alcanzar un nivel de uso óptimo. Esto pone de relieve la necesidad de mejorar la promoción y accesibilidad de servicios clave, como la consulta de estadísticas, las declaraciones juradas y las solicitudes de acceso a la información pública. El fortalecimiento de estos servicios no solo aumentaría la transparencia y la participación ciudadana, sino que también consolidaría el gobierno digital como una herramienta inclusiva y efectiva para la gestión pública.

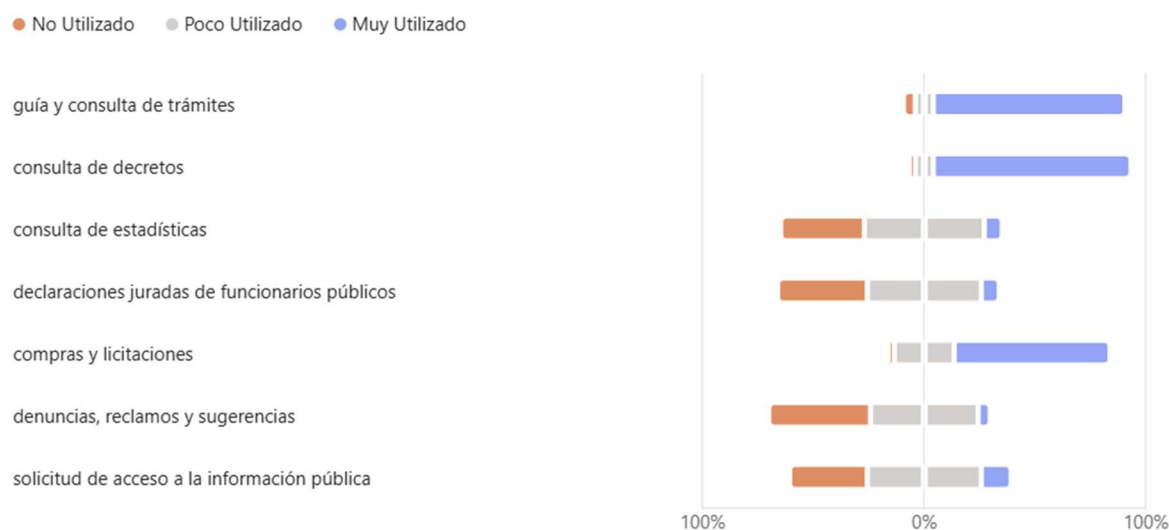


Ilustración 15. Encuesta para Autoridades, resultados y grafico de la Pregunta 11.

La duodécima pregunta se enfocó en evaluar el nivel de satisfacción de los encuestados como usuarios de los servicios proporcionados por el Gobierno Digital de la Provincia del Chaco. Se les solicitó que calificaran su experiencia, permitiendo clasificar a los participantes en tres categorías: promotores, que reflejan altos niveles de satisfacción y disposición a recomendar los servicios; pasivos o neutrales, quienes consideran los servicios adecuados, pero sin destacar significativamente su calidad; y detractores, que evidencian una insatisfacción marcada con los servicios ofrecidos.

El objetivo de esta consulta fue identificar percepciones generales y segmentar a los usuarios según su grado de satisfacción, proporcionando información clave para analizar la efectividad de los servicios actuales, identificar áreas de mejora y fortalecer la experiencia de los usuarios.

Los resultados obtenidos respecto al nivel de satisfacción de los encuestados sobre los servicios del Gobierno Digital muestran un *Net Promoter Score* (NPS) de 8, lo que indica una valoración positiva, aunque moderada, de los servicios proporcionados. Este índice, que mide la lealtad y satisfacción de los usuarios, se basa en la clasificación de los encuestados en tres grupos: Promotores (aquellos altamente satisfechos), Pasivos (satisfechos, pero sin gran entusiasmo) y Detractores (aquellos insatisfechos).

De los encuestados, 10 se posicionan como Promotores, lo que representa un grupo de encuestados que considera que los servicios del Gobierno Digital cumplen con sus expectativas y que estarían dispuestos a recomendar su uso. Este grupo es crucial, ya que indica que una parte de los participantes percibe una mejora significativa en la gestión digital y valora positivamente los avances en la digitalización de los procesos gubernamentales.

Por otro lado, 20 encuestados se clasificaron como Pasivos, lo que sugiere un grupo mayoritario de usuarios que, si bien no están insatisfechos, tampoco muestran un entusiasmo destacado por los servicios ofrecidos. Estos usuarios representan un área de oportunidad para el Gobierno Digital, ya que, con mejoras específicas, podrían ser transformados en promotores. Los pasivos suelen estar satisfechos con algunos aspectos, pero pueden tener reservas sobre ciertos elementos del sistema que podrían mejorarse, como la accesibilidad, la eficiencia de los trámites o la facilidad de uso.

En contraste, 7 encuestados se identificaron como Detractores, lo que refleja un nivel de insatisfacción en un grupo minoritario, pero significativo. Estos usuarios expresan su descontento con los servicios del Gobierno Digital, lo que sugiere la existencia de deficiencias que no han sido abordadas de manera adecuada. Este grupo podría estar preocupado por aspectos como la falta de integración de ciertos servicios, la lentitud de algunos procesos o la falta de claridad en la interfaz. La insatisfacción de los detractores resalta la importancia de identificar las áreas problemáticas y priorizar su mejora para evitar que la confianza en el sistema digital se vea comprometida.

El NPS de 8 refleja una percepción general de satisfacción moderada entre las autoridades, lo cual es positivo, pero no alcanza los niveles esperados para una evaluación que idealmente debería mostrar una satisfacción mayor y más equilibrada. Sin embargo, es importante señalar que se ha detectado un posible sesgo en la autoevaluación de las autoridades.

Al ser los responsables directos de la implementación y gestión del Gobierno Digital, es posible que las respuestas de las autoridades estén influidas por una tendencia a sobrevalorar los logros del sistema, lo que podría no reflejar la realidad del uso y satisfacción de otros usuarios (especialmente los ciudadanos).

Este sesgo autoevaluativo podría estar enmascarando problemas más profundos en la eficiencia del sistema digital, que tal vez no se reflejan en las opiniones de las autoridades pero que sí podrían estar afectando a los usuarios externos. Por ello, sería recomendable complementar esta evaluación con una encuesta amplia dirigida a los ciudadanos, para obtener una visión más equilibrada y precisa del verdadero impacto y calidad de los servicios del Gobierno Digital.

Este análisis sugiere que, aunque las autoridades muestran un nivel aceptable de satisfacción con los servicios digitales, es crucial continuar trabajando en mejoras continuas para reducir la brecha entre los usuarios promotores y los detractores, y minimizar cualquier posible sesgo en la autoevaluación. La consolidación de un Gobierno Digital sólido y eficiente requiere de una mirada crítica y constante para garantizar que los avances tecnológicos realmente se traduzcan en mejoras sustanciales y sostenibles para toda la población.



Ilustración 16. Encuesta para Autoridades, resultados y gráfico de la Pregunta 12.

La decimotercera y última pregunta de la herramienta de recolección de datos tuvo como objetivo indagar si los encuestados estaban al tanto de que el rol del Profesional Archivista y/o Licenciado en Ciencias de la Información incluye la planificación e implementación de sistemas para la gestión de información contenida en documentos, tanto en formato físico como digital. Para esta consulta, se ofrecieron dos opciones de respuesta: Sí o No.

El propósito de esta pregunta fue evaluar el nivel de conocimiento de los encuestados sobre las competencias específicas de estos profesionales en la gestión documental, particularmente en el contexto de la información digital. Los resultados obtenidos proporcionan un indicador del reconocimiento de estas disciplinas dentro del ámbito gubernamental y su relevancia en la implementación de sistemas efectivos para el Gobierno Digital.

Los resultados de esta consulta revelan una alarmante falta de conocimiento entre los encuestados sobre el rol crucial que desempeñan los Profesionales Archivistas y los Licenciados en Ciencias de la Información en la planificación e implementación de sistemas de gestión documental, incluyendo aquellos en formato digital. Solo 8 de los encuestados afirmaron estar al tanto de este rol, mientras que 29 desconocen la relevancia y funciones de estos profesionales.

Este dato refleja una brecha significativa en la comprensión del valor que aportan los expertos en Ciencias de la Información a la correcta administración de los documentos digitales en el marco del Gobierno Digital. El trabajo de estos profesionales no solo abarca la organización y preservación de los documentos, sino también la implementación de sistemas que garanticen la integridad, autenticidad y accesibilidad de la información a lo largo del tiempo, elementos clave para asegurar la transparencia y eficiencia de la gestión pública.

El hecho de que la mayoría de las autoridades no reconozcan el papel estratégico de los archivistas y licenciados en ciencias de la información en la gestión de documentos digitales plantea un desafío en la estructura del Gobierno Digital. Sin la participación de estos profesionales, es difícil garantizar que los documentos gubernamentales sean administrados de acuerdo con los estándares archivísticos internacionales, lo que pone en riesgo la preservación de la memoria institucional y la transparencia en los actos administrativos.

Este desconocimiento también podría estar relacionado con la subestimación de la formación técnica especializada necesaria para implementar sistemas de información que cumplan con las exigencias tecnológicas y normativas actuales. La Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional del Nordeste, Campus de la Ciudad de Resistencia, Chaco, que ofrece carreras como Archivología, Bibliotecología y Licenciatura en Ciencias de la Información desde 1998, de donde egresan profesionales altamente capacitados para asumir estos retos, pero la falta de integración de estos expertos en los equipos de gestión del Gobierno Digital evidencia un déficit en la visión estratégica del manejo de la información pública.

Es fundamental que las autoridades tomen conciencia de la importancia de contar con profesionales especializados en la gestión documental, no solo para mejorar la eficiencia interna, sino también para garantizar el acceso confiable y la preservación a largo plazo de los documentos digitales. Involucrar a los Archivistas y Licenciados en Ciencias de la Información en los procesos de planificación e implementación de sistemas digitales permitirá al gobierno construir un marco más sólido y profesional, capaz de responder a los desafíos que impone la transformación digital y el creciente volumen de información que se genera en el ámbito público.

Estos datos subrayan la necesidad urgente de sensibilizar y capacitar a las autoridades sobre la relevancia de los profesionales de la información en la gestión de los documentos digitales. Invertir en la formación y contratación de estos expertos no solo mejorará la administración pública, sino que también reforzará el compromiso con la transparencia, la responsabilidad pública y la accesibilidad a la información gubernamental.



Ilustración 17. Encuesta para Autoridades, resultados y grafico de la Pregunta 13.

Finalizando la exposición de los resultados y el análisis del instrumento de recolección de datos aplicado en formato de encuesta a las Autoridades del Poder Ejecutivo de la Provincia del Chaco (anteriores y actuales), se obtiene evidencia empírica que sustenta la hipótesis sustantiva y secundarias de esta investigación. Los hallazgos confirman que las decisiones relacionadas con el diseño, implementación y mantenimiento del sistema gestor de documentos digitales se realizan con un notable desconocimiento de la importancia y los beneficios asociados a la aplicación de técnicas archivísticas específicas. Esta situación refleja una carencia crítica en el enfoque estratégico para la gestión documental digital, lo que impacta negativamente en la autenticidad, integridad y sostenibilidad de los archivos digitales.

A continuación, se procederá a la exposición de los resultados y análisis correspondientes al instrumento de recolección de datos en formato de encuesta dirigido a los Usuarios Internos y Externos de los servicios ofrecidos por el Gobierno Digital de la Provincia del Chaco, con el objetivo de ampliar la comprensión sobre la percepción y uso de estos servicios, así como de sus posibles áreas de mejora.

Encuestas para Usuarios Internos y Externos del Gobierno Digital

Para la disseminación de este formulario de encuesta, se utilizó nuevamente la herramienta *Microsoft Office Forms*, acompañada de la misma estrategia de difusión empleada previamente. Esto incluyó el envío de correos electrónicos personalizados a destinatarios seleccionados y el uso de mensajes a dispositivos móviles a través de la plataforma *WhatsApp*, con el objetivo de maximizar el alcance y promover la participación.

Gracias a esta estrategia, se logró recolectar un total de 142 respuestas, lo que representa una muestra significativa para llevar a cabo un análisis tanto cualitativo como cuantitativo. Este análisis permite comprender de manera detallada las percepciones, experiencias y prácticas de los usuarios internos y externos en relación con la gestión documental y los servicios ofrecidos en el marco del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco.

La combinación de ambos métodos de distribución no solo facilitó un acceso amplio y flexible al formulario, sino que también contribuyó a obtener una diversidad de opiniones que enriquecen los hallazgos de la investigación y refuerzan la validez de los datos recolectados.

La primera pregunta de la encuesta estuvo orientada a clasificar a los encuestados en dos categorías principales: Usuarios Internos o Usuarios Externos del actual Gobierno Digital de la Provincia del Chaco. Para ello, se establecieron criterios claros de definición: los Usuarios Internos son aquellos que forman parte de la planta orgánica del empleo público, mientras que los Usuarios Externos se identifican simplemente como ciudadanos de la Provincia del Chaco, sin relación laboral directa con el sector público.

Esta segmentación inicial tuvo como propósito principal diferenciar las perspectivas y experiencias de los encuestados según su nivel de interacción y relación con el sistema, permitiendo un análisis más detallado y contextualizado de los datos recopilados en las preguntas posteriores.

Los datos obtenidos revelan una notable predominancia de Usuarios Internos, con 83 respuestas, en comparación con 59 respuestas de Usuarios Externos. Esta diferencia en la representación sugiere que una parte significativa de la interacción con el sistema digital proviene de empleados públicos, ya sea de planta permanente o contratados, lo que puede tener implicaciones importantes para la gestión y evaluación de los servicios ofrecidos.

Asimismo, la mayor proporción de Usuarios Internos puede indicar un mayor compromiso y familiaridad con los sistemas digitales del gobierno, lo que resulta positivo, ya que estos usuarios están en una posición privilegiada para proporcionar retroalimentación crítica sobre la funcionalidad y eficacia del Gobierno Digital. Su experiencia en el uso de la plataforma es valiosa, ya que son quienes manejan y procesan la información en su día a día. Sin embargo, esta predominancia también puede sugerir que la participación de los Usuarios

Externos, es decir, los ciudadanos, aún no se ha materializado plenamente. Este hecho es preocupante, ya que el éxito de un sistema de Gobierno Digital debe medirse no solo por su uso interno, sino, de manera fundamental, por su capacidad de servir y ser accesible a la población en general.

La representación relativamente baja de Usuarios Externos podría ser un indicativo de que los servicios del Gobierno Digital no están siendo suficientemente promovidos o que existen barreras que dificultan el acceso de los ciudadanos. Esto podría incluir factores como la falta de conocimiento sobre los servicios disponibles, la percepción de que los procesos son complicados, o una posible desconfianza en la efectividad del sistema.

Para lograr un Gobierno Digital verdaderamente efectivo, es crucial que las autoridades identifiquen y aborden estas barreras. La participación de los ciudadanos no solo es un indicativo de la aceptación del sistema, sino que también es esencial para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas. Un sistema que no logra captar la atención y participación de los Usuarios Externos pierde su sentido como herramienta de acceso a la información y de participación ciudadana.

Este panorama resalta la importancia de implementar estrategias que fomenten una mayor inclusión y accesibilidad para los ciudadanos. Esto podría incluir campañas de sensibilización, capacitaciones sobre el uso de la plataforma, y la simplificación de los trámites disponibles en línea. Promover la participación de los ciudadanos en el Gobierno Digital no solo enriquecerá la plataforma, sino que también contribuirá a la construcción de una administración pública más transparente y receptiva a las necesidades de la sociedad.

Los datos obtenidos sugieren que, aunque hay un uso considerable por parte de los empleados públicos, es imperativo crear un entorno en el que los ciudadanos también puedan sentirse empoderados y motivados para interactuar con el Gobierno Digital. Solo así se podrá alcanzar el verdadero potencial de un sistema digital que no solo sirva a quienes están dentro del gobierno, sino que esté al servicio de toda la comunidad.



Ilustración 18. Encuesta para Usuarios, resultados y grafico de la Pregunta 1.

En la siguiente interacción, se solicitó a los encuestados seleccionar los atributos que, en su opinión, mejor representan la aplicación del actual Gobierno Digital de la Provincia del Chaco. Las opciones predefinidas incluyeron una amplia gama de características: economizar recursos financieros, asignar tareas a los recursos humanos ociosos, optimizar el tiempo que demanda un trámite, mejorar la comunicación de noticias oficiales, garantizar la transparencia de los actos de gobierno, accesibilidad a la información pública, mitigación del cambio climático, adaptación al cambio climático, preservar la memoria institucional a través de los documentos, y cumplimiento de los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) de las Naciones Unidas, además de las opciones todos los mencionados y ninguno de los mencionados.

Es importante destacar que algunas de las alternativas propuestas, como el cumplimiento de los ODS de las Naciones Unidas, fueron incluidas intencionalmente a pesar de no tener una relación práctica directa con la temática de la gestión digital consultada. Este diseño buscó evaluar la racionalidad de las respuestas de los participantes, comprobando si seleccionaban opciones basadas en un análisis consciente o si preferían enunciados más atractivos o generalizados sin una reflexión profunda sobre su pertinencia.

El análisis de las selecciones realizadas proporciona una perspectiva valiosa sobre cómo los usuarios perciben los objetivos y beneficios del Gobierno Digital, así como el grado de razonamiento crítico aplicado al responder la encuesta.

Los datos aquí obtenidos proporcionan una visión detallada sobre cómo estos usuarios perciben la aplicación de los servicios digitales en la administración pública. La diversidad de atributos seleccionados revela prioridades y áreas de enfoque que son fundamentales para el funcionamiento y la eficacia del Gobierno Digital.

Entre los atributos más valorados, "mejorar la comunicación de noticias oficiales" se destaca con 50 menciones, indicando que los usuarios consideran primordial el acceso oportuno y efectivo a la información oficial. Este atributo es esencial no solo para mantener a la ciudadanía informada, sino también para fomentar un sentido de confianza y cercanía entre el gobierno y la población. La transparencia en la comunicación es un pilar fundamental en la gestión pública, y su priorización por parte de los empleados sugiere un compromiso con la mejora de la relación entre el gobierno y los ciudadanos.

El atributo "optimizar el tiempo que demanda un trámite", con 49 menciones, refleja la necesidad de un sistema que facilite la eficiencia administrativa. Esta preocupación es válida, ya que la reducción de tiempos en los trámites administrativos no solo mejora la experiencia del usuario interno, sino que también tiene un impacto directo en la satisfacción de los

ciudadanos. La eficiencia en la gestión de trámites es un aspecto clave en un entorno digital, ya que puede contribuir a una mayor percepción de calidad en los servicios públicos.

Asimismo, "economizar recursos financieros" con 43 menciones indica que hay una conciencia sobre la importancia de la sostenibilidad económica en la implementación de políticas y sistemas digitales. Esto sugiere que los usuarios internos son conscientes de la necesidad de utilizar los recursos del Estado de manera responsable y eficiente, lo cual es esencial para la viabilidad de cualquier iniciativa de gobierno digital.

El atributo "preservar la memoria institucional a través de los documentos", con 31 menciones, también muestra que los encuestados reconocen la importancia de la gestión documental en el marco del Gobierno Digital. Esto es fundamental, ya que la preservación de la memoria institucional no solo asegura la continuidad de la administración pública, sino que también garantiza que las futuras generaciones tengan acceso a la historia y decisiones que han dado forma a la provincia.

Sin embargo, también es notable la baja puntuación de atributos relacionados con la mitigación y adaptación al cambio climático, que recibieron solo 11 y 5 menciones respectivamente. Esto podría indicar una falta de percepción sobre la importancia de integrar la sostenibilidad ambiental en la gestión digital, lo que es preocupante dado el contexto actual de desafíos ambientales globales.

Además, la opción "cumplimiento de los ODS de las Naciones Unidas" fue seleccionada en 8 ocasiones, lo que sugiere que esta elección pudo deberse más a una selección al azar o a la atracción del enunciado que a un entendimiento práctico de su relación con la gestión del Gobierno Digital. Este resultado refuerza el entendimiento sobre que algunos encuestados pueden optar por respuestas que consideran socialmente deseables o atractivas, sin un análisis reflexivo de su pertinencia en el contexto específico. Además, evidencia una posible desconexión entre la percepción de los encuestados y los objetivos reales y concretos del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco.

Las opciones que implicaban un uso general de los atributos (como "todos los mencionados" y "ninguno de los mencionados") también fueron seleccionadas en números bajos, lo que sugiere que los usuarios internos tienen opiniones específicas sobre qué atributos consideran más relevantes y útiles, en lugar de una visión holística o indiferente hacia todos los servicios.

En conjunto, estos resultados reflejan una comprensión clara de las prioridades dentro del Gobierno Digital, pero también indican áreas críticas que requieren atención. La necesidad de fortalecer la comunicación oficial, la eficiencia en los trámites y la responsabilidad en el uso

de recursos son aspectos positivos que deben ser promovidos. Sin embargo, es esencial que se preste mayor atención a la integración de la sostenibilidad y la memoria institucional en la gestión digital, garantizando así que el Gobierno Digital no solo cumpla con sus objetivos administrativos, sino que también actúe como un agente de cambio positivo en la sociedad y en el ambiente.

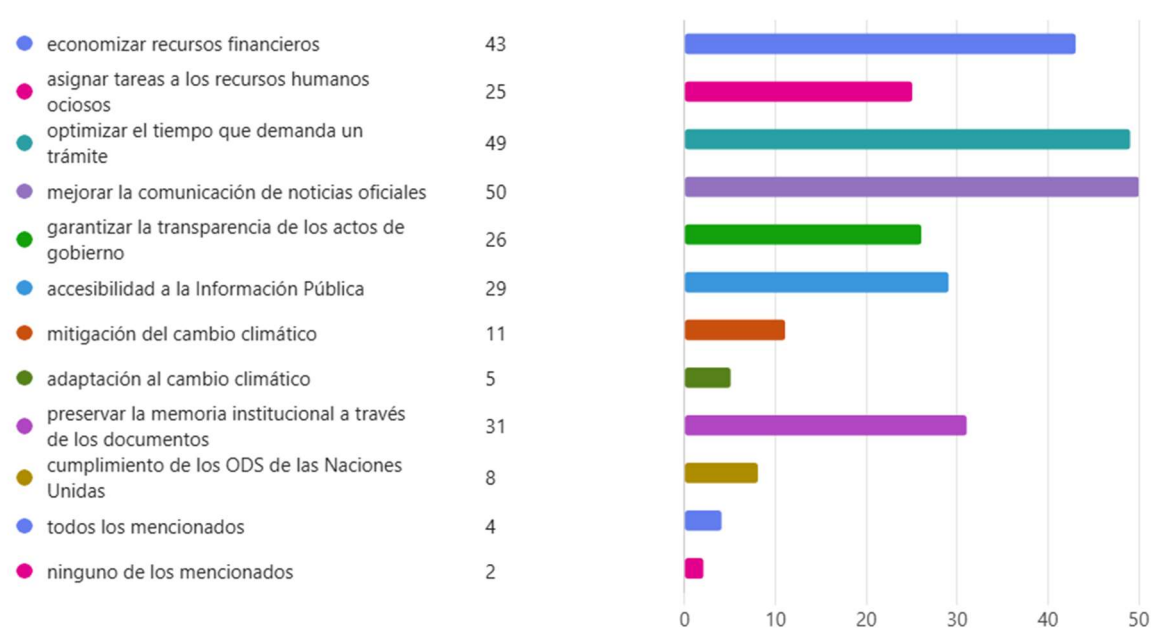


Ilustración 19. Encuesta para Usuarios, resultados y grafico de la Pregunta 2.

La tercera pregunta de la encuesta tuvo como propósito evaluar y ponderar la relevancia de diversas áreas del conocimiento en el marco del asesoramiento para la gestión del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco. Entre las disciplinas consideradas se incluyeron las Ciencias Económicas, Ciencias Jurídicas, Ciencias de la Información, Ciencias de la Computación, Ciencias de la Educación e Idoneidad.

El objetivo principal de esta consulta fue identificar las percepciones de los encuestados sobre la importancia que atribuyen a cada una de estas áreas del conocimiento para contribuir al diseño, implementación y mantenimiento del sistema de Gobierno Digital. Este enfoque reconoció el carácter inherentemente interdisciplinario de estas iniciativas, que requieren una combinación de conocimientos técnicos, legales, administrativos y educativos para su correcta gestión.

Además, esta pregunta buscó analizar cómo los encuestados valoran las competencias específicas de cada disciplina en el proceso de toma de decisiones y formulación de

lineamientos estratégicos en el entorno digital gubernamental, proporcionando una visión integral sobre las prioridades percibidas y las posibles brechas en la integración de enfoques especializados dentro de este ámbito

Los resultados de la encuesta realizada a los Usuarios sobre la ponderación de distintas áreas del conocimiento en relación con su grado de importancia en la gestión del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco muestran una clara jerarquización de disciplinas clave, aunque también revelan algunas áreas subestimadas que podrían tener un impacto crucial en la eficiencia y sostenibilidad del sistema digital.

La Ciencias Jurídicas emerge como el área más valorada, con un 68,7% de los encuestados considerándola imprescindible. Esto refleja una fuerte conciencia sobre la importancia del marco legal en la gestión del Gobierno Digital, ya que los aspectos normativos y jurídicos son esenciales para garantizar que los sistemas digitales cumplan con las leyes vigentes y aseguren la transparencia, legalidad y protección de datos en las operaciones gubernamentales. El alto nivel de reconocimiento de esta área es positivo, ya que, sin un sólido fundamento legal, el desarrollo digital podría verse comprometido.

Ciencias de la Computación, con un 57,8% de respuestas que la califican como imprescindible, ocupa el segundo lugar, lo que subraya la necesidad de un soporte técnico robusto en la creación, implementación y mantenimiento de sistemas digitales complejos. Este resultado evidencia que los usuarios internos comprenden que, sin la adecuada infraestructura tecnológica, el Gobierno Digital no podría funcionar de manera eficiente ni ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos. No obstante, la porción de encuestados que la consideran solo deseable (32,5%) u opcional (9,6%) muestra que aún queda espacio para sensibilizar a algunos sectores sobre la importancia crítica de este campo para la sostenibilidad y seguridad del sistema digital.

Ciencias de la Información, con un 41% de respuestas que la consideran imprescindible, ocupa un lugar intermedio, lo que refleja una comprensión parcial de la importancia de esta disciplina. Los Licenciados en Ciencias de la Información y los Archivistas son fundamentales para garantizar que los documentos digitales sean gestionados de manera adecuada, asegurando la preservación de la memoria institucional, la accesibilidad y la autenticidad de los documentos públicos. Sin embargo, el hecho de que un 33,7% de los encuestados considere que esta disciplina es solo opcional subraya una preocupante falta de conciencia sobre su relevancia, lo que podría comprometer la correcta gestión de los archivos y el cumplimiento de los estándares archivísticos internacionales. Esta brecha en la valoración del campo pone de relieve la

necesidad de una mayor sensibilización respecto a la importancia de la gestión documental en la era digital.

Ciencias Económicas, con un 31,3% de respuestas que la califican como imprescindible y un 51,8% que la consideran deseable, también muestra un reconocimiento general sobre la importancia de una gestión eficiente de los recursos financieros en el Gobierno Digital. La optimización del gasto y la implementación de políticas económicas adecuadas son fundamentales para que los sistemas digitales sean sostenibles a largo plazo. Sin embargo, el porcentaje que la considera solo opcional (16,9%) sugiere que algunos usuarios subestiman la relación entre la planificación económica y el éxito de un gobierno digital, lo que podría llevar a una administración menos eficiente de los recursos.

Por otro lado, Ciencias de la Educación, con un 53% de encuestados que la consideran opcional, parece ser un área menos valorada en el contexto del Gobierno Digital. Esto es preocupante, ya que la formación continua y la capacitación son esenciales para garantizar que los usuarios internos y externos comprendan y utilicen de manera eficaz las plataformas digitales. La falta de prioridad otorgada a esta área podría generar barreras de adopción tecnológica o una subutilización de las herramientas digitales.

El atributo de Idoneidad, con un 45,8% que la consideran imprescindible, revela que una gran parte de los encuestados valora la experiencia práctica en la gestión del Gobierno Digital. Esto indica que, más allá de la formación académica formal, se reconoce el valor del conocimiento adquirido a través de la experiencia directa. Sin embargo, esta valoración debe equilibrarse con la necesidad de contar con expertos formalmente capacitados en áreas especializadas, ya que la idoneidad por sí sola no garantiza la aplicación de mejores prácticas internacionales ni el uso óptimo de la tecnología.

Estos resultados reflejan una priorización de las Ciencias Jurídicas y Ciencias de la Computación, que son esenciales para la seguridad y funcionamiento técnico del Gobierno Digital. Sin embargo, la subestimación de Ciencias de la Información podría poner en riesgo la preservación de la memoria institucional, la correcta gestión de los documentos y la capacidad de formación de los usuarios, aspectos igualmente críticos para el éxito de un gobierno digital eficiente y transparente.

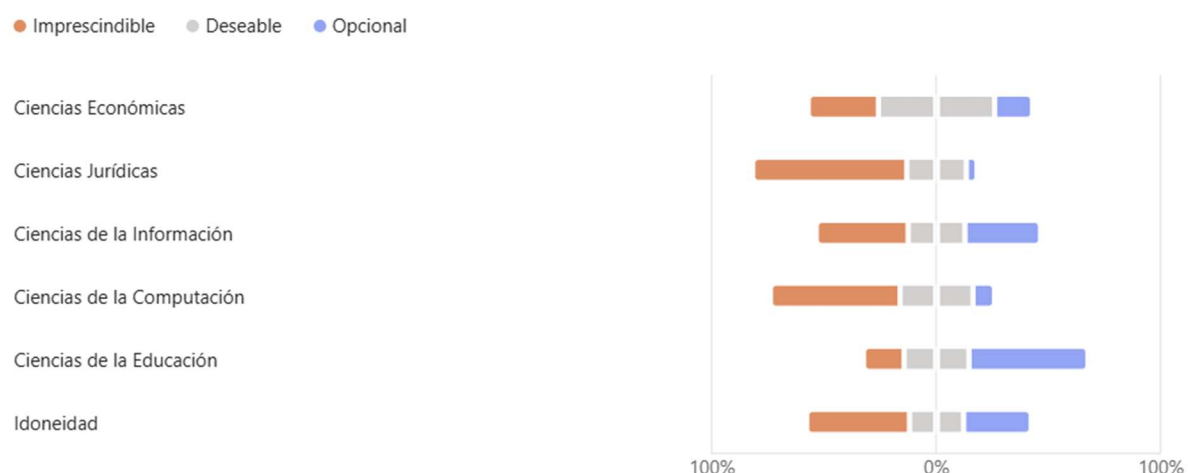


Ilustración 20. Encuesta para Usuarios, resultados y grafico de la Pregunta 3.

La cuarta interacción de la encuesta solicitó a los participantes que según sus conocimientos identifiquen a las profesiones que actualmente están involucradas en la gestión del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco; para ello, se presentaron las mismas categorías empleadas en la pregunta anterior: Ciencias Económicas, Ciencias Jurídicas, Ciencias de la Información, Ciencias de la Computación, Ciencias de la Educación, Idoneidad, y se añadió la opción Otros para reflejar profesiones adicionales que pudieran no estar contempladas en las categorías iniciales, y también se agrega la opción Desconozco con el fin de no forzar una selección equivocada si este fuera el caso.

El propósito de esta consulta fue obtener una visión clara y detallada sobre la composición profesional del equipo responsable de gestionar el Gobierno Digital, con el fin de analizar si existe una alineación entre las áreas de conocimiento presentes y las demandas específicas del entorno digital gubernamental. Además, esta pregunta permitió identificar posibles vacíos en la integración de disciplinas clave, lo que podría ofrecer un punto de partida para recomendaciones orientadas a fortalecer la estructura profesional del sistema.

Los datos obtenidos ofrecen un panorama revelador sobre la composición actual del equipo encargado de la administración de los sistemas digitales gubernamentales. Estos resultados ponen de manifiesto tanto la presencia de áreas clave como la necesidad de un mayor equilibrio en la dotación de recursos humanos especializados en la gestión digital.

Ciencias Jurídicas, con 60 menciones, es la profesión con mayor presencia en la gestión del Gobierno Digital. Este dato subraya la importancia que se otorga a los aspectos legales y normativos en la administración digital, lo que es crucial para asegurar el cumplimiento de la

ley, la protección de datos y la transparencia de los actos administrativos. La fuerte representación de esta área es un indicativo positivo, ya que los sistemas digitales gubernamentales deben estar bien respaldados por un marco jurídico robusto para garantizar su confiabilidad y legitimidad.

Por otro lado, Ciencias de la Computación, con 38 menciones, también tiene una presencia considerable, lo que refleja la importancia de contar con profesionales que puedan garantizar la implementación técnica, el mantenimiento y la seguridad de los sistemas digitales. Si bien este número es significativo, aún puede percibirse una necesidad de fortalecer este campo, dado que la gestión de un gobierno digital eficaz depende en gran medida de una infraestructura tecnológica sólida y un equipo técnico altamente capacitado.

Es notable la participación de Ciencias de la Información, con 28 menciones, lo que indica que, aunque esta disciplina está presente en la gestión del Gobierno Digital, aún no alcanza el protagonismo necesario para garantizar una gestión documental óptima. Los profesionales en Ciencias de la Información, incluidos los Archivistas, desempeñan un papel fundamental en la preservación de la memoria institucional, el ordenamiento de los documentos y la aplicación de estándares archivísticos internacionales. La correcta administración de los archivos digitales es crucial para asegurar la accesibilidad, integridad y autenticidad de la información a lo largo del tiempo. El hecho de que esta profesión no esté mejor representada sugiere una oportunidad de crecimiento para fortalecer el área de gestión documental dentro del Gobierno Digital.

Ciencias Económicas, con 28 menciones, refleja una representación moderada en la gestión digital. Este resultado indica que, aunque los aspectos financieros y económicos son considerados importantes, no están tan priorizados como los aspectos legales o tecnológicos. No obstante, es fundamental que los profesionales en Ciencias Económicas participen activamente en la planificación de la sostenibilidad financiera del sistema, asegurando una asignación eficiente de los recursos y una administración responsable del gasto público.

El área de Idoneidad, con 36 menciones, sugiere que una parte considerable de los recursos humanos que gestionan el Gobierno Digital proviene de personal con experiencia práctica o conocimientos específicos adquiridos en el trabajo, pero sin una formación académica formal en las áreas clave. Si bien la idoneidad puede ser valiosa en ciertos casos, es crucial equilibrar esta experiencia con la inclusión de profesionales académicamente formados que puedan aportar un enfoque más riguroso y alineado con las mejores prácticas internacionales.

La presencia de Ciencias de la Educación, con 12 menciones, es limitada, lo que puede indicar que los aspectos relacionados con la capacitación continua de los usuarios internos y externos no están siendo priorizados. Dado que la adopción exitosa de sistemas digitales depende en gran medida de la educación y formación de los usuarios, esta subrepresentación puede limitar la eficiencia y efectividad del sistema.

El grupo de Otros, con 25 menciones, sugiere la participación de profesionales de otras disciplinas no especificadas, lo que puede enriquecer la gestión digital al incorporar perspectivas diversas. Sin embargo, su participación debería complementarse con un enfoque más estructurado en áreas técnicas y de gestión documental que son esenciales para el éxito del Gobierno Digital.

Se observa que 13 encuestados manifestaron desconocimiento sobre las profesiones involucradas, lo que indica una falta de visibilidad o comprensión sobre los roles clave dentro de la gestión del Gobierno Digital. Este hecho puede reflejar la necesidad de mejorar la comunicación interna y la claridad en las funciones y responsabilidades de los distintos equipos que conforman la administración digital.

Estos datos sugieren que, aunque el Gobierno Digital de la Provincia del Chaco cuenta con una sólida representación en áreas clave como las Ciencias Jurídicas y Ciencias de la Computación, es crucial fortalecer la presencia de profesionales en Ciencias de la Información. Esto permitirá garantizar una gestión más equilibrada y eficiente de los documentos digitales, así como una mayor capacitación de los usuarios, contribuyendo así al éxito a largo plazo del sistema digital gubernamental.

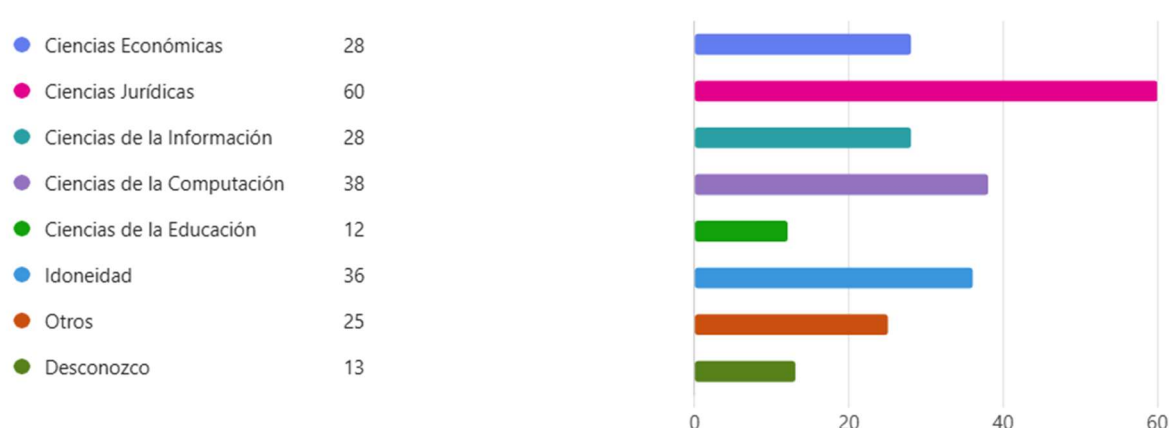


Ilustración 21. Encuesta para Usuarios, resultados y grafico de la Pregunta 4.

La quinta pregunta presentó a los encuestados una lista de atributos clave para la gestión integral de los archivos digitales, detallados de la siguiente manera:

- accesibilidad, garantizar que el documento digital esté disponible y accesible cuando sea necesario, tanto para los usuarios autorizados como para los sistemas de gestión de documentos
- autenticidad, garantizar que el documento digital sea genuino y haya sido creado por la entidad que afirma haberlo producido
- formato de archivo, de texto, de imagen, de audio o video
- integridad, asegurar que el documento digital no haya sido alterado o modificado de manera no autorizada desde su creación o captura inicial
- metadatos, como información estructurada que describe, explica, localiza o facilita el uso de un documento digital
- perdurabilidad, asegurar la preservación a largo plazo del documento digital, protegiéndolo de la obsolescencia tecnológica, los cambios de formato y otros riesgos que puedan afectar su accesibilidad y legibilidad en el futuro
- tamaño del archivo, cantidad de espacio de almacenamiento que ocupa un documento digital en un dispositivo de almacenamiento de datos.

En esa instancia se solicitó a los participantes que seleccionaran los tres atributos que consideraban fundamentales en el contexto de la gestión del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco.

El propósito de esta pregunta fue identificar las prioridades percibidas por los encuestados en términos de características esenciales para garantizar una gestión eficiente y confiable de los documentos digitales. Este enfoque permitió destacar cuáles de estos atributos se consideran más críticos para apoyar la transparencia, la sostenibilidad y la eficacia del sistema gubernamental en un entorno digital

Los resultados ofrecen una visión clara sobre las prioridades percibidas por los encuestados y revelan áreas críticas que podrían estar siendo subestimadas, pero que son esenciales para una gestión documental completa y eficiente.

El atributo más valorado, con 72 menciones, es la accesibilidad. Este dato refleja la profunda conciencia de los usuarios sobre la importancia de que los documentos digitales estén disponibles cuando sea necesario, tanto para los usuarios autorizados como para los sistemas de gestión documental. La accesibilidad es el corazón de cualquier sistema de gestión digital, ya que garantiza que los ciudadanos y funcionarios puedan acceder a la información de manera oportuna, sin restricciones indebidas. Este enfoque es crucial en un contexto de gobierno digital,

donde la transparencia y la eficiencia administrativa dependen en gran medida de la capacidad de los usuarios para interactuar fácilmente con la información pública.

Autenticidad, con 45 menciones, ocupa el segundo lugar en importancia. Los encuestados reconocen la relevancia de garantizar que los documentos digitales sean genuinos y que su origen sea verificable. La autenticidad es un pilar esencial para asegurar la confianza en los documentos públicos, ya que un documento sin garantía de autenticidad podría ser susceptible de manipulación o falsificación, comprometiendo la integridad de los actos administrativos y afectando la transparencia gubernamental.

El formato de archivo, con 36 menciones, y la integridad, con 37 menciones, también se consideran atributos importantes. La correcta selección de los formatos de archivo asegura que los documentos puedan ser utilizados, compartidos y preservados de manera efectiva, mientras que la integridad garantiza que los documentos no sean alterados desde su creación. Estos dos aspectos están intrínsecamente relacionados, ya que la selección de un formato adecuado permite una gestión más segura y facilita la preservación de la información en su estado original, protegiendo la integridad del documento a lo largo del tiempo.

Sin embargo, resulta alarmante la baja valoración de los metadatos, que solo obtuvieron 4 menciones. Los metadatos son fundamentales para describir, organizar y localizar documentos digitales; actúan como "etiquetas" que proporcionan información estructurada sobre los documentos, facilitando su uso, preservación y recuperación. La subestimación de este atributo revela una falta de comprensión sobre el papel clave que juegan los metadatos en la gestión de archivos digitales. Sin metadatos bien definidos, la localización y el acceso a los documentos pueden volverse complejos y, en el peor de los casos, imposibles, afectando gravemente la eficiencia de los sistemas de archivo.

Otro aspecto para destacar es la percepción relativamente baja sobre la perdurabilidad, que obtuvo 31 menciones. Si bien es alentador que una parte significativa de los encuestados valore la importancia de preservar los documentos a largo plazo, esta cifra debería ser mayor. La preservación digital es esencial para proteger los documentos frente a la obsolescencia tecnológica, cambios de formato o cualquier otro riesgo que pueda comprometer su accesibilidad y legibilidad en el futuro. La falta de atención a la perdurabilidad puede resultar en la pérdida de información valiosa, afectando la memoria institucional y el acceso público a largo plazo.

El tamaño del archivo, con 24 menciones, también es un atributo relevante, aunque no de primera línea. El espacio de almacenamiento es una preocupación práctica, especialmente cuando se trata de gestionar grandes volúmenes de datos en formatos que requieren alta

capacidad, como archivos de video o imágenes de alta resolución. No obstante, si bien el tamaño es un factor para considerar, no debe prevalecer sobre la calidad, autenticidad y perdurabilidad de los documentos.

Estos resultados muestran que, aunque los encuestados valoran aspectos esenciales como la accesibilidad, autenticidad e integridad, existe una preocupante subestimación de factores técnicos igualmente cruciales, como los metadatos y la perdurabilidad. Esta brecha en la percepción puede poner en riesgo la capacidad del Gobierno Digital para gestionar y preservar adecuadamente los documentos a lo largo del tiempo. Es necesario un mayor esfuerzo para sensibilizar y educar a los usuarios internos y externos sobre la importancia de estos atributos, a fin de asegurar una gestión documental que no solo sea eficiente en el presente, sino también sostenible y confiable en el futuro.

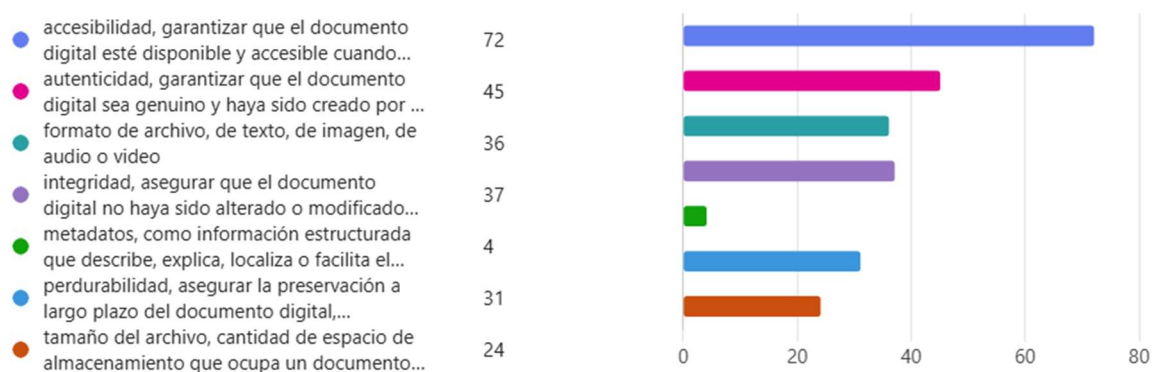


Ilustración 22. Encuesta para Usuarios, resultados y grafico de la Pregunta 5.

La sexta pregunta presentó una lista de estándares y herramientas relacionadas con la Archivística y la gestión documental digital, incluyendo las siguientes opciones: ICA AtoM, ISO 14721, ISO 15489, ISAD(G), OAIS, SIPAR y Desconozco. A los encuestados se les solicitó que seleccionaran aquellos estándares archivísticos internacionales que conocieran y/o que consideraran aplicados en la gestión del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco.

El objetivo de esta pregunta fue medir el grado de conocimiento y familiaridad de los participantes con los estándares internacionales fundamentales para la gestión y preservación de documentos digitales. Además, permitió identificar en qué medida estos estándares son reconocidos o implementados en el contexto gubernamental digital, lo que proporciona una base para evaluar las prácticas archivísticas actuales y detectar posibles áreas de mejora en la aplicación de normativas internacionales.

Los resultados revelan una alarmante falta de conocimiento sobre los Estándares Archivísticos Internacionales, que son esenciales para la correcta gestión de documentos digitales en cualquier entorno gubernamental. El hecho de que 75 encuestados hayan indicado desconocer estos estándares refleja una preocupante brecha en la formación y comprensión de los principios fundamentales de la gestión documental.

El escaso reconocimiento de estándares clave como ISO 14721 (conocido como OAIS), que fue mencionado solo por 4 encuestados, indica una falta de familiaridad con los marcos internacionales que garantizan la preservación a largo plazo de los documentos digitales. Este estándar es crucial para asegurar que la información digital se mantenga accesible y comprensible a lo largo del tiempo, y su aplicación es fundamental para cualquier sistema de archivos digitales que busque ser sostenible y eficiente. El bajo nivel de conocimiento sobre OAIS y otros estándares similares pone de manifiesto la necesidad urgente de una mayor capacitación en preservación digital y la adopción de buenas prácticas internacionales.

Otro estándar destacado, ISO 15489, que establece los principios para la gestión de documentos, también fue mencionado solo por 4 encuestados. Esta norma es esencial para definir procedimientos y directrices que garanticen la autenticidad, integridad, accesibilidad y confiabilidad de los documentos a lo largo de su ciclo de vida. La falta de conocimiento sobre este estándar refleja un vacío en la comprensión de los principios básicos de la gestión documental, lo que podría comprometer la capacidad del Gobierno Digital para gestionar sus archivos de manera segura y eficaz.

ISAD(G), una norma internacional para la descripción archivística fue mencionada por solo 2 personas, lo que indica que la mayoría de los usuarios internos no está familiarizada con las mejores prácticas para describir y organizar los documentos de manera que faciliten su acceso y recuperación. Una adecuada descripción archivística es fundamental para garantizar que los documentos puedan ser encontrados y utilizados de manera eficiente, y la falta de conocimiento sobre este estándar podría resultar en sistemas mal organizados, donde la información se vuelve difícil de localizar o gestionar.

El software ICA AtoM, diseñado para la descripción archivística siguiendo normas internacionales, fue mencionado por solo 1 encuestado. Dado que esta herramienta es ampliamente utilizada a nivel global para gestionar archivos digitales, su desconocimiento revela una desconexión entre las prácticas actuales del Gobierno Digital y las herramientas tecnológicas disponibles para mejorar la gestión archivística. La adopción de tecnologías como ICA AtoM puede ayudar a modernizar y estandarizar los procesos de gestión documental, pero estos resultados indican que su uso no está siendo suficientemente promovido o implementado.

El SIPAR, que ha sido mencionado por 3 encuestados, se constituye como una respuesta trampa ya que SIPAR es el acrónimo para el Sistema Integrado Provincial de Archivos y no se constituye como un estándar archivístico propiamente dicho. Esto vuelve a reforzar la idea de la ignorancia supina sobre los estándares de vanguardia que tratan a la gestión archivística en entornos digitales.

El desconocimiento generalizado de estos estándares sugiere que la gestión de documentos en el Gobierno Digital de la Provincia del Chaco no está alineada con las mejores prácticas internacionales, lo que podría tener implicaciones serias en términos de transparencia, accesibilidad a la información pública y preservación de la memoria institucional. La falta de una infraestructura archivística sólida, basada en estándares reconocidos mundialmente, puede comprometer no solo la eficacia del gobierno digital, sino también la confianza pública en los sistemas de información gubernamentales.

Estos resultados subrayan la necesidad urgente de implementar programas de formación y sensibilización entre los usuarios internos, para garantizar que comprendan la importancia de los Estándares Archivísticos Internacionales y su aplicación en la gestión de documentos digitales. Sin una adecuada comprensión y uso de estas normativas, los documentos corren el riesgo de perderse, ser manipulados o quedar inaccesibles a largo plazo, afectando gravemente la eficiencia administrativa y la transparencia en la gestión pública.

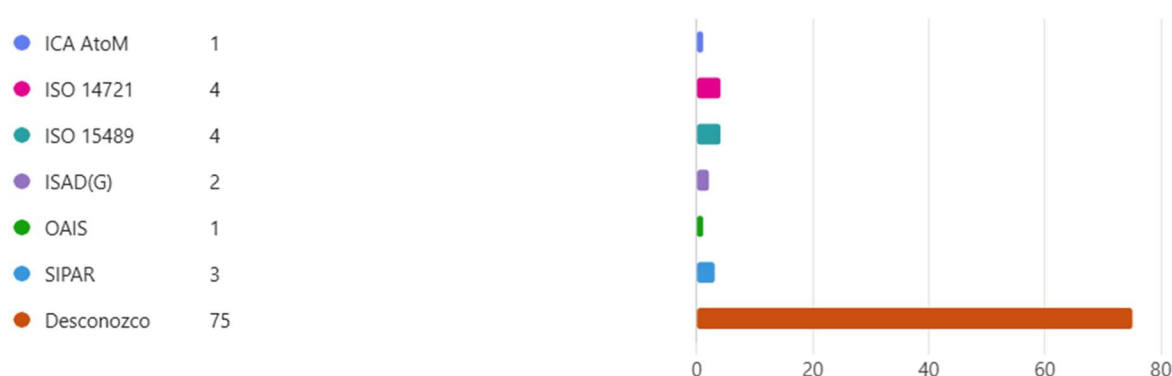


Ilustración 23. Encuesta para Usuarios, resultados y grafico de la Pregunta 6.

La pregunta número siete tuvo como propósito indagar si los encuestados estaban familiarizados con las funciones del modelo Open Archival Information System (OAIS), desarrollado por un Comité Técnico de la NASA con el objetivo de proteger y almacenar información digital para una comunidad designada. Para ello, se ofrecieron dos opciones de respuesta: Sí o No.

El objetivo de esta consulta fue evaluar el nivel de conocimiento técnico de los participantes en relación con uno de los marcos de referencia más importantes en la gestión y preservación de documentos digitales. Este modelo es clave para garantizar la integridad, accesibilidad y perdurabilidad de la información, por lo que comprender su grado de conocimiento entre los encuestados es fundamental para evaluar su aplicabilidad en el contexto del Gobierno Digital.

Solo 4 encuestados indicaron conocer este modelo, mientras que 79 respondieron que no lo conocen, lo que representa una clara brecha en la comprensión de un estándar internacional fundamental para la preservación de archivos digitales.

El modelo OAIS es ampliamente reconocido a nivel mundial como un marco de referencia para la preservación a largo plazo de la información digital. Su función principal es garantizar que los archivos digitales puedan mantenerse accesibles y comprensibles durante largos periodos, independientemente de los avances tecnológicos o los cambios en los formatos de almacenamiento. La baja familiaridad con este estándar entre los usuarios internos pone en evidencia una deficiencia crítica en la formación y el conocimiento técnico necesario para gestionar los archivos digitales del gobierno de manera sostenible y segura.

La ausencia de comprensión sobre el OAIS compromete la capacidad del Gobierno Digital para proteger la memoria institucional y garantizar que la información pública se preserve adecuadamente para futuras generaciones. La falta de adopción de estándares como OAIS podría derivar en la pérdida o inaccesibilidad de documentos importantes a medida que la tecnología evoluciona, lo que afectaría tanto la transparencia como la eficiencia administrativa.

Es fundamental que los sistemas de archivos digitales no solo se centren en la administración de la información en el presente, sino también en su preservación futura. Un documento que no está protegido por un sistema robusto de preservación digital, como el que propone el modelo OAIS, corre el riesgo de volverse obsoleto, ininteligible o inaccesible con el tiempo. La preservación adecuada de los documentos digitales es esencial no solo para cumplir con las obligaciones legales y administrativas, sino también para garantizar que los ciudadanos tengan acceso continuo a la información pública.

Estos resultados indican la necesidad urgente de fortalecer la capacitación técnica de los usuarios internos del Gobierno Digital, específicamente en lo que respecta a la preservación digital y el uso de estándares internacionales como OAIS. Invertir en la formación de los responsables de la gestión documental digital no solo asegurará la integridad y disponibilidad de los documentos a lo largo del tiempo, sino que también contribuirá a consolidar la confianza

pública en la capacidad del gobierno para administrar y proteger su información de manera eficaz.

La implementación de un enfoque más consciente y proactivo hacia la preservación digital, respaldado por estándares como OAIS, permitirá que el Gobierno Digital de la Provincia del Chaco no solo funcione con eficiencia en el presente, sino que también se prepare para los desafíos futuros, asegurando la sostenibilidad y resiliencia de sus sistemas de información.



Ilustración 24. Encuesta para Usuarios, resultados y grafico de la Pregunta 7.

La octava pregunta tuvo como objetivo identificar, según los encuestados, cuáles son los principales servicios ofrecidos por el Gobierno Digital de la Provincia del Chaco destinados a satisfacer las necesidades de información de los ciudadanos. Para ello, se presentó un listado con varias opciones, que incluían: guía y consulta de trámites, consulta de decretos, consulta de estadísticas, declaraciones juradas de funcionarios públicos, compras y licitaciones, denuncias, reclamos y sugerencias, así como solicitud de acceso a la información pública.

Se solicitó a los participantes que seleccionaran aquellos servicios que consideraban más representativos sobre la oferta del Gobierno Digital en términos de acceso a la información pública. Esta pregunta buscaba evaluar la percepción de los encuestados sobre la relevancia y utilidad de los servicios disponibles, con el objetivo de identificar cuáles son considerados fundamentales para promover la transparencia, la accesibilidad y la eficiencia en la interacción entre el gobierno y la ciudadanía. Los resultados obtenidos permitirán comprender mejor las expectativas de los usuarios y orientar futuras mejoras en los servicios digitales ofrecidos.

Los resultados revelan una clara preferencia por ciertos servicios que están orientados a satisfacer las necesidades de información de los ciudadanos. Estos datos proporcionan una visión significativa sobre las prioridades de los usuarios y el nivel de demanda de los distintos servicios ofrecidos por el Estado.

El servicio más destacado es la guía y consulta de trámites, con 128 menciones, lo que indica que este es el recurso más utilizado y valorado por los usuarios. La capacidad de gestionar trámites de manera eficiente y accesible en línea es fundamental para mejorar la

relación entre el gobierno y los ciudadanos. Este resultado sugiere que los ciudadanos valoran especialmente la facilidad y agilidad que el sistema digital ofrece para realizar gestiones burocráticas, lo que a su vez reduce los tiempos de espera y optimiza el servicio público.

La consulta de decretos sigue de cerca con 123 menciones, lo que evidencia la importancia que los usuarios otorgan al acceso directo a las decisiones del gobierno. La posibilidad de consultar decretos en línea refuerza la transparencia y el acceso a la información pública, dos pilares esenciales para fortalecer la confianza en las instituciones gubernamentales. Este alto nivel de uso demuestra que los ciudadanos y usuarios internos valoran la capacidad de monitorear y revisar las normativas gubernamentales, lo que puede influir en la percepción de la rendición de cuentas por parte de las autoridades.

El servicio de compras y licitaciones, con 103 menciones, también tiene una demanda considerable. Esto indica que tanto los ciudadanos como los sectores privados están interesados en acceder a información sobre los procesos de adquisición de bienes y servicios del Estado. La transparencia en este ámbito es fundamental para combatir la corrupción y garantizar una administración eficiente y responsable de los recursos públicos.

Por otro lado, el servicio de solicitud de acceso a la información pública, con 71 menciones, refleja una utilización moderada pero importante. Este servicio es clave para garantizar el derecho a la información, permitiendo a los ciudadanos acceder a datos que, de otra forma, podrían no estar disponibles. Aumentar la visibilidad de este recurso y mejorar su accesibilidad podría reforzar la participación ciudadana y asegurar que el Gobierno Digital sea visto como una herramienta al servicio de la sociedad.

Los servicios de denuncias, reclamos y sugerencias (50 menciones) y la consulta de estadísticas (48 menciones) muestran niveles de uso relativamente bajos en comparación con otros servicios. Esto sugiere que, si bien existen mecanismos para que los ciudadanos expresen sus inquietudes y accedan a datos estadísticos, estos recursos no están siendo plenamente aprovechados. La consulta de estadísticas, en particular, es un servicio valioso para la toma de decisiones informadas, tanto por parte de los ciudadanos como de las instituciones. La baja demanda podría deberse a una falta de promoción o a la percepción de que los datos no son suficientemente relevantes o actualizados.

Finalmente, las declaraciones juradas de funcionarios públicos, con 38 menciones, tienen el menor nivel de uso, lo cual resulta preocupante, dado que este servicio es esencial para garantizar la transparencia y la integridad de los funcionarios. La consulta de las declaraciones juradas permite a los ciudadanos monitorear posibles conflictos de interés o enriquecimiento ilícito de los servidores públicos. La baja utilización de este servicio podría deberse a un

desconocimiento de su existencia o a una percepción de falta de relevancia entre los usuarios, lo que indica una necesidad de mayor sensibilización y promoción de este recurso.

En conjunto, estos resultados reflejan que los servicios más utilizados están relacionados con la gestión de trámites y el acceso a información normativa, mientras que los servicios orientados a la participación ciudadana y el control de los actos de gobierno tienen un menor nivel de uso. Esta situación pone de manifiesto la necesidad de continuar fortaleciendo la transparencia, la promoción de derechos y la accesibilidad a la información pública, de manera que los ciudadanos se sientan empoderados para utilizar todas las herramientas disponibles en el Gobierno Digital. Promover un mayor uso de servicios como las denuncias, la solicitud de información y la consulta de declaraciones juradas será clave para construir una administración más participativa, confiable y transparente.

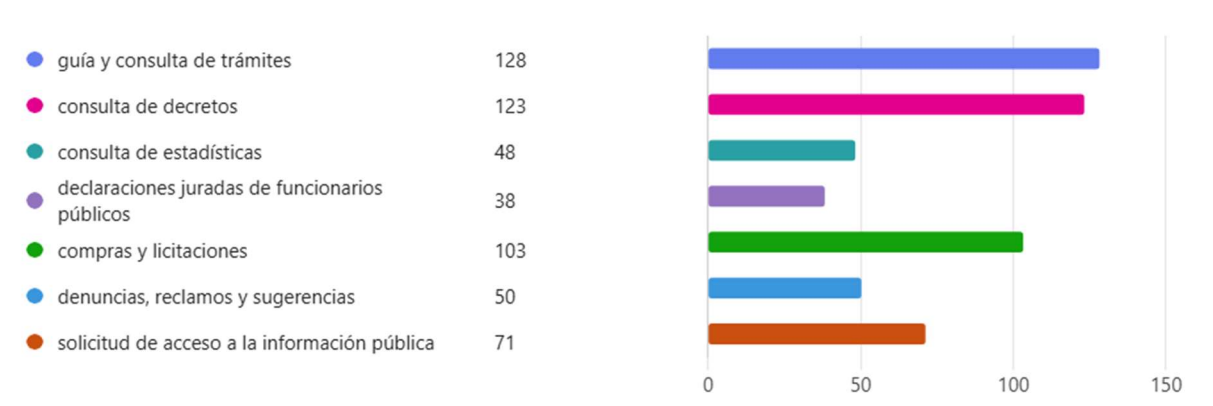


Ilustración 25. Encuesta para Usuarios, resultados y grafico de la Pregunta 8.

La pregunta número 9 se diseñó para indagar cuáles son los servicios del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco que los usuarios utilizan con mayor frecuencia. Para ello, se utilizó el mismo listado de opciones presentado en la pregunta anterior, que incluía: guía y consulta de trámites, consulta de decretos, consulta de estadísticas, declaraciones juradas de funcionarios públicos, compras y licitaciones, denuncias, reclamos y sugerencias, así como solicitud de acceso a la información pública.

En vista de los datos obtenidos se observan patrones claros en el uso de los diferentes servicios que ofrece la plataforma. Estos datos permiten identificar tanto los servicios más valorados y utilizados como aquellos que, a pesar de su importancia, no están siendo plenamente aprovechados por los usuarios.

El servicio más destacado es la guía y consulta de trámites, con un 71,1% de los encuestados que indican un uso intensivo. Este dato pone de relieve la importancia que tiene para los ciudadanos y empleados gubernamentales la facilidad de gestionar trámites en línea. Este nivel de uso alto refleja un éxito en la digitalización de este proceso, ya que permite a los usuarios acceder a servicios sin necesidad de acudir físicamente a oficinas, mejorando la eficiencia y optimizando tiempos tanto para los ciudadanos como para el personal administrativo.

La consulta de decretos, utilizada intensamente por el 52,1% de los encuestados, es otro servicio relevante en términos de transparencia y acceso a la información gubernamental. Aunque este servicio tiene un nivel significativo de uso, es notable que un 35,9% lo utilice solo esporádicamente y un 12% no lo utilice en absoluto. Esto sugiere que, si bien la consulta de decretos es una herramienta valiosa para muchos, todavía hay espacio para mejorar la difusión y la accesibilidad de este recurso para un sector considerable de la población.

Sin embargo, otros servicios cruciales, como la consulta de estadísticas, muestran niveles mucho más bajos de utilización, con un 66,2% de los encuestados que no lo usan. Las estadísticas son esenciales para la toma de decisiones informadas, tanto en el ámbito público como privado, pero la baja utilización de este servicio podría deberse a una falta de promoción adecuada o a la percepción de que los datos no son lo suficientemente actualizados o útiles. Este resultado sugiere la necesidad de replantear la forma en que este servicio es ofrecido y comunicado al público, destacando su importancia para una ciudadanía más informada.

De manera similar, el uso de las declaraciones juradas de funcionarios públicos es extremadamente bajo, con un 75,4% de los encuestados que no utilizan este servicio y solo un 2,8% que lo usa intensamente. Las declaraciones juradas son una herramienta fundamental para la transparencia y el control ciudadano, ya que permiten monitorear posibles conflictos de interés o enriquecimiento ilícito de los funcionarios. El escaso uso de este servicio sugiere una falta de visibilidad y conciencia entre los usuarios sobre la relevancia de este recurso, lo que plantea la necesidad de una campaña de difusión más efectiva que resalte su importancia en la rendición de cuentas y el fortalecimiento de la confianza pública.

El servicio de compras y licitaciones, con un 26,1% de uso intensivo y un 42,3% de uso moderado, refleja que la transparencia en los procesos de adquisición del Estado es valorada, aunque todavía hay un 31,7% de usuarios que no lo utilizan. Este dato es positivo en términos de participación, pero también indica que hay margen para aumentar la accesibilidad y la confianza en este servicio, que es vital para garantizar la transparencia en la gestión de los recursos públicos.

El uso de los servicios de denuncias, reclamos y sugerencias, aunque más bajo que otros servicios clave, muestra que un 12% de los encuestados lo utiliza de manera intensiva. Si bien el 64,8% no lo usa, este porcentaje es menos preocupante en comparación con otros servicios, dado que las denuncias y reclamos suelen ser utilizados por sectores específicos de la población cuando surge la necesidad. No obstante, el nivel de uso podría incrementarse si se promueve mejor la accesibilidad y eficacia de este canal, que es esencial para la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios públicos.

El acceso a la información pública, con un 16,2% de uso intensivo y un 27,5% de uso moderado, muestra que, aunque una mayoría significativa no lo utiliza (56,3%), hay un interés creciente en este servicio. El acceso a la información pública es un derecho fundamental y su utilización debe ser promovida como parte de un gobierno transparente y abierto. Una mejor comunicación sobre la existencia y relevancia de este servicio podría aumentar significativamente su uso.

Los datos muestran que, si bien algunos servicios como la guía de trámites y la consulta de decretos están bien posicionados, existen otros servicios esenciales para la transparencia y la participación ciudadana que no están siendo aprovechados en su totalidad. Esto sugiere la necesidad de mejorar la promoción, accesibilidad y educación sobre la importancia de estos servicios para garantizar una mayor participación ciudadana, fortalecer la confianza en las instituciones públicas y asegurar que el Gobierno Digital sea una herramienta verdaderamente inclusiva y eficiente para todos los sectores de la sociedad.

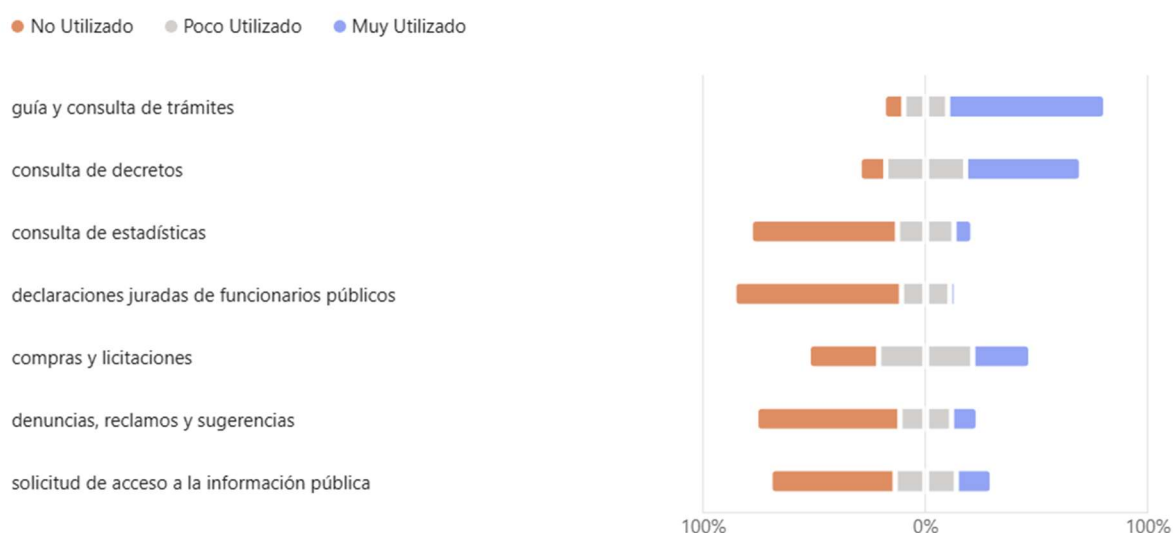


Ilustración 26. Encuesta para Usuarios, resultados y gráfico de la Pregunta 9.

En la décima pregunta, se presentó el siguiente enunciado:

"La firma digital determina la autoría del documento mediante el principio de no repudio; sin embargo, no puede garantizar su autenticidad si el documento no es administrado por un sistema tecnológico que preserve la cadena de custodia digital archivística."

Luego se solicitó a los encuestados que, según su conocimiento, indicaran si consideraban que esta afirmación era verdadera, falsa o si desconocían su significado.

El objetivo de esta consulta es evaluar el nivel de comprensión de los participantes sobre conceptos clave relacionados con la autenticidad de los documentos digitales y la importancia de un sistema adecuado de gestión que garantice la integridad y la preservación de los mismos. Los resultados proporcionaron una visión sobre el grado de familiaridad y entendimiento de los encuestados en relación con las mejores prácticas archivísticas y tecnológicas necesarias para asegurar la fiabilidad de los documentos digitales en el ámbito gubernamental.

Los resultados revelan un panorama preocupante sobre la comprensión de los principios fundamentales que rigen la gestión documental digital. Solo 45 encuestados respondieron correctamente al enunciado, indicando que la firma digital garantiza la autoría mediante el principio de no repudio, pero que esta no puede asegurar la autenticidad del documento si no se preserva la cadena de custodia digital archivística. Por otro lado, 12 personas consideraron que la afirmación era falsa, mientras que una alarmante mayoría, 85 encuestados, manifestó desconocer la respuesta.

Estos resultados ponen de manifiesto una significativa brecha de conocimiento en un tema clave para la gestión documental digital y la transparencia gubernamental. Si bien la firma digital es esencial para identificar al autor de un documento y evitar que se niegue su creación, su función se limita a este aspecto. Para garantizar la autenticidad de un documento a lo largo del tiempo, es imprescindible que se utilicen sistemas tecnológicos que aseguren la cadena de custodia digital, un proceso que permite mantener el control sobre el documento desde su creación hasta su eventual consulta, preservando su integridad y confiabilidad.

El hecho de que solo 45 encuestados comprendan este concepto crítico refleja una necesidad urgente de capacitación y concientización sobre la correcta gestión de los documentos en el Gobierno Digital. Los documentos que no están administrados por sistemas que preserven la cadena de custodia digital archivística pueden ser susceptibles a manipulaciones o alteraciones, lo que pone en riesgo no solo su integridad, sino también la confianza en los sistemas de información gubernamentales.

El alto porcentaje de encuestados que desconoce la respuesta (85 personas) sugiere una falta de formación técnica adecuada en lo que respecta a los estándares archivísticos internacionales y a las mejores prácticas en preservación documental digital. Este

desconocimiento compromete la capacidad de los usuarios para manejar adecuadamente los documentos públicos y garantizar su autenticidad a lo largo del tiempo. En un entorno digital, donde los documentos circulan a gran velocidad y son esenciales para la toma de decisiones y la rendición de cuentas, no garantizar la autenticidad puede tener consecuencias graves para la transparencia y la seguridad jurídica de los actos administrativos.

Por otro lado, las 12 personas que respondieron de manera incorrecta, señalando que la afirmación era falsa, muestran que existe confusión respecto a las capacidades de la firma digital. Aunque esta asegura la autoría y no repudio, no es suficiente por sí sola para preservar la autenticidad del documento a lo largo del tiempo. Este malentendido podría derivar en la creencia errónea de que la simple utilización de la firma digital es suficiente para proteger los documentos, lo cual es insuficiente sin la implementación de sistemas de preservación digital.

Este panorama deja en claro que, para asegurar una gestión documental digital eficiente y segura, es imperativo que el Gobierno Digital de la Provincia del Chaco implemente programas de formación especializada para todos los usuarios involucrados en el manejo de documentos digitales. A través de estos programas, se debe enseñar no solo el funcionamiento de la firma digital, sino también la necesidad de mantener una cadena de custodia archivística que garantice la autenticidad, integridad y disponibilidad de los documentos a lo largo del tiempo.

Fortalecer la comprensión y el uso de las mejores prácticas en preservación documental es esencial para proteger la memoria institucional, asegurar la transparencia gubernamental y salvaguardar los derechos de los ciudadanos a acceder a documentos auténticos y confiables.



Ilustración 27. Encuesta para Usuarios, resultados y grafico de la Pregunta 10.

La pregunta número once se centró en evaluar el nivel de satisfacción de los encuestados como usuarios de los servicios proporcionados por el Gobierno Digital de la Provincia del Chaco. A los participantes se les solicitó calificar su experiencia, con el fin de clasificarlos en tres categorías: promotores, aquellos que reflejan altos niveles de satisfacción y disposición a

recomendar los servicios; pasivos o neutrales, quienes consideran los servicios adecuados, pero sin destacar significativamente su calidad; y detractores, aquellos que manifiestan una insatisfacción marcada con los servicios ofrecidos.

El propósito de esta pregunta fue obtener una medición precisa de la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios, lo que permite identificar áreas de mejora y fortalezas en la oferta del Gobierno Digital. Además, clasificar a los encuestados en estas categorías facilita un análisis más detallado de las posibles brechas en la experiencia del usuario y ayuda a guiar la toma de decisiones orientadas a mejorar la satisfacción general.

Los datos obtenidos revelan un panorama preocupante. *El Net Promoter Score* (NPS) de (-44) es un indicativo claro de que existe una insatisfacción generalizada entre los usuarios. Esta puntuación se calcula restando el porcentaje de Detractores del de Promotores, y un NPS negativo de tal magnitud refleja que los usuarios críticos superan con creces a aquellos que están satisfechos o dispuestos a recomendar los servicios.

El hecho de que haya solo 18 Promotores, en comparación con 81 Detractores, evidencia que una gran parte de los usuarios no solo está insatisfecha con los servicios, sino que, además, podría desalentar a otros de utilizarlos. Los Promotores, que suelen ser aquellos que están muy satisfechos y que recomendarían los servicios, representan una minoría significativa. Esto sugiere que, aunque hay algunos usuarios que valoran positivamente los servicios del Gobierno Digital, su impacto y experiencia no es compartida por la mayoría.

Por otro lado, los 43 Pasivos se encuentran en una zona intermedia. Estos usuarios, aunque no están completamente insatisfechos, tampoco sienten suficiente entusiasmo o satisfacción con los servicios como para recomendarlos. Este grupo es crucial, ya que, con mejoras específicas en la calidad del servicio, podrían convertirse en promotores. Los Pasivos reflejan que existen elementos del Gobierno Digital que cumplen con sus expectativas de manera básica, pero no logran ofrecer una experiencia excepcional o destacada.

Sin embargo, el dato más alarmante es la alta cantidad de Detractores: 81 usuarios manifestaron estar insatisfechos con los servicios, lo que representa una proporción considerable de la población encuestada. Los Detractores son aquellos que no solo están descontentos, sino que probablemente compartan una percepción negativa de los servicios con otros usuarios, lo que puede debilitar la imagen pública del Gobierno Digital y desincentivar su uso. Esta insatisfacción podría estar vinculada a una serie de factores, como la falta de accesibilidad, la complejidad en el uso de las plataformas, demoras en los trámites, o la falta de información clara y actualizada.

El NPS de (-44) es una señal clara de que el Gobierno Digital está enfrentando problemas estructurales que requieren ser abordados con urgencia. Un NPS negativo refleja no solo insatisfacción, sino una desconexión entre los servicios que el gobierno cree estar brindando y las expectativas y experiencias reales de los usuarios. Esta brecha es particularmente problemática en un sistema digital que debería ser accesible, eficiente y transparente para todos los ciudadanos.

Para revertir esta situación, es esencial implementar una estrategia integral de mejora que aborde tanto los aspectos técnicos como la experiencia del usuario. Es necesario escuchar activamente a los Detractores para identificar las áreas específicas de insatisfacción, y trabajar en optimizar los servicios, mejorar la usabilidad de las plataformas, y garantizar que los ciudadanos y empleados públicos reciban un servicio ágil y eficiente.

Además, sería fundamental promover programas de sensibilización y capacitación para asegurar que los usuarios conozcan y comprendan el potencial del Gobierno Digital, mientras se realizan ajustes en la interfaz de usuario y en los tiempos de respuesta para facilitar su adopción. Convertir a los Pasivos en Promotores y reducir la cantidad de Detractores es un desafío crucial para asegurar que el Gobierno Digital cumpla con su objetivo de facilitar la interacción entre el gobierno y los ciudadanos, garantizando la transparencia, la eficiencia y la satisfacción de todos los usuarios.



Ilustración 28. Encuesta para Usuarios, resultados y grafico de la Pregunta 11.

La decimosegunda y última pregunta de la herramienta de recolección de datos tuvo como objetivo indagar si los encuestados eran conscientes de que el rol del Profesional Archivista y/o Licenciado en Ciencias de la Información incluye la planificación e implementación de sistemas para la gestión de información contenida en documentos, tanto en formato físico como digital. Para esta consulta, se ofrecieron dos opciones de respuesta: Sí o No.

El propósito de esta pregunta fue evaluar el nivel de conocimiento de los encuestados sobre las competencias específicas de estos profesionales en el contexto de la gestión documental, particularmente en lo que respecta a la integración de sistemas tecnológicos para

garantizar la correcta administración de la información. Los resultados obtenidos permiten medir el grado de reconocimiento de la importancia de los profesionales en Ciencias de la Información en el desarrollo y mantenimiento de sistemas eficientes y sostenibles para la gestión documental en el ámbito gubernamental.

Los resultados obtenidos de la encuesta reflejan una clara falta de conocimiento sobre el rol fundamental que desempeñan los Profesionales Archivistas y los Licenciados en Ciencias de la Información en la planificación e implementación de sistemas de gestión documental, especialmente en lo que respecta a los documentos en formato digital. De los encuestados, solo 47 personas respondieron afirmativamente a la pregunta, mientras que una significativa mayoría, 95 personas, desconocen la relevancia y el alcance de estos profesionales en un contexto donde la información y los archivos son pilares esenciales para la transparencia, eficiencia y preservación institucional.

Este desconocimiento plantea un desafío crítico para el Gobierno Digital de la Provincia del Chaco, ya que los Archivistas y Licenciados en Ciencias de la Información son expertos en garantizar que los documentos digitales sean gestionados adecuadamente desde su creación hasta su archivo permanente o expurgo, según corresponda, asegurando la integridad, accesibilidad y autenticidad de la información. La subestimación o falta de conciencia sobre su rol podría afectar negativamente la gestión de los documentos gubernamentales, comprometiendo la memoria institucional, la transparencia administrativa y la confianza pública.

Este desconocimiento también refleja una carencia estructural en la formación y sensibilización sobre la importancia de contar con profesionales capacitados específicamente en Ciencias de la Información para enfrentar los desafíos que impone la transformación digital. En un entorno digital en constante expansión, donde los documentos digitales son parte esencial de la administración pública, no solo se requiere un manejo adecuado de la información, sino también su preservación a largo plazo bajo estándares archivísticos internacionales. La falta de integración de estos profesionales en los equipos de gestión documental del Gobierno Digital podría limitar el cumplimiento de dichos estándares, afectando la calidad de la información y los servicios.

Como se comentó anteriormente, la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional del Nordeste ofrece carreras como Archivología, Bibliotecología y la Licenciatura en Ciencias de la Información desde 1998, formando profesionales capacitados para gestionar y preservar documentos tanto en formato físico como digital. Sin embargo, los resultados de esta

encuesta muestran que esta formación especializada no está siendo adecuadamente valorada o incorporada en los procesos de gestión digital del gobierno.

Es fundamental que las autoridades y los usuarios tomen conciencia del valor estratégico que aportan los profesionales en Ciencias de la Información, no solo para la planificación y mantenimiento de sistemas documentales, sino también para garantizar la transparencia, accesibilidad y seguridad de la información pública. Contar con archivistas y expertos en gestión documental asegura que los documentos no solo sean accesibles y genuinos, sino también que se preserven adecuadamente para las generaciones futuras, evitando la pérdida o deterioro de información crítica.

El reto inmediato es promover una mayor formación y sensibilización dentro de los equipos gubernamentales sobre el rol crucial de estos profesionales. Al integrar de manera efectiva a los archivistas y licenciados en Ciencias de la Información en los proyectos de Gobierno Digital, se podrá avanzar hacia una gestión documental más robusta, confiable y alineada con las mejores prácticas internacionales, fortaleciendo así la eficiencia y transparencia en la administración pública de la provincia.



Ilustración 29. Encuesta para Usuarios, resultados y grafico de la Pregunta 12.

Al finalizar la exposición de los resultados y el análisis del instrumento de recolección de datos aplicado en formato de encuesta a los Usuarios Internos y Externos del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco, se obtiene evidencia empírica que respalda la hipótesis sustantiva y secundarias de esta investigación. Los hallazgos obtenidos confirman que las decisiones relacionadas con el diseño, implementación y mantenimiento del sistema gestor de documentos digitales se llevan a cabo con un notable desconocimiento de la importancia y los beneficios derivados de la aplicación de técnicas archivísticas específicas. Esta situación pone de manifiesto una carencia crítica en el enfoque estratégico adoptado para la gestión documental digital, lo que tiene un impacto negativo en aspectos fundamentales como la autenticidad, integridad y sostenibilidad de los archivos digitales a largo plazo.

Este desconocimiento genera riesgos que afectan la calidad y confiabilidad de los documentos digitales en la gestión pública, comprometiendo la transparencia, el acceso y la preservación de la memoria institucional. La falta de aplicación de principios archivísticos adecuados puede derivar en una pérdida de confianza por parte de los ciudadanos, así como en dificultades para garantizar la integridad de la información que sustenta los actos administrativos y la toma de decisiones gubernamentales.

A continuación, se procederá a la exposición de los resultados y análisis correspondientes a la Observación Directa de los servicios ofrecidos por el Gobierno Digital de la Provincia del Chaco. Este análisis tiene como objetivo ampliar la comprensión sobre la percepción y uso de dichos servicios, proporcionando una visión más detallada de las interacciones entre los usuarios y las plataformas digitales. Además, permitirá identificar áreas específicas de mejora que podrían optimizar la experiencia del usuario y fortalecer la eficiencia del sistema en su conjunto.

Observación Directa

En el marco del objetivo específico de esta investigación, que busca relevar la profesión o idoneidad de los agentes públicos que participan en el diseño, implantación y mantenimiento del sistema de información que administra los documentos digitales, resulta esencial analizar la estructura orgánica de la jurisdicción responsable de definir políticas públicas vinculadas a la modernización del Estado y la gestión documental. Este análisis también permitirá comprender la relación de estas políticas con las bases teóricas de las Ciencias de la Información, las cuales son fundamentales para una adecuada administración de documentos digitales.

La Secretaría de Coordinación de Gabinete es la jurisdicción encargada de definir las políticas públicas orientadas a la modernización, el ordenamiento administrativo y la innovación de los procesos de gestión en el ámbito de la Provincia del Chaco. Esta Secretaría tiene la responsabilidad de proponer e implementar soluciones transversales que optimicen la calidad de las prestaciones públicas y aseguren que el Estado esté efectivamente al servicio de los ciudadanos. A través de estas políticas, se busca desarrollar un Gobierno Digital más cercano, transparente, participativo e innovador, en el que la gestión de la información y la seguridad de los documentos digitales sean prioridades.

En este sentido, la modernización del Estado requiere no solo la digitalización de procesos, sino también la implementación de un sistema documental robusto, capaz de preservar la integridad, autenticidad y accesibilidad de los documentos digitales que se generan en la administración pública. Sin embargo, un aspecto clave que se ha identificado en la presente investigación es la ausencia de un enfoque archivístico especializado, lo cual genera vacíos significativos en la gestión de la información y compromete la fiabilidad de los documentos digitales.

Según los lineamientos de la gestión del Gobierno Provincial para el periodo 2023 – 2027, la Jurisdicción que posee dichas responsabilidades es la Secretaría de Coordinación de Gabinete. A continuación, se presenta el organigrama de esta Secretaría utilizando como fuente de información la Resolución N° RES-2024-26-60-1 de fecha 24 de mayo de 2024 emitida por la mencionada Secretaría y por la cual se establecen las dependencias jerárquicas y funcionales de la misma.

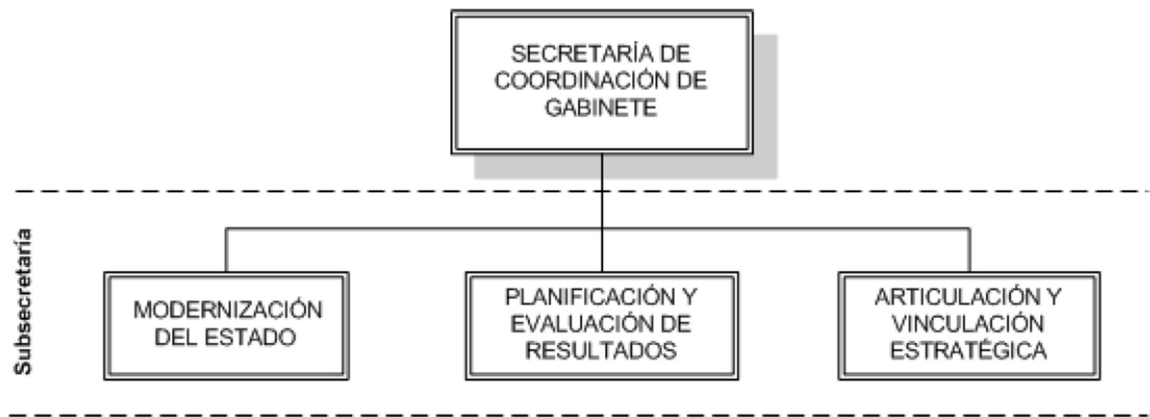


Ilustración 30. Organigrama. Resolución N° RES-2024-26-60-1. p.3

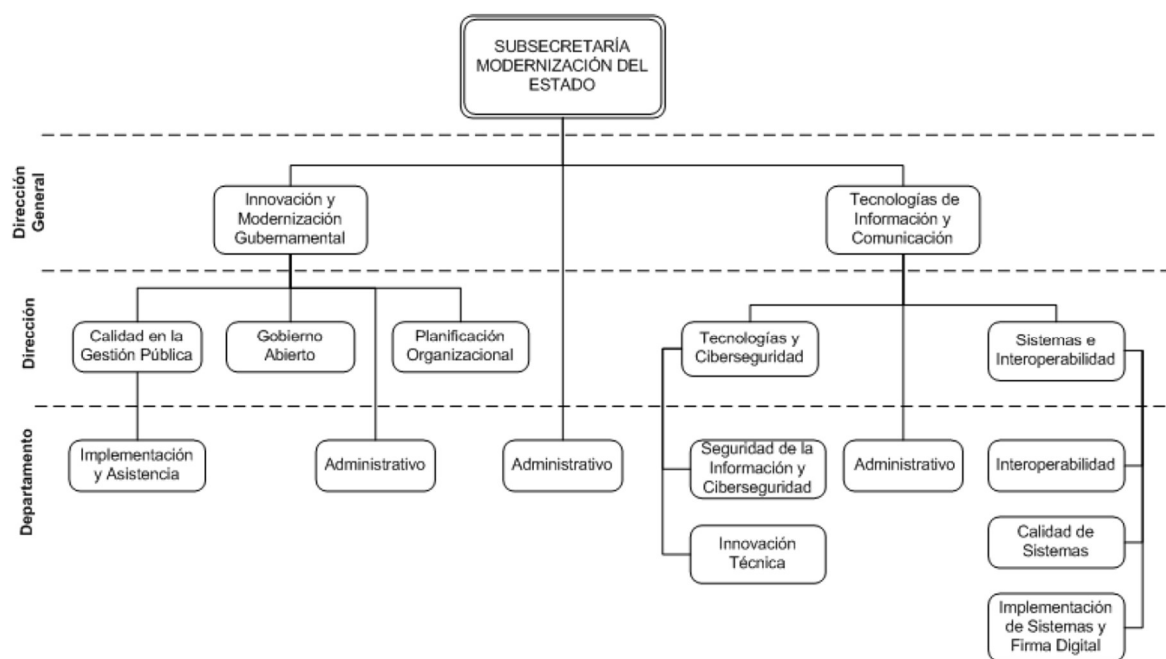


Ilustración 31. Organigrama. Resolución N° RES-2024-26-60-1. p.4

En vista del Decreto Provincial N° DEC-2024-1081-APP-CHACO por el cual se aprobó la Estructura Orgánica de la Jurisdicción 60 – Secretaría de Coordinación de Gabinete. En ese mismo instrumento legal se determina que la Dirección General de Innovación y Modernización Gubernamental posee las siguientes responsabilidades primarias y acciones:

Responsabilidad Primaria:

Actuar como órgano rector en materia de calidad, innovación, planificación organizacional, gobierno abierto y modernización del empleo público en el ámbito del Poder Ejecutivo Provincial.

Acciones:

1. Definir objetivos que contribuyan al cumplimiento de las políticas de modernización del Estado, en materia de sus competencias.
2. Aprobar planes de acción en materia de calidad, innovación, planificación organizacional, gobierno abierto y modernización del empleo público, articulando con las áreas correspondientes bajo su dependencia.
3. Promover mejoras en los procesos que se llevan adelante en el ámbito de esta Dirección General.

4. Coordinar acciones con la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación a fin de incorporar las TIC a procesos claves de la gestión gubernamental.
5. Definir indicadores y evaluar los resultados alcanzados, proponiendo acciones correctivas.
6. Generar espacios de encuentro y participación con organismos nacionales, provinciales y municipales para el cumplimiento de los objetivos que se definan para la Dirección General.
7. Administrar el ChatBot oficial del Poder Ejecutivo a fin de garantizar continuidad y óptimo funcionamiento de los servicios que se adhieran, aplicando herramientas de mejora continua.
8. Coordinar con los diferentes actores involucrados en el Sistema Informático Integral de Inclusión Social (SIIS), a fin de dar continuidad a las acciones desarrolladas para el normal funcionamiento de este.

Bajo la dependencia de esta Dirección General se ubica la Dirección de Calidad en la Gestión Pública y cuyas acciones se describen a continuación:

Acciones:

1. Promover proyectos tendientes a incorporar tecnologías de gestión de la calidad que fortalezcan los valores y prácticas expresados en la Carta Iberoamericana de la calidad en la Gestión Pública.
2. Promover proyectos dirigidos a lograr la integración e interoperabilidad de los sistemas existentes en los organismos del Estado provincial a fin de que los datos sean compartidos, fomentando la meta de un estado invisible.
3. Administrar e impulsar la implementación del sistema informático de actuaciones administrativas (SGT), de manera conjunta con la Dirección de Sistemas e Interoperabilidad y con el fin de lograr mayor agilidad y eficiencia en la respuesta del Estado.
4. Asegurar a los ciudadanos el acceso a información actual y veraz sobre trámites del Estado provincial e impulsar la implementación de mecanismos para conocer la opinión de los usuarios de servicios.
5. Incrementar la eficiencia en la gestión interna y transversal del Estado a través de la mejora de procesos de las áreas de apoyo

6. Impulsar la implementación de mecanismos en los organismos del Poder ejecutivo que permitan conocer la opinión de los usuarios de los servicios.
7. Proponer normas para la estandarización de herramientas y notaciones a utilizar en todo lo relacionado a procedimientos administrativos y procesos o trámites del Estado provincial en el ámbito del Poder Ejecutivo.

En este mismo orden de las observaciones efectuadas, se mencionan las acciones que tiene a cargo la Dirección de Gobierno Abierto dependiente de la Dirección General de Innovación y Modernización Gubernamental de la Subsecretaría de Modernización del Estado de la Secretaría de Coordinación de Gabinete.

Acciones:

1. Garantizar el funcionamiento de espacios de atención al ciudadano, facilitando el acceso a la información y a la gestión de trámites y consultas.
2. Habilitar y administrar un centro de denuncias que realice una valoración rápida de los casos con el fin de derivarlos al área que corresponda.
3. Administrar el portal de Gobierno Abierto.
4. Generar y sostener mecanismos de libre acceso a la información por parte de todos los ciudadanos, en el marco de transparencia.
5. Generar espacios de participación ciudadana para la co-creación de políticas públicas y la evaluación de los servicios públicos, en un trabajo en conjunto con los distintos actores componentes.
6. Generar espacios colaborativos con instituciones públicas y privadas del medio.
7. Propiciar el uso de soluciones tecnológicas para el acceso e interacción ciudadano–Estado.
8. Intervenir en la implementación de la política de apertura de datos del Gobierno Provincial

Otra oficina que se precisa observar en cumplimiento de las metas propuestas por la presente investigación es la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación que posee las siguientes Responsabilidades Primarias y Acciones.

Responsabilidades Primarias:

Actuar como órgano rector en materia de sistemas y tecnologías de información y comunicación en el ámbito de la Administración Pública Provincial del Poder Ejecutivo. Definir los Estándares Tecnológicos con el objeto de promover e impulsar el proceso de modernización del Estado para que sea más eficiente, transparente e integrado.

Acciones:

1. Definir objetivos que contribuyan al cumplimiento de las políticas de modernización del Estado.
2. Aprobar planes de acción en materia de sistemas, infraestructura tecnológica, seguridad y ciberseguridad de la información, articulando con las áreas bajo su dependencia.
3. Promover mejoras en los procesos que se llevan adelante en el ámbito de la Dirección General.
4. Aprobar los lineamientos y estándares con relación a sistemas de información, seguridad de la información y la infraestructura tecnológica para la Administración Pública Provincial, con objeto de homogeneizar la adquisición o desarrollo de sistemas y tecnologías de información.
5. Coordinar acciones con la Dirección General de Innovación y Modernización Gubernamental a fin de incorporar las TIC a los procesos claves de la gestión gubernamental.
6. Definir indicadores y evaluar los resultados alcanzados, proponiendo acciones correctivas.
7. Generar espacios de encuentro y participación con organismos nacionales, provinciales y municipales para el cumplimiento de los objetivos que se definan para la Dirección General.
8. Actuar como Autoridad de Registro de Firma Digital en el ámbito del Poder Ejecutivo Provincial, en el marco de la normativa vigente y los procedimientos establecidos por el Ente Licenciante/Autoridad Certificante.
9. Coordinar la unidad provincial del Sistema de Identificación Nacional Tributario y Social (SINTyS) que tiene como objeto coordinar el intercambio de información patrimonial y social de las personas entre organismos públicos, asegurando su privacidad y confidencialidad de acuerdo con lo establecido por la normativa de Protección de Datos Personales.

Bajo la dependencia de esta Dirección General se ubica la Dirección de Sistemas e Interoperabilidad y cuyas acciones se describen a continuación:

Acciones:

1. Promover el uso de una Plataforma de Identidad Digital de usuarios (TGD) para aplicaciones y servicios de la Administración Pública Provincial.
2. Proponer lineamientos para el registro de aplicaciones informáticas y servicios web existentes (RUAI) en el ámbito de la Administración Pública Provincial.
3. Proponer estándares de calidad para los sistemas de información, tanto en el proceso de desarrollo como en el producto terminado.
4. Proponer lineamientos de sistemas a fin de salvaguardar la seguridad, mejores prácticas, disponibilidad y confidencialidad de estos.
5. Impulsar los proyectos que incorporen firma digital dentro de los procedimientos administrativos.
6. Promover la implementación del Ecosistema Digital de Integrabilidad de Chaco (EDICH) como esquema de Integrabilidad provincial.
7. Propiciar el uso de la Plataforma de Gestión de Expedientes electrónicos de la Provincia.

Asimismo, se mencionan las acciones que tiene a cargo la Dirección de Tecnologías y Ciberseguridad dependiente de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación de la Subsecretaría de Modernización del Estado de la Secretaría de Coordinación de Gabinete.

Acciones:

1. Acompañar a las jurisdicciones en las mejoras de su infraestructura tecnológica, tendiente a optimizar el uso de los recursos, la seguridad y aumentar los niveles de calidad en la prestación de servicios de conectividad según criterios preestablecidos.
2. Promover la implementación de redes convergentes y/o redes multiservicios que permitan la integración de los servicios de voz, datos y video sobre una sola red.
3. Proponer el dictado de políticas, normas y procedimientos de Seguridad de la Información en el ámbito de su competencia.
4. Proponer los estándares tecnológicos para la Administración Pública Provincial.

5. Participar de las soluciones técnicas que brinden soporte a los servicios y sistemas de información de la Administración Pública Provincial.
6. Participar en los planes de contingencia de la Dirección General.
7. Impulsar la formación tanto en el ámbito de la administración pública como en la ciudadanía.

La revisión de la estructura orgánica y las acciones del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco, según lo expuesto en el Decreto Provincial N° DEC-2024-1081-APP-CHACO, deja en evidencia la ausencia de un enfoque estructurado hacia la implementación de estándares archivísticos internacionales en la gestión de los documentos digitales. A pesar de los esfuerzos por modernizar el Estado y optimizar los procesos administrativos mediante la digitalización, no se observa una integración clara de los principios archivísticos que garanticen la autenticidad, integridad y perdurabilidad de los documentos que se generan y administran digitalmente.

La Secretaría de Coordinación de Gabinete, que tiene a su cargo la definición de políticas públicas orientadas a la modernización del Estado y la innovación en la gestión de procesos, presenta un enfoque centrado en la incorporación de tecnologías de la información y la mejora de la calidad en la gestión pública. Sin embargo, no se mencionan explícitamente los estándares archivísticos internacionales, ni la necesidad de que estos sean adoptados para garantizar que los documentos digitales sean gestionados de manera adecuada y que se preserve su autenticidad a lo largo del tiempo. Esta carencia evidencia un vacío estructural en el diseño del Gobierno Digital que, de no ser abordado, podría comprometer seriamente la transparencia y la confianza pública en los sistemas de información.

Uno de los aspectos más preocupantes que se desprenden de este análisis es la ausencia de evidencia sobre la influencia de los profesionales en Ciencias de la Información en el diseño, implementación y mantenimiento de los sistemas gestores de documentos digitales. Esta falta de participación de expertos en archivística confirma una de las hipótesis secundarias planteadas en la investigación: la escasa o nula inclusión de profesionales en Ciencias de la Información provoca una notable ineficiencia en la calidad del servicio de información ofrecido por el Estado. Al no contar con profesionales capacitados en la gestión documental, los documentos digitales son vulnerables a manipulaciones y alteraciones que comprometen su fiabilidad, y los procesos de búsqueda y recuperación de información se ven severamente afectados.

La Dirección General de Innovación y Modernización Gubernamental, responsable de la calidad, planificación organizacional y la modernización del empleo público, no parece incorporar de manera directa los principios archivísticos necesarios para la correcta administración de documentos digitales. Aunque se promueven avances tecnológicos y mejoras en los procesos, la falta de estándares archivísticos debilita el potencial de estos esfuerzos, ya que, sin una base archivística sólida, la digitalización del Estado podría convertirse en un proceso frágil, incapaz de garantizar la fiabilidad y la preservación de la memoria institucional.

Un aspecto que refuerza la hipótesis sustantiva de esta investigación es la falta de acciones dirigidas a establecer un marco claro para la gestión archivística dentro de las responsabilidades de las diversas direcciones. La Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación, aunque centrada en la seguridad y ciberseguridad de la información, no contempla de manera explícita la adopción de normas archivísticas internacionales que aseguren la integridad y autenticidad de los documentos que administra. Este enfoque predominantemente técnico, que pone énfasis en la infraestructura tecnológica, no toma en consideración los requisitos fundamentales para la gestión documental desde una perspectiva archivística, lo que crea un vacío crítico en la administración de documentos digitales.

Otro punto destacado es la falta de coordinación con la Dirección de Sistemas e Interoperabilidad, que promueve la integración de plataformas tecnológicas, pero no menciona estándares archivísticos. La interoperabilidad entre los sistemas es importante, pero sin una base archivística que asegure que los documentos intercambiados mantengan su valor legal y veracidad, la eficiencia técnica no puede compensar la pérdida de confiabilidad de los documentos.

Además, la Dirección de Calidad en la Gestión Pública impulsa proyectos orientados a mejorar la eficiencia de los sistemas administrativos del gobierno, pero no aborda la necesidad de adoptar un marco archivístico internacional para la gestión de la información. Los ciudadanos tienen derecho a acceder a información confiable y verificable, pero sin la implementación de estándares archivísticos en los sistemas digitales, no se puede garantizar que los datos sean auténticos ni que hayan sido gestionados de manera adecuada.

Ausencia de Estándares Archivísticos y sus Consecuencias. La ausencia de estándares archivísticos internacionales en el Gobierno Digital de la Provincia del Chaco impacta negativamente en varios aspectos clave de la administración pública. En primer lugar, compromete la transparencia y la confiabilidad de la información que el gobierno pone a disposición de los ciudadanos. Sin estos estándares, los documentos no pueden ser gestionados

de manera que se garantice su integridad a lo largo del tiempo, lo que genera dudas sobre la autenticidad de estos.

La falta de estándares también dificulta la búsqueda y recuperación de la información. Los documentos digitales, sin una correcta organización archivística, pueden volverse ineficientes, difíciles de localizar y poco accesibles para los usuarios, lo que debilita el servicio de información que ofrece el Gobierno Digital. Esta situación no solo afecta a los ciudadanos, sino también a los empleados públicos, que dependen de estos documentos para realizar sus funciones administrativas.

Asimismo, la carencia de profesionales en Ciencias de la Información se traduce en la ausencia de políticas archivísticas que aseguren una correcta preservación de los documentos a lo largo del tiempo. Este vacío compromete la memoria institucional y puede generar pérdidas irreparables de información valiosa para la administración pública y para la ciudadanía.

Por todo ello, El análisis de la estructura y responsabilidades del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco revela una ausencia alarmante de estándares archivísticos internacionales en la gestión de documentos digitales, lo que refuerza la hipótesis sustantiva de esta investigación. La falta de participación de profesionales en Ciencias de la Información, combinada con la inexistencia de un marco archivístico claro, afecta negativamente la calidad y fiabilidad del servicio de información que ofrece el gobierno a sus ciudadanos.

Es crucial que se implementen políticas que integren los principios archivísticos internacionales en la gestión digital del Estado, para garantizar que los documentos digitales sean auténticos, accesibles y fiables a lo largo del tiempo. Sin la adopción de estos estándares y la participación de profesionales archivistas, el Gobierno Digital de la Provincia del Chaco continuará presentando debilidades estructurales que comprometen tanto su eficiencia como su transparencia, afectando directamente a la confianza pública y la capacidad del Estado para servir de manera eficiente a sus ciudadanos.

Continuando con la observación sobre la dotación de recursos humanos disponibles en las oficinas encargadas del diseño e implementación del Gobierno Digital, se realizaron consultas en el servicio del “Gobierno Abierto” que es un conjunto de mecanismos y estrategias que contribuyen a la gobernanza pública y al buen gobierno, basados en los pilares de la transparencia, la participación ciudadana e innovación. De esta manera, se genera un espacio de interacción entre el Estado y el ciudadano, participando activamente en el control de la gestión y el seguimiento de las políticas públicas.

Específicamente se realizaron consultas en la plataforma dedicada a difundir información sobre los Recursos Humanos que se desempeñan en las distintas Jurisdicciones del Poder Ejecutivo y que se encuentra disponible en el siguiente enlace web: <https://gobiernoabierto.chaco.gob.ar/recursos-humanos/>

Denominación	Agentes
Subsecretaría de Modernización del Estado	4
Dirección General de Innovación y Modernización Gubernamental	18
Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación	2
Dirección de Calidad en la Gestión Pública	5
Dirección de Gobierno Abierto	3
Dirección de Sistemas e Interoperabilidad	2
Dirección de Tecnologías y Ciberseguridad	2
	36

Ilustración 32. Elaboración propia. Portal web RRHH Poder Ejecutivo Chaco.

En este análisis se cuantifican los agentes públicos designados en cada una de las oficinas dependientes de la Subsecretaría de Modernización del Estado. Sin embargo, más allá del número de agentes, lo verdaderamente sustancial es identificar si dentro de esta dotación se encuentran profesionales en Ciencias de la Información, especialmente archivistas, cuya labor resulta crucial en la gestión documental digital.

A través de la consulta pública disponible, es posible acceder a información sobre los nombres y roles de cada agente. No obstante, aunque pueden existir ciertos sesgos en la interpretación de estos datos, la revisión exhaustiva de la nómina no evidencia la presencia de archivistas u otros profesionales especializados en la gestión documental. Esta ausencia plantea un serio vacío en la implementación de prácticas archivísticas que aseguren la preservación y autenticidad de los documentos digitales, comprometiendo la eficiencia y la fiabilidad de los sistemas de información del Gobierno Digital.

La falta de archivistas en estas oficinas sugiere que no se están aplicando los estándares archivísticos internacionales, ni se están considerando las mejores prácticas para garantizar la integridad, accesibilidad y perdurabilidad de los documentos. La presencia de profesionales en Ciencias de la Información es fundamental para asegurar que los procesos administrativos y la gestión de documentos en entornos digitales se realicen de manera transparente y conforme a

los principios archivísticos, los cuales son esenciales para fortalecer la confianza de los ciudadanos en los sistemas de gobierno digital y para preservar la memoria institucional a lo largo del tiempo.

En la captura de pantalla que se presenta a continuación, se pueden observar los datos publicados en el portal de Recursos Humanos, los cuales fueron analizados y evaluados minuciosamente en este apartado. Estos datos, obtenidos a través de la consulta pública, han permitido una revisión detallada de la dotación de agentes públicos asignados a las oficinas bajo la Subsecretaría de Modernización del Estado.

Total de Agentes por Oficina			
139	0	SUBSECRETARIA MODERNIZACION DEL ESTADO	4
162	0	DIRECCION DE PLANIFICACION DE RECURSOS HUMANOS	4
158	0	DPTO ADMINISTRATIVO (SUBSE DE MODERNIZACION)	4
19	0	DIRECCION DE AERONAUTICA	4
59	0	DEPARTAMENTO CONTROL VEHICULAR	4
32	0	DIRECCION GENERAL GESTION DE BIENES	4
114	0	ADMINISTRATIVO (DIRECCION GRAL MODERNIZACION DEL E	4

Sueldos por Cargo - Oficina Seleccionada - Ultimo Mes Cerrado			
Cargo	Bruto Mínimo	Bruto Máximo	Bruto Promedio
PROFESIONAL 4	406.398,20	833.735,44	620.066,82

Detalle de Agentes - Oficina Seleccionada - Ultimo Mes Cerrado				
CUIL	Nombre	Sueldo Basico	Jurisdicción	Oficina
20-29020251-6	SANABRIA, ALDO FABIAN	204.216,00	SECRETARIA GENERAL DE LA GOBERNACION	SUBSECRETARIA MODERNIZACION DEL ESTADO
23-27277437-4	OJEDA, SILVANA LORENA	204.216,00	SECRETARIA GENERAL DE LA GOBERNACION	SUBSECRETARIA MODERNIZACION DEL ESTADO
		0,00		

Ilustración 33. Captura de Pantalla. Portal web RRHH Poder Ejecutivo Chaco.

La información mostrada en la captura de pantalla anterior confirma los hallazgos preliminares ya mencionados, destacando la ausencia de profesionales especializados en Ciencias de la Información, particularmente archivistas, quienes son fundamentales para garantizar una gestión documental adecuada en entornos digitales. Este hecho pone de relieve la necesidad de incorporar personal calificado que pueda aplicar los estándares archivísticos internacionales y asegurar la integridad, autenticidad y perdurabilidad de los documentos digitales administrados por el gobierno.

Luego de un análisis exhaustivo de la legislación vigente que regula la organización institucional de las oficinas estatales responsables de la definición y ejecución de las políticas públicas en torno al Gobierno Digital, la investigación extiende su observación hacia los portales web de acceso público. Estos portales representan una vía fundamental a través de la cual los usuarios internos (empleados públicos) y externos (ciudadanos) pueden acceder a los documentos digitales que el Gobierno Provincial pone a su disposición, en concordancia con

los principios de transparencia y el derecho de acceso a la información pública, pilares fundamentales del Principio Republicano.

En este contexto, el Gobierno Digital tiene la responsabilidad de facilitar el acceso a información confiable, veraz y actualizada, con el objetivo de cumplir con los preceptos establecidos en la normativa que rige el derecho de acceso a la información pública. Sin embargo, una observación crítica revela que, a pesar de los avances tecnológicos y las mejoras en la infraestructura digital del Estado, persisten vacíos importantes en cuanto a la implementación de estándares archivísticos internacionales que garanticen la autenticidad, integridad y perdurabilidad de los documentos disponibles en estos portales.

La accesibilidad a la información pública a través de estos portales no solo está vinculada con el cumplimiento del deber estatal de transparencia, sino también con la confianza ciudadana en el sistema digital gubernamental. Es a través de este acceso que los ciudadanos pueden ejercer su derecho a la información, fiscalizar los actos administrativos, y participar de manera activa en la vida democrática. Sin embargo, los documentos digitales que se encuentran en estos portales, sin una adecuada gestión archivística, corren el riesgo de ser percibidos como poco confiables o sospechosos de alteración, lo que puede generar desconfianza en la veracidad y legitimidad de estos.

A partir de la observación de estos portales, se destaca la necesidad urgente de incorporar técnicas archivísticas específicas y adoptar estándares internacionales que aseguren que los documentos digitales no solo sean fácilmente accesibles, sino que también cumplan con los requisitos de autenticidad y fiabilidad. El desafío no se limita únicamente a la provisión de herramientas tecnológicas avanzadas, sino que también implica la implementación de una política archivística sólida que respalde la gestión documental digital en todas sus etapas, desde su creación hasta su disposición final.

Por ejemplo, en muchos de los portales observados, aunque se permite la consulta de documentos como decretos, resoluciones, boletín oficial y licitaciones públicas, no se evidencian mecanismos claros que permitan verificar la autenticidad de dichos documentos o garantizar que no han sido alterados desde su protocolo y publicación. Esta carencia de mecanismos de validación documental y la falta de metadatos que describan y expliquen el contexto y origen de la información expuesta, ponen en cuestión la transparencia del proceso de publicación de información por parte del Gobierno Provincial.

Por otro lado, el Principio Republicano de Acceso a la Información Pública establece que los ciudadanos deben tener acceso irrestricto a la información pública, salvo en casos específicos previstos por la ley, tales como cuestiones de seguridad nacional o privacidad. No

obstante, para que este acceso sea significativo, no basta con garantizar la mera visualización de los documentos; es fundamental que el acceso a la información esté acompañado de un sistema de gestión documental que garantice la inmutabilidad y la trazabilidad de los documentos, lo que permitiría a los usuarios verificar que la información consultada es legítima, completa y no ha sufrido alteraciones.

La observación de los portales de acceso público también muestra un potencial desaprovechado en cuanto a la participación de profesionales en Ciencias de la Información, quienes están formados específicamente para gestionar, organizar y preservar documentos digitales conforme a buenas prácticas archivísticas. Estos profesionales podrían desempeñar un rol fundamental en la implementación de sistemas de gestión documental digital que, además de facilitar el acceso, aseguren la preservación a largo plazo de la información pública, protegiéndola de la obsolescencia tecnológica y de posibles pérdidas de datos.

La gestión de documentos digitales no es simplemente un proceso tecnológico, sino que involucra principios y estándares que aseguren la custodia, acceso y conservación adecuada de la información, aspectos que no pueden ser garantizados únicamente por la tecnología sin un marco archivístico apropiado. Sin la adopción de estos estándares, el riesgo de perder la memoria institucional es considerable, comprometiendo el legado documental que debería ser preservado para las futuras generaciones.

En este sentido, el diseño e implementación de un Gobierno Digital que sea verdaderamente transparente, eficiente y confiable debe estar respaldado por un marco normativo archivístico que incluya el involucramiento de archivistas y profesionales en Ciencias de la Información. La observación realizada muestra que los portales actuales, aunque facilitan la consulta de documentos digitales, no están completamente alineados con las mejores prácticas internacionales que rigen la gestión documental en entornos digitales.

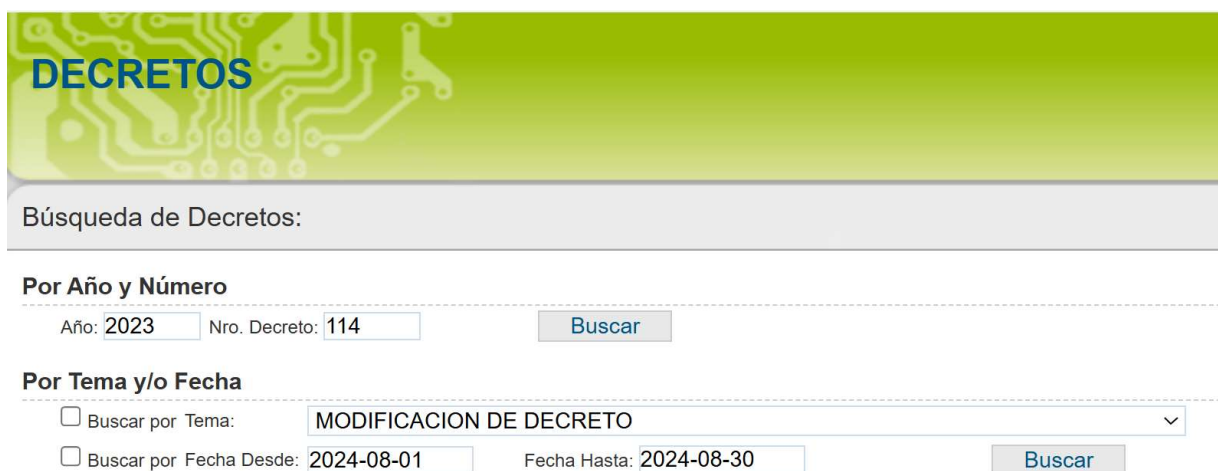
El análisis de los portales de acceso público pone de manifiesto la urgencia de adoptar un enfoque integral que no solo se limite a mejorar la infraestructura tecnológica, sino que también incorpore las técnicas archivísticas y los estándares internacionales necesarios para garantizar que los documentos digitales sean gestionados de manera adecuada. Solo a través de un Gobierno Digital que respete estos principios, se podrá asegurar que el acceso a la información pública cumpla con los preceptos del Principio Republicano y que los ciudadanos puedan confiar plenamente en la información que consultan, fortaleciendo así los valores democráticos y la transparencia en la gestión pública.

A continuación, se ejemplifica lo que ocurre actualmente al utilizar los servicios de información en el ámbito del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco. Al acceder al enlace

web <http://gestion.chaco.gov.ar/public/index/>, destinado a la consulta de Decretos Provinciales, el usuario es dirigido a la página de inicio del portal. Este sitio web ha sido diseñado con el propósito de facilitar el acceso a los documentos oficiales que son publicados, permitiendo a los ciudadanos consultar, de manera ágil, las disposiciones legales emanadas del Poder Ejecutivo Provincial.

No obstante, este acceso representa solo una parte del desafío. Si bien el portal permite la consulta de decretos, resulta evidente que el sistema actual carece de las funcionalidades necesarias para garantizar una experiencia completa de gestión documental. El sitio debería no solo brindar acceso a los documentos, sino también asegurar que estos cumplan con los requisitos archivísticos internacionales, tales como la autenticidad, integridad y trazabilidad. Estas cualidades son esenciales para ofrecer un servicio de información que sea verdaderamente transparente y confiable, pilares fundamentales de cualquier gobierno que se precie de garantizar el derecho de acceso a la información pública.

El hecho de que el sistema no provea un acceso directo a la verificación de la autenticidad de los decretos, ni disponga de metadatos completos que expliquen la cadena de custodia archivística de los documentos, deja en evidencia que, si bien se ha dado un paso hacia la digitalización, aún quedan importantes vacíos en términos de seguridad documental y gestión archivística.



DECRETOS

Búsqueda de Decretos:

Por Año y Número

Año: 2023 Nro. Decreto: 114 **Buscar**

Por Tema y/o Fecha

☐ Buscar por Tema: MODIFICACION DE DECRETO

☐ Buscar por Fecha Desde: 2024-08-01 Fecha Hasta: 2024-08-30 **Buscar**

Ilustración 34. Captura de pantalla. Búsqueda web Decretos Provincia del Chaco.

En primera instancia, se observa la limitada variedad de alternativas para definir estrategias de búsqueda en el portal, especialmente cuando el usuario no cuenta con los datos

exactos sobre el año y número del decreto que desea consultar. Las opciones de búsqueda disponibles, como la búsqueda por tema o fecha, resultan insuficientes y generan listados que dificultan la recuperación eficiente de la información. Este problema se agrava debido a que los temas predefinidos no siguen ningún lineamiento estandarizado, lo que genera inconsistencias en la clasificación de los documentos y complica aún más el proceso de búsqueda.

Desde una perspectiva archivística, la falta de un sistema de descripción estandarizado representa una carencia significativa, ya que impide que los documentos sean organizados y gestionados conforme a los principios internacionales de gestión documental. Sin estos estándares, se compromete la calidad del acceso a la información y se dificulta la trazabilidad y el control de los documentos, aspectos esenciales para asegurar la transparencia y eficiencia en la gestión del Gobierno Digital.

Es imperativo que el sistema de búsqueda se enriquezca con más alternativas que permitan a los usuarios refinar sus consultas de manera eficaz, basándose en descripciones archivísticas completas que aseguren una clasificación adecuada de los documentos y garanticen la accesibilidad de la información pública de manera clara y confiable.

En la siguiente imagen se observa de qué manera la plataforma devuelve un resultado que para este ejemplo se utilizaron datos al azar.

DECRETOS

Búsqueda de Decretos:

Por Año y Número

Año: 2022

Nro. Decreto: 114

Buscar

Por Tema y/o Fecha

☐ Buscar por Tema: MODIFICACION DE DECRETO

☐ Buscar por Fecha Desde: 2024-08-01 Fecha Hasta: 2024-08-30

Buscar

Gestión	Año	Decreto	Fecha Decreto	Tema	Archivo
2019-2023	2022	114	27/01/2022	LICITACIONES Y CONTRATACIONES - MODIFICACION DE DECRETO	

Ilustración 35. Captura de pantalla. Búsqueda web Decretos Provincia del Chaco.

El sistema presenta los resultados de la búsqueda mediante una tabla que organiza los datos en las siguientes columnas: Gestión, Año, Decreto, Fecha del Decreto, Tema y Archivo. Es en esta última columna, "Archivo", donde se observa una imagen que simboliza documentos en formato .PDF, la cual funciona como un hipervínculo que conduce a la descarga automática del archivo. Cabe destacar que, independientemente del navegador de internet utilizado, el documento se almacena por defecto en el disco rígido del ordenador del usuario.

Este método de descarga automática, si bien facilita el acceso a los documentos, plantea ciertos inconvenientes desde la perspectiva del usuario y de la gestión documental. Al no ofrecer una vista previa del documento o la opción de abrirlo en el navegador, se genera una acumulación innecesaria de archivos en el dispositivo del usuario, lo que puede resultar en una sobrecarga de almacenamiento y en la falta de control sobre los documentos descargados. Además, este proceso no contribuye a la trazabilidad ni al seguimiento del uso de la información, aspectos clave en una gestión documental eficiente y transparente.

Es crucial que el sistema brinde más opciones para el manejo de los archivos, como la posibilidad de visualización en línea y una mayor flexibilidad en la gestión de las descargas. Esto no solo mejoraría la experiencia del usuario, sino que también favorecería una gestión más eficiente de los documentos, alineada con los estándares de transparencia y accesibilidad que un sistema de Gobierno Digital debe garantizar.

En la próxima página se incorporan las dos fojas del Decreto Provincial que fue tomado como ejemplo; y luego se realizarán más comentarios con relación a los caracteres internos y externos del documento digital analizado disponible en: <http://gestion.chaco.gov.ar/public/decretos/mostrar?arch=237532/>

El documento descargado se presenta en formato .PDF, lo que representa una debilidad significativa en cuanto a la volatilidad y la incertidumbre para acceder a la información digital contenida en el archivo. Este formato, desarrollado por Adobe Systems, es gestionado bajo un régimen de derecho privado, lo que implica que no existe ninguna garantía de que las actualizaciones o el software necesario para su visualización estarán siempre disponibles. En cualquier momento, Adobe podría retirar del mercado dichas actualizaciones, dejando a los usuarios sin acceso a los archivos en este formato, lo que plantea un riesgo considerable para la preservación de la información.

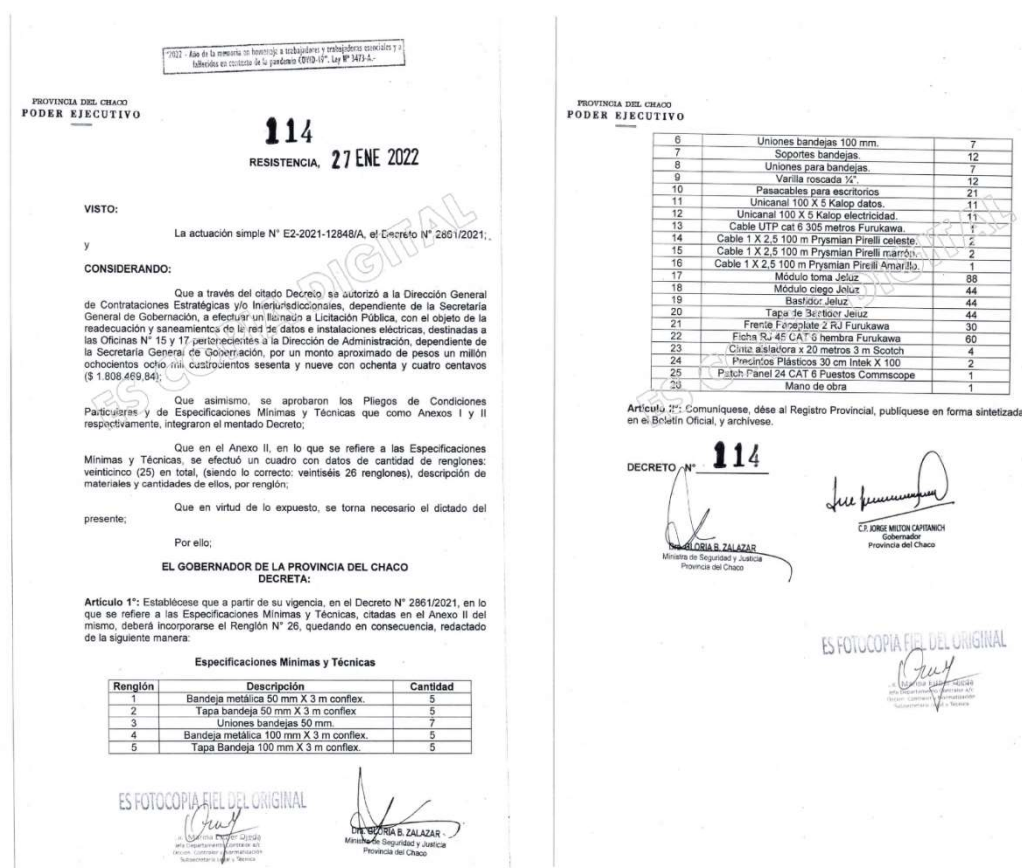


Ilustración 36. Decreto Provincial N° 114/2022 en formato .PDF

Aunque se observa que los documentos incluyen una marca de agua diagonal con la leyenda "ES COPIA DIGITAL" y el sello "ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL", estas señales de autenticidad resultan engañosas. Lejos de proporcionar una verdadera garantía de fiabilidad, se trata de una falsa pretensión de otorgar al documento digital el mismo valor jurídico e histórico que al documento original en soporte papel. Esta afirmación es insostenible desde un punto de vista archivístico y legal, ya que la marca de agua no asegura en absoluto la integridad ni la inmutabilidad de los datos contenidos en el archivo.

Si bien es cierto que el documento digital es el resultado de la digitalización de un documento original en papel, este esfuerzo se ve completamente desvirtuado por la falta de integridad en la gestión del archivo digital y la ruptura de la cadena de custodia digital archivística. Al no garantizar una adecuada preservación y protección de los documentos en formato digital, el sistema compromete gravemente su valor probatorio, así como su relevancia jurídica, administrativa e histórica.

El riesgo de manipulación de los datos contenidos en los documentos es elevado, debido a la ausencia de mecanismos efectivos para controlar su autenticidad. Además, el acceso a estos archivos se realiza fuera del sistema de gestión documental del Gobierno Digital, lo que impide una verificación adecuada de su legitimidad. Como resultado, los usuarios reciben documentos que carecen de cualquier valor probatorio, lo que socava la confianza en el sistema y la transparencia en la gestión de la información pública.

En definitiva, el sistema actual pone en riesgo tanto la preservación de la información como la autenticidad de los documentos, elementos cruciales para garantizar la seguridad jurídica y la memoria institucional. Es urgente que se adopten estándares archivísticos internacionales que aseguren la integridad, autenticidad y accesibilidad de los documentos digitales, protegiendo así los intereses de los ciudadanos y del Estado.

En esta instancia es fundamental destacar que, a partir del 21 de marzo de 2022, el Poder Ejecutivo de la Provincia del Chaco implementó el Módulo de Instrumentos Legales Digitales dentro del Sistema de Gestión de Trámites (SGT), en virtud del Decreto Provincial N° 482/2022. Este decreto representa un hito en la administración pública de la provincia, ya que fue el último en ser firmado en soporte papel por las autoridades competentes. Desde esa fecha, y hasta que no se disponga lo contrario, todos los Decretos Provinciales posteriores han sido confeccionados directamente en soporte digital y firmados conforme a las prescripciones establecidas en la Ley Nacional N° 25.506, la cual reconoce la validez jurídica y eficacia de la firma digital. La Provincia del Chaco se adhirió a esta normativa a través de la Ley Provincial N° 1895-A.

Este cambio marca una transformación significativa en la manera en que se gestionan los documentos oficiales, asegurando que, a partir de ese momento, los decretos sean producidos y validados exclusivamente en formato digital. Este avance busca agilizar y modernizar los procesos administrativos, alineándose con las demandas contemporáneas de transparencia, eficiencia y accesibilidad en la gestión pública.

La plataforma de búsqueda de los Decretos Provinciales, que integra todos los atributos mencionados anteriormente, está disponible al público y puede ser consultada a través del siguiente enlace: <https://consultatramites.chaco.gob.ar/instrumentos-legales/>

Este portal permite acceder a los decretos digitales, los cuales cumplen con los requisitos de firma digital y otorgan a los ciudadanos la posibilidad de consultar los documentos en tiempo real, consolidando el acceso a la información pública en línea.

Instrumento	Identificación	Gestión	Año	Nro	Fecha	Tema	Archivo
DECRETO	DEC-2022-1287-APP-CHACO	GESTIÓN 2019-2023	2022	1287	2022-06-22	DESIGNACIÓN DE AUTORIDADES SUPERIORES	

Ilustración 37. Captura de pantalla. Búsqueda web Decretos Provincia del Chaco.

Una vez más, se evidencia una importante limitación en la interacción entre los usuarios y las herramientas de búsqueda ofrecidas por la plataforma del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco. Esta restricción afecta considerablemente la eficiencia y precisión en la recuperación de los documentos necesarios, ya que el sistema requiere que el usuario cuente con datos exactos como el número, la fecha o el tema del decreto. Sin estas referencias específicas, el proceso de búsqueda se vuelve complejo y, en muchos casos, infructuoso.

Además, el listado de temas disponible sigue siendo insuficiente y no responde a los criterios de un lenguaje técnico especializado en descripción archivística. La falta de un tesoro adaptado a la administración pública limita aún más la efectividad de la plataforma, ya que no permite clasificar ni recuperar la información conforme a las buenas prácticas archivísticas internacionales. Esto no solo afecta a los usuarios, sino también a la calidad de la gestión

documental en general, al no contar con un sistema de clasificación que asegure la accesibilidad y trazabilidad de los documentos a largo plazo.

Otro aspecto preocupante que se repite en esta plataforma es la opción de descargar directamente los archivos en formato .PDF al disco rígido del ordenador del usuario, sin ninguna alternativa intermedia, como una vista previa o un sistema de verificación de la autenticidad del documento antes de su descarga. Esta metodología reproduce los mismos problemas identificados previamente: la falta de integridad en la gestión de los documentos digitales, la ausencia de mecanismos que aseguren la autenticidad de los archivos y la incapacidad del sistema para preservar la cadena de custodia digital.

El formato .PDF, aunque ampliamente utilizado, no ofrece las garantías necesarias para la correcta gestión documental en entornos públicos. Al permitir la descarga directa sin mecanismos adicionales de control o verificación, se expone a los documentos a riesgos de manipulación o alteración, comprometiendo así su fiabilidad. Además, esta práctica genera una acumulación de archivos en los dispositivos de los usuarios, lo que, más allá de ser ineficiente, no contribuye a un modelo sostenible de acceso a la información pública.

Lo más preocupante es que, al continuar ofreciendo esta opción sin una adecuada infraestructura archivística, el sistema no garantiza que los documentos descargados mantengan su valor jurídico o administrativo. En este contexto, es imperativo que el Gobierno Digital implemente un sistema que integre mecanismos de verificación más robustos, como la incorporación de metadatos archivísticos que respalden la autenticidad, integridad y trazabilidad de los documentos. Además, sería crucial avanzar hacia la adopción de formatos abiertos que garanticen la preservación y accesibilidad de los archivos a largo plazo, alineándose con los estándares archivísticos internacionales.

Este escenario refleja una falta de alineación entre la plataforma actual y los principios de una gestión documental digital sólida y transparente. No basta con digitalizar los documentos y ponerlos a disposición del público. Se requiere un enfoque integral que incluya la adopción de técnicas archivísticas modernas, el uso de un lenguaje técnico estandarizado, la incorporación de tesauros especializados, y la garantía de que los documentos se gestionen y preserven de manera adecuada. Solo así se podrá asegurar que los documentos digitales del Gobierno Provincial cumplan con los principios de autenticidad, integridad, y accesibilidad que exige un Gobierno Digital comprometido con la transparencia y el derecho de acceso a la información pública.

A continuación, se incorpora la imagen de un Decreto Provincial tomado como ejemplo y luego se realizarán más comentarios con relación a los caracteres internos y externos del

documento digital analizado disponible en: <https://consultatramites.chaco.gob.ar/download-file/4552/>



Provincia del Chaco – Poder Ejecutivo
"2022 – Año de la memoria en homenaje a trabajadores y trabajadoras esenciales y a
fallecidos en contexto de la pandemia COVID-19". Ley Nº 3473-A

Número: DEC-2022-1287-APP-CHACO

RESISTENCIA, CHACO
Miércoles 22 de Junio de 2022

Referencia: DESIGNACIÓN SUBSECRETARIO

VISTO: La actuación electrónica N° E2-2022-8973/Ae; y

CONSIDERANDO:

Que es necesario cubrir el cargo de la Subsecretaría de Asuntos Municipales,
dependiente de la Secretaría de Municipios;

Que el Contador Carlos Alberto Cuenca, DNI N° 27.001.808, reúne las condiciones de
idoneidad necesarias para el desempeño en dicho cargo;

Que en tal virtud, se dicta el presente;

Por ello;

EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DEL CHACO
DECRETA:

Artículo 1°: Designase, a partir del 10 de junio de 2022, en el cargo de Subsecretario de
Asuntos Municipales, dependiente de la Secretaría de Municipios, al Contador Carlos Alberto
Cuenca, DNI N° 27.001.808.

Artículo 2°: Comuníquese, dése al Registro Provincial, publíquese en forma sintetizada en
el Boletín Oficial y archívese.

JUAN MANUEL CHAPO
Ministro
Ministerio de Gobierno y Trabajo

JORGE MILTON CAPITANICH
Gobernador
Provincia del Chaco

COPIA DIGITALIZADA
FOLIO 12 DE 12
FOLIO 12 DE 12



Ilustración 38. Decreto Provincial N° 1287/2022 en formato .PDF

Al descargar y ejecutar el archivo en formato .PDF, lo que se presenta en pantalla es un documento que, si bien incluye la información esencial para el propósito para el cual fue creado, así como sus datos protocolares (lugar, fecha y número de identificación), a primera vista carece de la firma ológrafa, algo a lo que muchos usuarios están acostumbrados. Este aspecto genera una sensación de inseguridad en cuanto a la autenticidad del documento.

Es importante recordar que, desde el 21 de marzo de 2022, todos los Decretos emitidos por la Provincia del Chaco deben ser firmados de manera digital, de acuerdo con las normativas vigentes. En el documento descargado, la firma digital puede observarse en una leyenda ubicada en la parte inferior derecha del documento. Sin embargo, dicha leyenda resulta poco visible en una vista normal, lo que obliga al usuario a aumentar el zoom de acercamiento de la pantalla hasta un + 400% para poder visualizarla claramente. Esta necesidad de ampliación extrema genera una experiencia poco intuitiva y puede alimentar la desconfianza en la validez del

documento, ya que la firma digital, siendo el elemento que otorga autenticidad y validez jurídica, debería ser fácilmente accesible y visible sin necesidad de manipulaciones adicionales.

Digitally signed by Sistema
Gestion de Tramites
Date: 2022.06.22 13:43:26 ART



Ilustración 39. Ampliación del pie de página del Decreto Provincial N° 1287/2022 en formato .PDF

La forma en que se presenta la firma digital en el documento puede afectar la confianza del usuario en la autenticidad del instrumento legal, pues un aspecto tan crucial como la firma debería ser destacado de manera clara y no percibido como un detalle casi oculto o de difícil acceso. La implementación de esta práctica refleja la necesidad de mejorar la usabilidad de los documentos digitales, asegurando que los elementos clave que certifican su validez sean fácilmente identificables y comprendidos por los usuarios.

A pesar del avance tecnológico que permitió la eliminación del soporte papel en la gestión de los Decretos Provinciales en la Provincia del Chaco, persiste un riesgo latente asociado al sistema de gestión de documentos digitales utilizado, o más precisamente, a la inexistencia de un sistema estructurado que incorpore los estándares archivísticos internacionales. Este vacío pone en evidencia la falta de un enfoque integral en la gestión documental digital, ya que no se observa la intervención de profesionales en Ciencias de la Información, quienes son los expertos en garantizar que la gestión documental cumpla con los principios fundamentales de autenticidad, integridad y perdurabilidad.

Hasta el momento, no se han identificado lineamientos claros que sugieran una futura reversión del sistema actual o la adopción de las mejores prácticas internacionales en la gestión de documentos digitales. Esta situación es alarmante, ya que sin un sistema archivístico adecuado que preserve la memoria institucional y asegure el acceso seguro a la información a largo plazo, los documentos digitales corren el riesgo de perder su valor probatorio y administrativo con el tiempo. La gestión documental digital no es solo una cuestión de tecnología, sino también de procedimientos archivísticos sólidos que aseguren la correcta conservación de la información y el acceso continuo a la misma.

La firma digital, como se ha mencionado previamente, tiene la capacidad de certificar la autoría de un documento, pero su validez es limitada si no forma parte de un sistema integral que garantice la cadena de Custodia Digital Archivística. Sin esta cadena, no es posible asegurar que el documento ha mantenido su integridad desde el momento de su creación hasta su acceso, lo cual compromete gravemente su autenticidad. La Custodia Digital Archivística es esencial para garantizar que los documentos no han sido modificados, alterados o manipulados en ningún momento, preservando su legitimidad y confiabilidad a lo largo del tiempo.

Esta ausencia de estándares archivísticos también deja al descubierto otro problema crítico: la falta de un sistema que asegure la perdurabilidad de los documentos digitales. En un entorno digital, la tecnología evoluciona rápidamente, y sin un plan de preservación adecuado, los formatos actuales podrían volverse obsoletos, lo que impediría el acceso a la información en el futuro. Los archivistas profesionales son esenciales en este proceso, ya que cuentan con los conocimientos necesarios para implementar estrategias de preservación digital que aseguren que los documentos continúen siendo accesibles y legibles a lo largo del tiempo.

Además, la falta de un enfoque multidisciplinario en la gestión de los documentos digitales sugiere que no se están considerando todos los aspectos técnicos y legales necesarios para una gestión documental eficiente. La participación de profesionales en Ciencias de la Información es fundamental para la creación de políticas que integren tanto los aspectos tecnológicos como los principios archivísticos, garantizando un sistema que responda a las necesidades de transparencia, acceso a la información pública, y preservación de la memoria institucional.

La implementación de un sistema de Custodia Digital Archivística no solo permitiría asegurar la validez jurídica de los documentos digitales, sino que también brindaría una mayor confianza a los ciudadanos que acceden a esta información. La posibilidad de verificar que los documentos no han sido alterados desde su creación aumentaría la transparencia del gobierno y fortalecería la credibilidad del sistema de Gobierno Digital en la Provincia del Chaco.

En este contexto, es imperativo que se adopten medidas inmediatas para mejorar el actual sistema de gestión documental digital. La incorporación de estándares internacionales como la ISO 15489 y el modelo OAIS, junto con la participación de archivistas y profesionales en Ciencias de la Información, contribuiría significativamente a la preservación a largo plazo

de los documentos y a la confiabilidad del sistema de información pública. Solo a través de un enfoque integral que contemple tanto la tecnología como las prácticas archivísticas se podrá asegurar que los documentos digitales mantengan su valor jurídico, histórico y administrativo a lo largo del tiempo.

Hasta este punto, se han analizado las plataformas de acceso público que el Gobierno Digital de la Provincia del Chaco pone a disposición de los ciudadanos. Sin embargo, con el objetivo de profundizar el alcance de la presente investigación, se considera necesario realizar un análisis más detallado sobre la gestión de la documentación digital dentro del entorno intranet del Poder Ejecutivo Provincial, conocido como el Sistema de Gestión de Trámites (SGT). Este sistema está reglamentado por el Decreto Provincial N° 1370, fechado el 28 de junio de 2018, y establece la obligatoriedad de su uso para todos los organismos de la Administración Central, incluyendo Organismos Autárquicos y/o Descentralizados.

Este instrumento legal proporciona una serie de definiciones y principios clave que son relevantes para el análisis de la gestión de documentos digitales. Para los fines de esta investigación científica, se destacan las siguientes definiciones que juegan un rol crucial en la interpretación de los procesos administrativos y la custodia documental en el ámbito digital:

- **Actuación Administrativa Electrónica:** es el conjunto de documentos digitales o digitalizados que son agrupados bajo una misma numeración y cuyo inicio, tratamiento, resolución y archivo son gestionados electrónicamente, siendo dichos documentos válidos a todos los efectos administrativos y legales
- **Sistema Informático Gestión de Trámites (SGT):** es una aplicación web para la gestión de actuaciones administrativas, entendiéndose por gestión de actuaciones administrativas, al inicio, tratamiento, resolución y archivo de estas.
- **Objetivos:** el SGT apunta a la unificación de criterios y procedimientos en la gestión de los trámites, a la gestión electrónica de los mismos, para agilizar los tiempos en la gestión administrativa, tender a la disminución del uso del papel, la reducción de costos, mayor control de la trazabilidad, el incremento de la perdurabilidad, resguardo y acceso a la información y a la generación de estadísticas.

A continuación, se muestra una captura de pantalla que ilustra una de las funcionalidades más importantes del Sistema de Gestión de Trámites (SGT), la cual permite gestionar la documentación en soporte digital mediante un componente denominado e-Parte. Este sistema

facilita la creación de un archivo que contiene una o más fojas con información relevante, las cuales se acumulan dentro de una Actuación Electrónica específica.

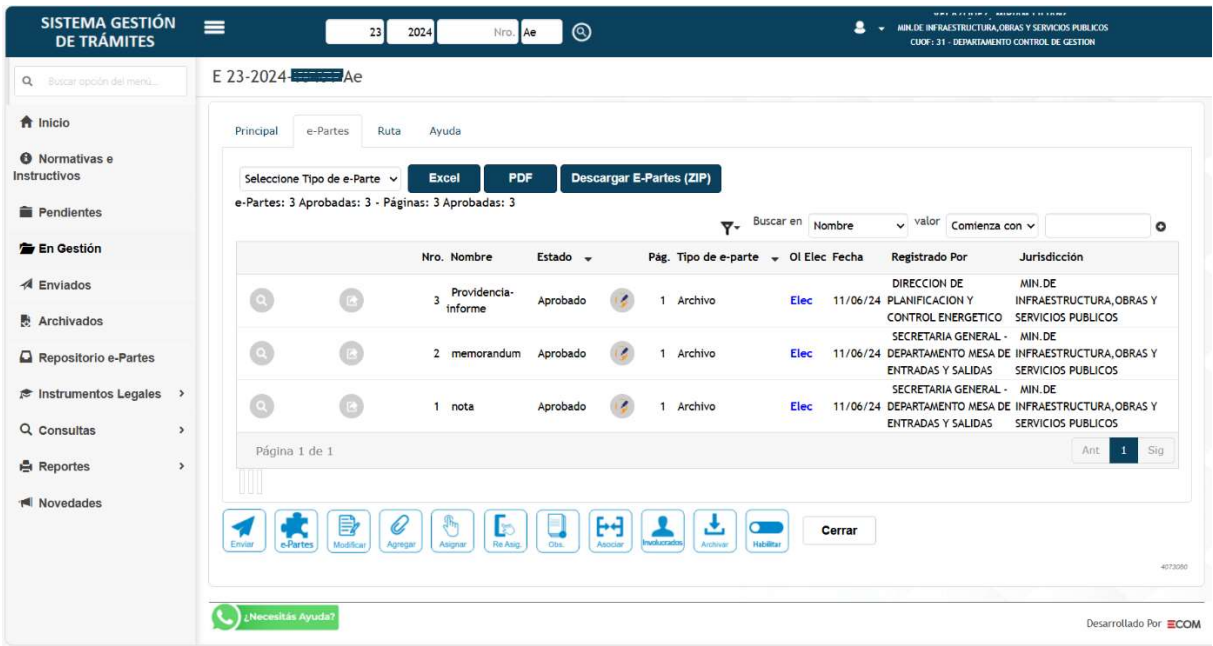


Ilustración 40. Captura de pantalla. Sistema de Gestión de Trámites.

Es importante destacar que la e-Parte puede tener dos orígenes: puede ser nativa digital, es decir, su creación se realiza directamente en un entorno digital, o puede ser el resultado de la digitalización de un documento que originalmente se encontraba en soporte papel. Esta funcionalidad permite optimizar el flujo de trabajo dentro de la Administración Pública y agilizar el manejo de los documentos, integrando tanto aquellos que nacen digitalmente como los que deben ser convertidos desde su formato físico.

La capacidad del SGT para gestionar e-Partes mejora la trazabilidad y el control sobre los documentos, facilitando el acceso y la transparencia en el manejo de la información. Sin embargo, para garantizar la integridad y autenticidad de los documentos a largo plazo, es crucial contar con estándares archivísticos que aseguren su preservación, independientemente de si el documento es nativo digital o proviene de una digitalización.

Las e-Partes administradas en formato .PDF dentro del Sistema de Gestión de Trámites (SGT) representan una copia digitalizada que debe ser aprobada por una autoridad jerárquica competente o un agente público autorizado. Este proceso implica que la persona que aprueba el documento digitalizado certifica que es una copia fiel del original que tuvo a su vista, aunque no es el autor del documento ni es responsable por su contenido. La autoría y la responsabilidad del contenido recaen exclusivamente en la persona que lo firmó de manera ológrafa.

Este procedimiento está alineado con lo dispuesto en el Artículo 288 del Código Civil y Comercial de la Nación, que establece que la firma prueba la autoría de la declaración de voluntad expresada en un texto. En los documentos electrónicos, este artículo señala que el requisito de firma queda satisfecho mediante el uso de una firma digital, siempre que esta asegure de manera indubitable la autoría e integridad del documento.

En este contexto, el SGT proporciona una herramienta tecnológica fundamental, la Plataforma de Firma Digital Remota (PFDR), que permite la firma digital de documentos dentro del entorno administrativo. La firma digital, en este caso, asegura que el documento no ha sido modificado desde el momento en que fue firmado, proporcionando garantías de integridad y autenticidad. Sin embargo, esta investigación pone en duda si la custodia digital archivística está garantizada a lo largo de todo el ciclo de vida del documento, especialmente en términos de trazabilidad y preservación.

Es importante destacar que, aunque el uso de la firma digital satisface el requisito legal establecido por el Código Civil y Comercial de la Nación, el hecho de que estos documentos se administren en formato .PDF plantea una serie de desafíos en cuanto a la preservación a largo plazo y la gestión integral de los documentos digitales. Como se ha mencionado anteriormente, el formato .PDF, al ser un estándar privado desarrollado por Adobe Systems, podría presentar riesgos en el futuro si no se garantiza la compatibilidad tecnológica o el acceso a las herramientas necesarias para visualizar estos archivos. Además, al no formar parte de un sistema de Custodia Digital Archivística, estos documentos no tienen la protección adecuada para asegurar su integridad y autenticidad a largo plazo, especialmente en un contexto donde el acceso a la memoria institucional y la transparencia pública son esenciales.

En consecuencia, aunque el SGT y la PFDR proporcionan un avance tecnológico importante en la gestión documental del Gobierno de la Provincia del Chaco, persisten vacíos críticos en cuanto a la protección archivística de estos documentos digitales. La firma digital, por sí sola, no puede garantizar la autenticidad completa de un documento si no está acompañada de un sistema robusto de preservación digital que asegure su trazabilidad y acceso a lo largo del tiempo.

Luego de revisar exhaustivamente toda la normativa vigente sobre el Sistema de Gestión de Trámites (SGT), se concluye que no se evidencia en ninguna instancia la adopción de estándares archivísticos internacionales en el diseño, implementación o gestión del sistema. Esta ausencia de estándares reconocidos, como la ISO 15489 o el modelo OAIS, plantea serias limitaciones en cuanto a la gestión documental y la preservación a largo plazo de los documentos digitales.

Además, tampoco se observa el involucramiento de profesionales en Ciencias de la Información, especialmente archivistas, quienes son fundamentales para asegurar que los documentos gestionados digitalmente cumplan con los principios archivísticos de autenticidad, integridad y perdurabilidad. El hecho de que el sistema no contemple la participación de estos expertos revela una debilidad estructural que compromete la fiabilidad de los documentos a lo largo de su ciclo de vida.

La falta de un enfoque archivístico en el SGT no solo afecta la trazabilidad y accesibilidad de los documentos, sino que también plantea riesgos importantes en términos de custodia digital. Sin la supervisión de profesionales capacitados y la implementación de buenas prácticas internacionales, la gestión documental en entornos digitales puede verse seriamente comprometida, poniendo en riesgo tanto la memoria institucional como la transparencia de la administración pública.

Por lo tanto, es fundamental que se promueva la incorporación de archivistas y otros expertos en Ciencias de la Información para asegurar que el SGT no solo cumpla con sus funciones operativas, sino que también garantice la preservación documental de acuerdo con los más altos estándares internacionales. Este paso es imprescindible para mejorar la eficiencia, seguridad y confiabilidad del sistema en el largo plazo.

En otro orden de ideas, y centrando la atención en el aspecto financiero del tema investigado, resulta fundamental analizar los recursos asignados al funcionamiento de la Secretaría de Coordinación de Gabinete. Este análisis busca desglosar la distribución de los fondos públicos entre Erogaciones Corrientes y Erogaciones de Capital, lo que no solo permite identificar las prioridades presupuestarias de esta jurisdicción, sino que también ofrece una perspectiva integral sobre la eficiencia y sostenibilidad de las políticas implementadas en el marco del proceso de modernización del Estado.

Al revisar el proyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal 2025, se examinan en detalle las planillas de datos que desglosan las partidas asignadas. Estas planillas proporcionan una descripción exhaustiva de la distribución de los recursos financieros, tanto para cubrir las necesidades operativas de la Secretaría, como para financiar inversiones estratégicas orientadas a impulsar la innovación y la modernización gubernamental.

Es fundamental observar el equilibrio entre las Erogaciones Corrientes, que corresponden a los gastos destinados al funcionamiento diario de la administración, y las Erogaciones de Capital, que se destinan a inversiones en infraestructura, tecnología y otros activos necesarios para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento institucional. Este equilibrio refleja el compromiso de la Secretaría de optimizar el uso de los recursos públicos,

asegurando que se destinen tanto a cubrir las necesidades inmediatas como a promover mejoras a largo plazo en la calidad de los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos.

Además, es relevante destacar que el análisis de este presupuesto permite evaluar la coherencia entre los objetivos estratégicos de la Secretaría y los recursos financieros asignados para su implementación. De esta manera, se puede identificar si los fondos disponibles son suficientes para cumplir con los desafíos que plantea la modernización del Estado y si se están priorizando adecuadamente los proyectos clave para avanzar hacia un gobierno más eficiente, transparente y orientado al servicio ciudadano.

Las planillas de datos del presupuesto no solo representan un ejercicio de rendición de cuentas, sino que también constituyen una herramienta esencial para la toma de decisiones informada y para la evaluación continua del impacto de las políticas públicas. A continuación, se exponen dichos datos que permitirán un análisis más detallado de la estructura financiera destinada al desarrollo de la Secretaría de Coordinación de Gabinete en el marco de la gestión para el ejercicio fiscal 2025.

TOTAL DE EROGACIONES CLASIFICACIÓN POR OBJETO, EJ
ADMINISTRACIÓN CENTRAL

-Importes en Pesos-

CUENTAS	JUR. 60	CUENTAS	JUR. 60
TOTAL EROGACIONES	513.699.886	EROGACIONES DE CAPITAL	20.000.000
TOTAL EROGAC.CTES.Y CAP.	513.699.886	INVERSIÓN REAL - Bienes de Uso	20.000.000
EROGACIONES CORRIENTES	493.699.886	410 Bienes Preexistentes	0
OPERACIÓN	373.699.886	420 Const. Bienes Dominio Privado / Público	0
Personal	338.699.886	430 Maquinaria y Equipo	20.000.000
110 Personal Permanente	209.250.034	440 Equipo Militar y de Seguridad	0
120 Personal Temporal	124.437.949	450 Libros, Revist.y otros elem.Colec.	0
130 Servicios Extraordinarios	0	460 Obras de Arte	0
140 Asignaciones Familiares	211.903	470 Semovientes	0
150 Asistencia Social al Personal	4.800.000	480 Activos Intangibles	0
160 Beneficios y Compensaciones	0	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	0
Bienes y Servicios no Personales	35.000.000	520 Transf.al S.Priv.p/ Fin.Gtos Cap.	0
200 Bienes de Consumo	7.360.493	540 Transf.al Sector Pco.p/ Fin.Gt.Cap.	0
300 Servicios no Personales	27.639.507	560 Transf.al S.Pco Emp.p/Fin.Gt.Cap.	0
INTERESES DE LA DEUDA	0	580 Transf.Mun.y O.Gob.Prov.p/F.Gt.Cap.	0
711 Interes.Dda Interna a Corto Plazo	0	593 Transf.a Gob.Extranj.y Org.Internac.	0
716 Interes.Dda Interna a Largo Plazo	0	INVERSIÓN FINANCIERA- Act. Financ.	0
726 Interes.Préstamos Sector Externo	0	610 Aportes de Capital	0
718 Com.y O.Gtos Dda Int.a Largo Plazo	0	620 Préstamos a Corto Plazo	0
731 Intereses por Préstamos Sec.Priv.	0	630 Préstamos a Largo Plazo	0
735 Interes.Préstamos del Gob.Nac.	0	690 Otros Préstamos y Garantías	0
739 Interes.Préstamos Sector Externo	0	APLICACIONES FINANCIERAS	0
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	120.000.000	INVERSIÓN FINANCIERA	0
510 Transf.al S.Priv.p/ Fin. Gtos Ctes	0	INCREMENTO DE OTROS ACT. FCIEROS.	0
530 Transf.al Sector Pco.p/ Fin.Gt.Ctes.	0	INCREMENTO DISPONIBILIDADES	0
550 Transf.al S.Pco Emp.p/Fin.Gt.Ctes.	120.000.000	SERV.DDA.Y DISM.OTROS PASIVOS	0
570 Transf.Mun.y O.Gob.Prov.p/F.Gt.Ctes.	0	712 Amortización Dda. Int.Corto Plazo	0
590 Transf.a Gob.Extranj.y Org.Internac.	0	717 Amortización Dda. Int.Largo Plazo	0
		727 Amortización Dda. Ext.Largo Plazo	0
		749 Préstamos Rec.Sector Externo	0
		755 Préstamos Rec.Gob.Nacional	0

Ilustración 41. Extracto del Presupuesto 2025. Jur. 60. Sec. Coord. Gabinete.

Los datos observados en el Presupuesto Provincial para el ejercicio fiscal 2025, correspondientes a la Secretaría de Coordinación de Gabinete (Jurisdicción 60), ofrecen una visión clara de la distribución de recursos y las prioridades dentro de la estructura financiera de esta dependencia. Con un total de \$513.699.886 en erogaciones, la asignación de fondos revela

un predominio abrumador de las Erogaciones Corrientes sobre las Erogaciones de Capital, lo que refleja una tendencia marcada hacia el sostenimiento de las operaciones diarias en detrimento de la inversión en infraestructura y equipamiento.

Las Erogaciones Corrientes, destinadas principalmente a Recursos Humanos, representan un 65,9% del total, lo que equivale a \$338.699.886. Este elevado porcentaje subraya la incidencia de los recursos humanos en el funcionamiento de la Secretaría, dejando en evidencia que gran parte del presupuesto se dirige a cubrir salarios y gastos operativos. Si bien esto es necesario para asegurar la continuidad administrativa, plantea interrogantes sobre la capacidad de la Secretaría para innovar y mejorar sus procesos de gestión si no se destina una mayor proporción del presupuesto a inversiones estratégicas.

Por otro lado, las Erogaciones de Capital, que suman apenas \$20.000.000, representan tan solo el 3,9% del total del presupuesto, lo cual resulta alarmantemente escaso. Este limitado porcentaje refleja una carencia de inversión en la adquisición de equipamiento y en el desarrollo de infraestructura tecnológica, que son factores clave para el éxito de cualquier política de modernización del Estado. La baja asignación a Erogaciones de Capital sugiere que las iniciativas destinadas a la innovación tecnológica y a la mejora de la infraestructura digital podrían verse seriamente comprometidas.

Esta desproporción en la asignación de recursos plantea un desafío significativo: si bien los Recursos Humanos son esenciales, un enfoque equilibrado que contemple la modernización y la inversión en equipamiento resulta imprescindible para lograr una administración eficiente y alineada con los principios de Gobierno Digital. Sin una inversión sostenida en tecnología y equipamiento, la Secretaría corre el riesgo de estancarse en su capacidad para ofrecer servicios públicos de calidad y adaptarse a los desafíos tecnológicos del futuro.

Este Presupuesto pone de manifiesto la necesidad de revisar las prioridades de gasto, asegurando que se destinen recursos suficientes a la transformación digital y a la innovación en la administración pública, pilares esenciales para construir un Estado más eficiente y cercano a la ciudadanía.

En este apartado se concluye el análisis de los resultados obtenidos a partir de los instrumentos de recolección de datos, los cuales fueron clave para abordar la problemática central de la investigación. A lo largo de este proceso, se interpretaron los datos recogidos a través de las encuestas en línea dirigidas tanto a las Autoridades del Poder Ejecutivo de la Provincia del Chaco como a los usuarios internos y externos del Gobierno Digital. Estas encuestas ofrecieron una perspectiva detallada sobre la percepción y el uso del sistema, así

como sobre el grado de conocimiento respecto a los estándares archivísticos internacionales y el involucramiento de profesionales en Ciencias de la Información.

Además, bajo el procedimiento de Observación Directa, se llevó a cabo un análisis exhaustivo de la estructura orgánica y las responsabilidades de la Jurisdicción encargada de la Modernización del Estado en la Provincia del Chaco. Este análisis incluyó un examen detallado de la dotación de recursos humanos, con un enfoque especial en la profesionalización en el área de Ciencias de la Información, donde se evidenció una ausencia notable de archivistas y profesionales especializados en la gestión documental.

Asimismo, se exploraron las plataformas de acceso público que el Gobierno Provincial ofrece para la búsqueda y recuperación de instrumentos legales, así como la plataforma interna utilizada para la gestión de documentos digitales. A través de este análisis se constató la falta de estándares internacionales en la gestión documental y las deficiencias en la preservación de la autenticidad y perdurabilidad de los documentos digitales. También se revisó la asignación presupuestaria destinada al funcionamiento de esta área del gobierno, lo que permitió observar que los recursos asignados a la modernización del Estado son limitados, especialmente en lo que respecta a la inversión en equipamiento y en la incorporación de tecnología archivística.

Todo este esfuerzo analítico tuvo como propósito cumplir con los objetivos establecidos al inicio de la investigación y validar las hipótesis planteadas. En este contexto, los resultados obtenidos proporcionan una visión integral de las debilidades y oportunidades presentes en la gestión documental digital del Gobierno Provincial, destacando la necesidad urgente de adoptar estándares archivísticos internacionales y de involucrar a profesionales en Ciencias de la Información en todos los niveles del sistema.

Dado que los objetivos de la investigación han sido alcanzados, se procederá a la redacción de las Conclusiones y Recomendaciones, que tendrán como fin sintetizar los hallazgos más relevantes y proponer soluciones concretas para mejorar la gestión documental y la transparencia en la administración pública provincial.

Conclusiones

Las conclusiones de esta Tesis, enmarcada en una investigación exploratorio – descriptivo, abordan una problemática aún poco estudiada y no claramente definida: la gestión documental digital en el Gobierno de la Provincia del Chaco. Si bien el estudio no pretende ofrecer resultados concluyentes, proporciona una comprensión más profunda de la situación actual, destacando serias deficiencias en la adopción de estándares archivísticos internacionales y la limitada participación de profesionales en Ciencias de la Información en la gestión de documentos digitales. El enfoque cualitativo-cuantitativo empleado ha permitido abordar esta problemática de manera integral, combinando datos cualitativos y cuantitativos para ofrecer una interpretación sólida y contextualizada de los desafíos identificados.

El estudio se basa en un análisis sincrónico de una muestra intensiva seleccionada por el Investigador, lo cual ha permitido observar detalladamente las dinámicas y limitaciones de los sistemas de gestión de documentos digitales en el gobierno provincial. A través del método inductivo y la intervención directa del Tesista, la investigación adopta un enfoque estructural/funcional, cuyo objetivo es develar la estructura subyacente de estos sistemas y concluir acerca de los problemas que afectan su efectividad. Este enfoque permite no solo examinar las dinámicas operativas del sistema, sino también su interacción con normativas archivísticas y estándares internacionales.

Entre las conclusiones, se destaca que, aunque la Provincia del Chaco ha implementado medidas de digitalización y firma digital, el desconocimiento y la falta de adopción de estándares como la ISO 15489 o el modelo OAIS debilitan la autenticidad, integridad y perdurabilidad de los documentos digitales. La ausencia de un sistema robusto de Custodia Digital Archivística (CCDA) representa un vacío crítico en la preservación a largo plazo de la información pública, lo que compromete tanto la fiabilidad jurídica de los documentos como la transparencia y el acceso ciudadano.

Asimismo, la carencia de archivistas especializados y de un marco normativo adecuado para la gestión de documentos digitales limita la posibilidad de consolidar un sistema sostenible acorde a las mejores prácticas internacionales. Este estudio evidencia que la inversión tecnológica, por sí sola, no garantiza la integridad documental en el entorno digital. Es imperativo que el Gobierno Digital de la provincia adopte un enfoque multidisciplinario que combine tecnología y principios archivísticos, asegurando que los documentos gestionados cumplan con los criterios necesarios para su preservación, acceso y consulta futura.

Además, se ha identificado que los documentos generados a partir del 21 de marzo de 2022, firmados digitalmente conforme a la Ley Nacional N.º 25.506, aunque cumplen con los requisitos legales, no garantizan plenamente su autenticidad si no están acompañados de una correcta cadena de Custodia Digital Archivística. Sin un sistema de gestión documental que asegure la inmutabilidad y protección de los documentos a lo largo de su ciclo de vida, el valor probatorio de la firma digital se ve reducido, lo que afecta la confianza tanto en la administración pública como en los documentos oficiales.

Esta investigación, de carácter exploratorio – descriptivo y cualitativo – cuantitativo, no ofrece conclusiones definitivas, pero abre la puerta a una discusión profunda sobre la urgente necesidad de adoptar un enfoque archivístico en la gestión documental digital dentro del Poder Ejecutivo de la Provincia del Chaco. Las recomendaciones formuladas buscan fortalecer el sistema actual y garantizar que la información pública sea accesible, confiable, perdurable y se ajuste a las normativas internacionales que regulan la gestión documental en entornos digitales.

Alineadas con los objetivos del estudio, se ha logrado identificar los factores que influyen en las decisiones del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco en relación con el diseño, implementación y gestión de los sistemas de documentos digitales. Se concluye que la falta de adopción de estándares archivísticos internacionales debilita la eficiencia del sistema, comprometiendo tanto la accesibilidad como la utilidad de los documentos para los ciudadanos, lo cual subraya la necesidad de mejorar las prácticas actuales para asegurar la transparencia y garantizar el derecho de acceso a la información pública.

En cuanto a los medios de difusión empleados por el Gobierno Digital, se identificaron deficiencias tanto en la interfaz interna (intranet) como en la externa, destinada a los ciudadanos. Los tipos de usuarios incluyen funcionarios públicos, que gestionan la documentación digital a través de la intranet, y ciudadanos, que acceden a la información pública mediante el portal externo. Sin embargo, los sistemas actuales presentan limitaciones en funcionalidad y accesibilidad, afectando negativamente la experiencia del usuario y la confianza en los documentos digitales publicados.

Respecto al personal encargado de gestionar estos sistemas, se relevó que la mayoría de los agentes públicos carecen de formación especializada en Ciencias de la Información. Esta falta de especialización genera una desconexión entre las mejores prácticas archivísticas y la implementación tecnológica en el gobierno digital, resultando en un sistema ineficiente que no garantiza la autenticidad, integridad ni accesibilidad a largo plazo de los documentos digitales. Es fundamental que los profesionales en Ciencias de la Información jueguen un papel

protagónico en el diseño y mantenimiento de los sistemas de gestión documental, asegurando que el tratamiento de la información siga criterios rigurosos y estandarizados.

Finalmente, al confrontar los lineamientos del Gobierno Digital con los estándares internacionales RDC-Arch y CCDA, se ha observado una brecha significativa entre las prácticas actuales y los modelos archivísticos recomendados a nivel global. Esto no solo impacta la eficacia de la gestión documental, sino que también erosiona la confianza ciudadana en el sistema. Implementar estos estándares no es solo una cuestión técnica, sino un imperativo ético para asegurar que la información pública sea transparente, accesible y confiable.

Además, las iniciativas de digitalización que se han llevado a cabo carecen de una planificación adecuada desde una perspectiva archivística. Aunque se ha avanzado en la transformación digital, estos esfuerzos se han centrado principalmente en aspectos técnicos, dejando de lado la implementación de sistemas robustos de custodia digital archivística que garanticen la conservación y autenticidad de los documentos. A esta situación se suma la ausencia de un marco normativo robusto que obligue a la adopción de estándares archivísticos internacionales y regule de manera efectiva la preservación de los documentos digitales en el ámbito gubernamental.

Por otra parte, el desconocimiento ciudadano sobre los riesgos asociados con documentos digitales cuya autenticidad no puede verificarse también impacta en las decisiones gubernamentales. La falta de presión pública limita la percepción de urgencia por parte de las autoridades para mejorar los sistemas existentes. Asimismo, la fragilidad de los sistemas actuales compromete la confiabilidad, seguridad y accesibilidad de los documentos, erosionando la transparencia y dificultando el acceso público a la información confiable. Estos factores combinados reflejan una necesidad urgente de cambios estructurales en la gestión documental del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco.

A partir de la contrastación empírica de las hipótesis se presume que las decisiones del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco en cuanto al diseño y gestión de los sistemas de documentos digitales se ven limitadas por la falta de aplicación de estándares archivísticos internacionales y la escasa participación de profesionales especializados. Para mejorar la accesibilidad y utilidad de la información pública, es necesario adoptar un enfoque integral que considere la implementación de dichos estándares y el fortalecimiento del rol de los profesionales en Ciencias de la Información. Solo de esta manera se podrá asegurar un sistema de información pública robusto, que sirva tanto al presente como a las generaciones futuras.

Recomendaciones

A partir de los hallazgos y conclusiones de esta investigación sobre la gestión de documentos en el Gobierno Digital de la Provincia del Chaco, se proponen las siguientes recomendaciones para mejorar la calidad y efectividad de los servicios ofrecidos, así como para fortalecer la confianza de los ciudadanos en la administración pública:

- a) Adopción inmediata de estándares archivísticos internacionales: Se recomienda de manera prioritaria la incorporación de estándares internacionales, como la ISO 15489, que establece las pautas para la correcta gestión de documentos, asegurando su integridad, autenticidad y accesibilidad a lo largo del tiempo. Asimismo, se sugiere la adopción del modelo OAIS (Open Archival Information System), que proporciona un marco sólido para la preservación a largo plazo de documentos digitales. Estos estándares permitirían un control riguroso sobre la trazabilidad y validez de los documentos generados por el Gobierno Digital, proporcionando mayor transparencia y fiabilidad en el acceso a la información pública.
- b) Involucramiento de profesionales en Ciencias de la Información: Es esencial integrar a archivistas y licenciados en Ciencias de la Información en todos los niveles de diseño, implementación y mantenimiento de los sistemas de gestión documental digital. La formación específica de estos profesionales en gestión de documentos garantiza que se apliquen los principios de organización archivística, desde la clasificación y descripción hasta la conservación y difusión de la información. La participación de archivistas es fundamental para asegurar que los documentos se gestionen conforme a las normas internacionales y se mantengan accesibles y auténticos durante todo su ciclo de vida.
- c) Desarrollo de un sistema de custodia digital archivística: Es imperativo implementar un sistema integral de custodia digital, que asegure la perdurabilidad y seguridad de los documentos digitales generados por el Estado. Este sistema debe estar basado en principios archivísticos que garanticen la preservación a largo plazo de los documentos, asegurando que los mismos no sufran alteraciones y mantengan su valor probatorio a lo largo del tiempo. La cadena de custodia digital es indispensable para preservar la autenticidad de los documentos digitales y asegurar que cada acción sobre ellos quede registrada de manera segura y accesible.
- d) Creación del escalafón específico dentro de la Administración Pública de la Provincia del Chaco para el cargo de Archivero, con el objetivo de garantizar la

adecuada gestión, preservación y acceso a los documentos digitales y físicos en las distintas dependencias gubernamentales.

- e) Formación continua y capacitación del personal: La falta de profesionales especializados en archivística y gestión documental requiere una estrategia de capacitación continua para los empleados públicos involucrados en la gestión de documentos digitales. Esto debe incluir no solo a archivistas, sino también a personal técnico y jurídico, quienes deben entender la importancia de las normas archivísticas y la preservación digital para garantizar la seguridad y fiabilidad de la información pública.
- f) Revisión presupuestaria y fortalecimiento de recursos: Es crucial que el Gobierno Provincial destine recursos financieros suficientes para la implementación de estos estándares y la contratación de personal calificado en Ciencias de la Información. Una correcta gestión presupuestaria permitirá dotar de los recursos necesarios a las áreas encargadas de la modernización del Estado, garantizando la transformación digital del gobierno con la implementación de prácticas archivísticas que aseguren la fiabilidad y transparencia en la gestión de la información pública.
- g) Mejoras en la accesibilidad del sistema de consulta pública: Los ciudadanos deben poder acceder a documentos auténticos y verificables de manera sencilla y segura. La plataforma de consulta pública debe ser revisada y mejorada para garantizar que los usuarios puedan acceder a la información de manera eficiente y que los documentos que se descarguen cuenten con sellos de autenticidad y mecanismos de validación integrados.

Bibliografía

- Alberch i Fugueras, R. y Casas López, D. (1999). *Archivística. Los archivos en la investigación y la difusión de la historia*. Universidad Abierta de Cataluña. Disponible en: <https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/76885/8/Archiv%c3%adstica.%20Los%20archivos%20en%20la%20investigaci%c3%b3n%20y%20la%20difusi%c3%b3n%20de%20la%20historia.pdf>
- Alonso Varela, L. et al. (2015). *¿Objeto y método de las Ciencias de la Información?: Algunos problemas de la cientificidad del campo*. 4ª Jornadas de Intercambio y Reflexión acerca de la Investigación en Bibliotecología. La Plata. pp. 29-30. ISSN 1853-5631. Disponible en: https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.5288/ev.5288.pdf
- Barnard Amozorrutia, A. (2018). *Los archivos digitales en el siglo 21. Una cuestión de confianza*. XII Congreso de Archivología del Mercosur. ISBN 978-987-46377-8-9. Disponible en: <https://editorialredes.omeka.net/items/show/6>
- Cedeño Molina, R., et al. (2016). *Propuesta de un modelo de requisitos archivísticos para un sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDEA) en Costa Rica*. Revista del Archivo Nacional - ISSN 1409-0279 - Año LXXX (1-12): 79-116. Disponible en: <http://www.dgan.go.cr/RAN/index.php/RAN/article/view/65/25>
- Codina Bonilla, L. (1999). *El libro digital y el territorio de la lectura*. El profesional de la información Vol. 8 Núm. 1 pp. 4-6.
- Consejo Internacional de Archivos – ICA. (2005). *Comité de Archivos de Gestión, en Entorno Electrónico: Documentos electrónicos: manual para archiveros*. Madrid, Ministerio de Cultura. pp. 22-23. Disponible en: https://www.ica.org/app/uploads/2024/01/ICA_Study-16-Electronic-records_ES.pdf
- Cruz Mundet, J. R. (1960). *Principios, términos y conceptos fundamentales*. Universidad Carlos III de Madrid.
- Cruz Mundet, J. R. (2003). *La gestión de los documentos electrónicos como función archivística*. Boletín de la Asociación Asturiana de Bibliotecarios, Archiveros,

Documentalistas y Museólogos - AABADOM. N° XIII (julio-diciembre). pp. 4-10.
Disponible en: https://aabadom.files.wordpress.com/2009/10/75_0.pdf

Cruz Mundet, J. R. (2011). *Administración de documentos y archivos. Textos fundamentales*. Coordinadora de Asociaciones de Archiveros. Universidad Carlos III Madrid. pp. 15-35.
Disponible en: https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/19730/archivos_cruz_2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Delgado Gómez, A. (2010). *El documento electrónico en la sociedad de la información*. Boletín del Archivo General de la Nación de México, 7(03), pp. 121-152. ISSN 0185-1926 ISSN-e 2448-8798. Disponible en: <https://bagn.archivos.gob.mx/index.php/legajos/article/view/293>

Di Mari, D. L. (2005). *El Documento Electrónico y La Firma Digital – Su Valor Probatorio en Argentina*. Tesis para obtener el título de Licenciado en Archivología. Universidad Nacional de Córdoba. Disponible en: <http://hdl.handle.net/11086/450>

Duranti, L. (1994). *The Concept of Appraisal and Archival Theory*. The American Archivist. pp. 328–344. Traducción Disponible en: http://arxivervalencians.org/wp-content/uploads/2020/04/revista2004_duranti.pdf

Durand, S. E., & Mombru, A. (2003). *Encrucijadas del Pensamiento*. Gae Gran Aldea Editores. Capítulos 11, 18 y 21.

Flores, D. (2020). *La Cadena de Custodia de Archivos Digitales – CCDA combinada con Preservación Digital Sistémica – PDS para Archivos*. Asociación Latinoamericana de Archivos. Disponible en: <https://www.alaarchivos.org/ultimas-noticias/dia-mundial-de-la-preservacion-digital-2020/>

García-Morales, E. (2013). *Gestión de documentos en la e-administración*. Barcelona. Editorial UOC. Disponible en: <http://reader.digitalbooks.pro/book/preview/28767/Section0002.htm?1637098247620>

- Gerald Ham, F. (1981). *Archival Strategies for the Post-Custodial Era*. The American Archivist. pp. 207–216. Disponible en: https://meridian.allenpress.com/american-archivist/article-pdf/44/3/207/2747650/aarc_44_3_6228121p01m8k376.pdf
- González Martínez, L. Y. (2018). *Normalización archivística: norma ISO 15489, ¿Cuál es la realidad en México?* Tesis para obtener el título de Licenciada en ciencias de la información documental. Universidad Autónoma del Estado de México. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.11799/95454>
- Gonzales Vega, J. A. y Acevedo Bran, Y. F. (2015). *La preservación del documento electrónico: análisis de aplicación de la normatividad vigente adoptadas en las entidades; Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Acción Social en Colombia a partir del año 2000*. Universidad de La Salle. Bogotá. Colombia. Disponible en: <https://ciencia.lasalle.edu.co/items/4d38d30f-50b5-4c73-83ba-f52afb3276ff>
- Heredia Herrera, A. (1991). *Archivística General. Teoría y Práctica*. 5ta. Edición. Sevilla. España. Disponible en: <https://alexavidal.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/07/archivisticageneralteoriaypractica-antonia-heredia-herrera.pdf>
- Heredia Herrera, A. (1995). *La Norma ISAD (G) y su terminología: análisis, estudio y alternativas*. Madrid. ANABAD. Disponible en: <https://www.anabad.org/wp-content/uploads/2020/05/La-norma-ISAD-G-y-su-terminolog%C3%ADa-An%C3%A1lisis-estudio-y-alternativas.pdf>
- Lebus, E. (2017). *Proyectar la Tesis y encaminar la investigación*. Buenos Aires. Grupo de Escritores Argentinos. Capítulo 3: El proyecto de Tesis: su contenido y su lógica constructiva. pp.125-167.
- Lebus, E. (2020). *Las Hipótesis Sustantivas: su génesis y su función en el Desarrollo de la Investigación*. Producción de Cátedra Seminario de Investigación. Carrera de la Licenciatura en Ciencias de la Información. Facultad de Humanidades. Universidad Nacional del Nordeste.

- López, P. L. (2004). *Población Muestra y Muestreo*. Punto Cero, 09(08), 69-74. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- López Yepes, J. (maio/ago. 2017). *Algunas cuestiones emergentes en el dominio de la ciencia de la información*. En: Londrina, V. 22, N° 2, pp. 320-339. Disponible en: <https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/31455>
- Madrigal Mendieta, L. (marzo 2021). *Importancia de la Difusión Archivística*. En: Revista del Archivo General Universitario UNAM – León. Nicaragua. En: Archivalia, V. 13, N° 20, pp. 5-14. ISSN:2789-5939. Disponible en: <https://revistas.unanleon.edu.ni/index.php/archivalia/issue/view/47/8>
- McKemmish, S. (1994). *Are Records Ever Actual? The Records Continuum*.
- Méndez, S. E. (2018). *Legislación Argentina y preservación de documentos de archivo digitales a largo plazo. Un estudio del periodo 2001 – 2017*. Síntesis del trabajo final para obtener el título de Licenciada en Archivología. Universidad Autónoma de Entre Ríos. En: Anuario Escuela de Archivología. XII, 2020 [2021], 173 – 196, ISSN: 1853-3949 e-ISSN: 1852-6446. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/anuario/article/view/33293>
- Mendicoa, G. E. (2003). *Sobre Tesis y Tesistas*. Buenos Aires. Espacio Editora. Capítulos 4 y 7.
- Mendoza Navarro, A. L. (2020). *Reflexiones sobre la Digitalización en los Archivos*. En: Anuario Escuela de Archivología de Perú. N° XI. ISSN: 1853-3949 e-ISSN: 1852-6446. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/anuario/article/download/30047/30802/96165>
- Mendoza Navarro, A. L. (2021). *Los archivos en la legislación sobre el gobierno digital*. Lima. Perú. En: Revista del Archivo General de la Nación, 36(1), 133-151. Disponible en: <https://revista.agn.gob.pe/ojs/index.php/ragn/article/view/124/207>

- Morin, E. (2001). *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*. Buenos Aires. UNESCO. Ediciones Nueva Visión. (Cap. II: “Los principios de un conocimiento pertinente”).
- Nayar, L. (2010 agosto). *La gestión documental. Conceptos básicos*. En: Consultora de Ciencias de la Información (Nº 020) ISSN 1852 6411. Disponible en <http://eprints.rclis.org/15028/1/020.pdf>
- Preisegger, J. S. et al. (2019). *Blockchain y gobierno digital*. XXV Congreso Argentino de Ciencias de la Computación. Disponible en <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/91367>
- Redondo Herranz, M. H. (2010). *El documento electrónico: un enfoque archivístico*. En: Revista General de Información y Documentación. Madrid. España. Nº 20. pp. 391-408. Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/viewFile/RGID1010110391A/9090>
- Ricks, A. (1979). *Records management as an archival function*. Archivium XXVI.
- Rousseau, J. Y. y Couture, C. (1998). *Os Fundamentos da disciplina arquivística*. Lisboa: Publicações Dom Quixote.
- Roux, G. (1987). *Mesopotamia. Historia política, económica y cultural*. (J. C. Bermejo Barrera, Trad.) Madrid, España: Akal. Disponible en: https://docs.google.com/file/d/0B2VQJvz43jJcYzBZSUtxbF9FcEU/edit?resourcekey=0-57Tb2WRm_OtbkSMtsxTl1Q
- Ruzich, A. D. Del Río, S. R y Fernández, M.I. (2013). *La norma Isad-G: encuentros y desencuentros para su aplicación en los archivos del Chaco*. Seminario Latinoamericano de Legislación Archivística. Las Plata. Argentina. Disponible en: <https://repositorio.unne.edu.ar/xmlui/handle/123456789/28328>
- Samaja, J. (1995). *Epistemología y Metodología. Análisis del Procesos de Investigación. Elementos para una teoría de la investigación científica*. Buenos Aires: EUDEBA.

- Samaja, J. (2000). *Aportes de la metodología a la reflexión epistemológica*. En: Díaz, Esther (ed.). *La posciencia. El conocimiento científico en las postrimerías de la Modernidad*. Buenos Aires. Biblos.
- Samaja, J. (s/f). *Análisis del proceso de investigación*. pp. 1-19 Disponible en: http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/bitstream/handle/123456789/1457/Analisis_Samaja.pdf?sequence=1
- Sánchez González, A. Prada Espina, D. (2021). *Diplomática y e-Diplomática: Pasado y futuro de la validación documental*. La Rioja, España. En: *Revista de Humanidades*, N° 42. pp. 229-256. ISSN 1130-5029. ISSN-e 2340-8995. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7894702.pdf>
- Serale, F. Redl, C. Muent-Kunigami A. (2019). *Blockchain en la Administración Pública. ¿Mucho ruido y pocos bloques?* Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Disponible en: https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Blockchain_en_la_administraci%C3%B3n_p%C3%ABlica_Mucho_ruido_y_pocos_bloques_es.pdf
- Tancara, Q. C. (1993). *La Investigación Documental*. En: *Temas Sociales* N° 17. La Paz. pp. 91-106. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-29151993000100008&lng=es&tlng=es
- Thomassen T. (1999). *The development of archival science and its European dimension*. En: *The Archivist and the Archival Science*. Seminar for Anna Christina Ulfsparré. Lund: Landsarkivet, pp. 67-74.
- Vasilachi De Gialdino, I. (2006). *Estrategias de Investigación Cualitativa*. Disponible en: <https://archive.org/details/vasilachis.-estrategias-de-investigacion-cualitativa/page/7/mode/2up>
- Villar, A.; Ramos, L.; Piccini, J. y Hernández, F. (2020). *Construcción de políticas archivísticas en el Uruguay: consideraciones teóricas y la aplicación de métodos cuantitativos en la gestión documental y archivos*. En: *Boletín de la ANABAD*, 70(2), 97-117. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7718255>

Voutssas, M. J. y Barnard Amozorrutia, A. coords. (2014). *Glosario de Preservación Archivística Digital Versión 4.0*. México. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. Disponible en: http://iibi.unam.mx/archivistica/glosario_preservacion_archivistica_digital_v4.0.pdf

Yuni, J. A. y Urbano, C. A. (2014). *Técnicas para investigar. Recursos metodológicos de proyectos de investigación*. Córdoba. Brujas. Disponible en: <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2016/01/T%c3%a9nicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>

Zea Elizalde, E. A. (2016). *Estado del arte de un sistema de gestión documental electrónica, desde el ISO 15489*. Tesis de Maestría en Gestión Documental y Administración de Archivos. Universidad de La Salle. Bogotá. Colombia. Disponible en: <https://ciencia.lasalle.edu.co/items/569d8633-4e23-4082-8d59-86bb330ccfdc>

Documentos Normativos

Decreto Legislativo N° 1412. *Aprueba Ley de Gobierno Digital*. [en línea]. 2018. Lima, Perú. Poder Ejecutivo Nacional. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>

Decreto Provincial N° 1.183 *Reglamenta la Ley Provincial N° 530-A (Antes Ley N° 3.123) Sistema Provincial de Archivos*. [en línea]. 1993. Resistencia, Chaco: Poder Ejecutivo Provincial. Disponible en: <http://www2.legislaturachaco.gov.ar:8000/Documentos/Decreto/VistaPublicaDecreto/17771>

Decreto Provincial N° 2.580. *Promulga Ley Provincial N° 1774-B (Antes Ley N° 6431) Acceso a la Información Pública*. [en línea]. 2009. Resistencia, Chaco: Poder Ejecutivo Provincial. Disponible en: <http://www2.legislaturachaco.gov.ar:8000/Documentos/Documento/GetDocumentoFisico?nombreArchivo=L.1774.B.pdf>

Decreto Provincial N° 1370. *Implementa el Sistema de Gestión de Trámites para Actuaciones Administrativas Electrónicas*. [en línea]. 2018. Resistencia, Chaco: Poder Ejecutivo

Provincial. Disponible en:
<https://digesto.legislaturachaco.gob.ar/Documentos/Documento/GetDocumentoFisico?nombreArchivo=D.1370-18.pdf>

Decreto Provincial N° DEC-2024-1081-APP-CHACO. *Aprobación de la Estructura Orgánica de la Secretaría de Coordinación de Gabinete*. [en línea]. 2024. Resistencia, Chaco: Poder Ejecutivo Provincial. Disponible en:
<https://mapadelestado.chaco.gob.ar/files/documentacion/decreto%201081.pdf>

Ley Nacional N° 27.446. *Simplificación y Desburocratización de la Administración Pública Nacional*. [en línea]. 2018. Buenos Aires: Honorable Congreso de la Nación Argentina. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-27446-311583/texto>

Ley Provincial N° 530-A (Antes Ley 3123). *Crea el Sistema Provincial de Archivos*. [en línea]. 1985. Resistencia, Chaco: Poder Legislativo Provincial. Disponible en:
<https://digesto.legislaturachaco.gob.ar/Documentos/Documento/GetDocumentoFisico?nombreArchivo=L.530.A.pdf>

Ley Provincial N° 3203-A. *Simplificación y Modernización de la Administración*. [en línea]. 2020. Resistencia, Chaco: Cámara de Diputados de la Provincia del Chaco. Disponible en:
<https://digesto.legislaturachaco.gob.ar/Documentos/Documento/GetDocumentoFisico?nombreArchivo=L.3203.A.pdf>

Organización Internacional de Normalización (2001). *Información y documentación. Gestión de documentos*. Número de referencia ISO 15489-1:2001(E). Disponible en:
[http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GEStexto1\(CS\).pdf](http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GEStexto1(CS).pdf)

Organización Internacional de Normalización (2015). *Space data and Information Transfer Systems. Open Archival Information System (OAIS)*. Número de referencia ISO 14721:2012.

Resolución N° RES-2024-26-60-1. *Establecer las dependencias jerárquicas y funcionales de la Secretaría de Coordinación de Gabinete y la Subsecretaría de Modernización del*

Estado. [en línea]. 2024. Resistencia, Chaco: Poder Ejecutivo Provincial. Disponible en: <https://mapadelestado.chaco.gob.ar/files/documentacion/Res%2026-24%20jur%2060.pdf>

Resolução N° 43. *Diretrizes para a Implementação de Repositórios Arquivísticos Digitais Confiáveis - RDC-Arq*. [en línea]. 2015. Brasil. Ministério da Justiça. Arquivo Nacional. Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ). Disponible en: https://www.gov.br/conarq/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/conarq_diretrizes_rdc_arq_resolucao_43.pdf

Motores de Búsqueda Oficiales

Gobierno de la Provincia del Chaco. Poder Ejecutivo. (Consultado el 23 de julio de 2021). *Búsqueda de Decretos*. Disponible en: <http://gestion.chaco.gov.ar/public/index>

Gobierno de la Provincia del Chaco. Poder Ejecutivo. (Consultado el 20 de julio de 2021). *Gobierno Abierto*. Disponible en: <https://gobiernoabierto.chaco.gob.ar/>

Gobierno de la Provincia del Chaco. Poder Legislativo. (Consultado el 20 de julio de 2021). *Digesto Jurídico*. Disponible en: <http://www2.legislaturachaco.gov.ar:8000/Documentos/Documento/BusquedaPublica>

Gobierno Nacional. Poder Ejecutivo. (Consultado el 22 de julio de 2021). *Boletín Oficial de la República Argentina*. Disponible en <https://www.boletinoficial.gob.ar/>

Gobierno Nacional. Poder Ejecutivo. Jefatura de Gabinete de Ministros. Innovación Pública. (Consultado el 19 de julio de 2021). *Gobierno Abierto*. Disponible en <https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-publica/gobiernoabierto>

Juzgado Federal de Primer Grado de Rio Grande do Sul. (Consultado el 1° de septiembre de 2021). Disponible en <https://atom.jfrs.jus.br/index.php/justica-federal-de-primeiro-grau-do-rio-grande-do-sul>

Páginas Web Oficiales

Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación. (2019, 10 diciembre). *Gobierno Abierto y País Digital*. Recuperado 8 de junio de 2021, de <https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-publica/gobiernoabierto>

Provincia del Chaco. Secretaría General de Gobierno. (2019, 10 diciembre). *Gobierno Abierto y Acceso a la Información Pública*. Recuperado 15 de junio de 2020, de <https://gobiernoabierto.chaco.gob.ar>

Provincia del Chaco. Secretaría General de Gobierno. (2019, 10 diciembre). *Gobierno Abierto. Normativa*. Recuperado 15 de junio de 2021, de <https://gobiernoabierto.chaco.gob.ar/normativa>

República Oriental del Uruguay. *Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento*. (2024, 31 mayo). Recuperado el 31 de mayo de 2024, de <https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/>

Anexo

Formularios de Encuestas en Microsoft Office Forms

Tesis de Licenciatura

ENCUESTA para Autoridades del Poder Ejecutivo - Provincia del Chaco ☞

Estimado /a

Tengo el agrado de dirigirme a Usted en mi carácter de alumno regular de la Licenciatura en Ciencias de la Información de la Facultad de Humanidades dependiente de la Universidad Nacional del Nordeste; desarrollando mi trabajo de investigación para la Tesis de Licenciatura titulada "La carencia de los estándares archivísticos internacionales en el Gobierno Digital que implementa la Provincia del Chaco y la influencia del profesional en Ciencias de la Información"; con el propósito de solicitar su participación voluntaria en una encuesta que formará parte de la mencionada investigación.

Por ello, se establece este contacto para la realización del siguiente cuestionario que se encuentra dirigido a las Autoridades del Poder Ejecutivo Provincial que poseen injerencia en la toma de decisiones sobre los aspectos vinculantes a esta investigación.

El Objetivo General es Identificar los factores que inciden en las decisiones adoptadas por el **Gobierno Digital de la Provincia del Chaco** en relación con el diseño, implementación y gestión continua de los sistemas de gestión de documentos digitales, con el fin de garantizar su accesibilidad y utilidad para los usuarios, especialmente los ciudadanos. Se propone analizar detalladamente la estrategia de difusión archivística de los documentos electrónicos en el marco del sistema Gobierno Digital, abordando tanto su integración en la intranet gubernamental como su presentación en la interfaz de consulta pública. Mediante esta investigación se pretende comprender cómo se gestionan y difunden los documentos digitales en el ámbito gubernamental, con el propósito de mejorar la transparencia, la eficiencia y la accesibilidad de la información para los ciudadanos y demás usuarios interesados.

Antes de empezar la encuesta es necesario que manifieste si está de acuerdo con participar, luego de notificarse de algunas cuestiones que le aclaramos a continuación:

- Su participación en esta encuesta es totalmente voluntaria, gratuita y anónima. No implicará para Usted ningún tipo de perjuicio si decide no participar, así como tampoco implicará un perjuicio si decide interrumpir su participación en cualquier momento una vez comenzada la actividad, si Usted así lo desea.
- Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y solo se utilizarán a los fines de la presente investigación.
- Al continuar con su participación en esta encuesta, Usted manifiesta su consentimiento informado para colaborar en esta investigación.

Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre el estudio, no dude en ponerse en contacto a través de la siguiente dirección ocampo_julio@hotmail.com

Agradezco la dedicación de su tiempo y vuestra consideración en relación con esta propuesta de colaboración, atento a que esta contribución será de gran valor para el desarrollo de la

presente investigación y para avanzar en el conocimiento en este campo de las Ciencias de la Información.

Tesista Arch. Julio Domingo Ocampo

Directora de Tesis: Dra. Ana Delia Ruzich

Co-Directora de Tesis: Mgter. Fernanda Frasson Martendal

* Obligatoria

1. ¿Usted es o fue Autoridad electa o designada por Decreto como Autoridad Superior en Poder Ejecutivo de la Provincia del Chaco? *

- ☐ Si
- ☐ No, Finaliza la Encuesta, muchas gracias por su participación.

2. ¿Usted considera que dentro de sus deberes y atribuciones se debe involucrar en tomar decisiones o proponer lineamientos sobre la gestión del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco? *

- ☐ Si
- ☐ No, Finaliza la Encuesta, muchas gracias por su participación.

3. Por favor elegir los atributos que mejor representen a la aplicación del actual Gobierno Digital de la Provincia del Chaco. *

- ☐ economizar recursos financieros
- ☐ asignar tareas a los recursos humanos ociosos
- ☐ optimizar el tiempo que demanda un trámite
- ☐ mejorar la comunicación de noticias oficiales
- ☐ garantizar la transparencia de los actos de gobierno
- ☐ accesibilidad a la información pública
- ☐ mitigación del cambio climático
- ☐ adaptación al cambio climático
- ☐ preservar la memoria institucional a través de los documentos
- ☐ cumplimiento de los ODS de las Naciones Unidas
- ☐ todos los mencionados
- ☐ ninguno de los mencionados

4. Según su criterio, por favor ponderar las siguientes áreas del conocimiento en relación a su grado de importancia en el asesoramiento para la gestión del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco. *

	Imprescindible	Deseable	Opcional
Ciencias Económicas	☐	☐	☐
Ciencias Jurídicas	☐	☐	☐
Ciencias de la Información	☐	☐	☐
Ciencias de la Computación	☐	☐	☐
Ciencias de la Educación	☐	☐	☐
Idoneidad	☐	☐	☐

5. Según su conocimiento, por favor indicar las profesiones que están involucradas según la dotación actual de recursos humanos que intervienen en la gestión del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco. *

- ☐ Ciencias Económicas
- ☐ Ciencias Jurídicas
- ☐ Ciencias de la Información
- ☐ Ciencias de la Computación
- ☐ Ciencias de la Educación
- ☐ Idoneidad
- ☐ Otros

6. Por favor indicar si el siguiente enunciado es verdadero o falso:

*"...La firma digital determina la autoría del documento mediante el principio de no repudio; sin embargo, no puede garantizar su autenticidad si el documento no es administrado por un sistema tecnológico que preserve la cadena de custodia digital archivística..." **

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso
- ☐ Desconozco

7. Por favor seleccionar los tres (3) atributos que Usted considera como fundamentales para la gestión integral de los Archivos Digitales que se generan y administran en el marco de la gestión del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco. *

Seleccione 3 opciones.

- ☐ accesibilidad
- ☐ autenticidad
- ☐ formato de archivo
- ☐ integridad
- ☐ metadatos
- ☐ perdurabilidad
- ☐ tamaño del archivo

8. Por favor seleccione de la siguiente lista aquellos Estándares Archivísticos Internacionales que Usted conozca y/o que se apliquen en la gestión del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco. *

- ☐ ICA AtoM
- ☐ ISO 14721
- ☐ ISO 15489
- ☐ ISAD(G)
- ☐ OAIS
- ☐ SIPAR
- ☐ Desconozco

9. ¿Usted conoce las funciones del modelo *Open Archival Information System* desarrollada por un Comité Técnico de la NASA para proteger y almacenar información digital para una comunidad designada? *

- ☐ Si
- ☐ No

10. ¿Cuáles son los principales servicios del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco que están orientados a satisfacer necesidades de información de los ciudadanos? *

- ☐ guía y consulta de trámites
- ☐ consulta de decretos
- ☐ consulta de estadísticas
- ☐ declaraciones juradas de funcionarios públicos
- ☐ compras y licitaciones
- ☐ denuncias, reclamos y sugerencias
- ☐ solicitud de acceso a la información pública

11. En base a sus estimaciones. ¿Cuáles son los servicios de Gobierno Digital de la Provincia del Chaco más utilizados por los ciudadanos? *

	No Utilizado	Poco Utilizado	Muy Utilizado
guía y consulta de trámites	☐	☐	☐
consulta de decretos	☐	☐	☐
consulta de estadísticas	☐	☐	☐
declaraciones juradas de funcionarios públicos	☐	☐	☐
compras y licitaciones	☐	☐	☐
denuncias, reclamos y sugerencias	☐	☐	☐
solicitud de acceso a la información pública	☐	☐	☐

12. Por favor indicar su nivel de satisfacción como usuario de los servicios que proporciona el Gobierno Digital de la Provincia del Chaco. *

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Nada satisfecho

Muy satisfecho

13. Finalmente. ¿Usted está al tanto de que el rol del Profesional Archivista y/o Licenciado en Ciencias de la Información abarca la planificación e implementación de sistemas para la gestión de información contenida en los documentos, incluyendo aquella en formato digital?

Dato de Interés. La Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional del Nordeste actualmente cuenta con tres carreras relacionadas con las Ciencias de la Información: Archivología, Bibliotecología y Licenciatura en Ciencias de la Información. Estas opciones académicas han estado disponibles desde 1998. Para obtener más detalles, le invitamos a visitar el siguiente enlace: <https://hum.unne.edu.ar/academica/departamentos/informac/index.htm> *

- ☐ Si
- ☐ No

Este contenido no está creado ni respaldado por Microsoft. Los datos que envíe se enviarán al propietario del formulario.



Tesis de Licenciatura
ENCUESTA para Usuarios Internos y Externos

Estimado /a

Como parte de mi trabajo de investigación para la Tesis de Licenciatura en Ciencias de la Información de la Universidad Nacional del Nordeste, titulada "La carencia de estándares archivísticos internacionales en el **Gobierno Digital** de la Provincia del Chaco y la influencia del profesional en Ciencias de la Información", por favor requiero de su participación voluntaria en esta Encuesta anónima dirigida a los usuarios internos y externos de los servicios que ofrece actualmente el Gobierno Digital de la Provincia del Chaco. El objetivo de la presente investigación es identificar los factores que inciden en las decisiones respecto al diseño, implementación y gestión de sistemas de gestión de documentos digitales para garantizar su accesibilidad y utilidad como acceso a la memoria institucional. Se reitera que su participación es anónima y voluntaria, sin perjuicio alguno en caso de no participar, y sus respuestas serán tratadas confidencialmente y al solo efecto de aportar datos para ser analizados en la mencionada investigación. Al continuar con su participación en esta encuesta, Usted manifiesta su consentimiento informado para colaborar en esta investigación. Desde ya agradezco su consideración y este aporte será de gran valor para el desarrollo de esta temática en el campo de las Ciencias de la Información. Si desea más información, por favor, contáctese a través de la siguiente dirección de correo electrónico: ocampo_julio@hotmail.com

Tesista Arch. Julio Domingo Ocampo
Directora de Tesis: Dra. Ana Delia Ruzich
Co-Directora de la Tesis: Mgter. Fernanda Frasson Martendal

* Obligatoria

1. Por favor indicar si Usted es principalmente Usuario Interno o Usuario Externo del actual Gobierno Digital de la Provincia del Chaco.

Usuario Interno: Empleado público (planta permanente o contratado)

Usuario Externo: Ciudadano

*

☐ Usuario Interno

☐ Usuario Externo

2. Por favor elegir los atributos que mejor representen a la aplicación del actual Gobierno Digital de la Provincia del Chaco para Usted y para el uso que Usted da a este recurso. *

- ☐ economizar recursos financieros
- ☐ asignar tareas a los recursos humanos ociosos
- ☐ optimizar el tiempo que demanda un trámite
- ☐ mejorar la comunicación de noticias oficiales
- ☐ garantizar la transparencia de los actos de gobierno
- ☐ accesibilidad a la Información Pública
- ☐ mitigación del cambio climático
- ☐ adaptación al cambio climático
- ☐ preservar la memoria institucional a través de los documentos
- ☐ cumplimiento de los ODS de las Naciones Unidas
- ☐ todos los mencionados
- ☐ ninguno de los mencionados

3. Según su criterio, por favor ponderar las siguientes áreas del conocimiento en relación a su grado de importancia en el asesoramiento para la gestión del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco. *

	Imprescindible	Deseable	Opcional
Ciencias Económicas	☐	☐	☐
Ciencias Jurídicas	☐	☐	☐
Ciencias de la Información	☐	☐	☐
Ciencias de la Computación	☐	☐	☐
Ciencias de la Educación	☐	☐	☐
Idoneidad	☐	☐	☐

4. Según su conocimiento, por favor indicar las profesiones que están involucradas según la dotación actual de recursos humanos que intervienen en la gestión del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco. *

- ☐ Ciencias Económicas
- ☐ Ciencias Jurídicas
- ☐ Ciencias de la Información
- ☐ Ciencias de la Computación
- ☐ Ciencias de la Educación
- ☐ Idoneidad
- ☐ Otros
- ☐ Desconozco

5. Por favor seleccionar los tres (3) atributos que Usted considera como fundamentales para la gestión integral de los Archivos Digitales que se generan y administran en el marco de la gestión del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco. *

Seleccione 3 opciones.

- para ☐ accesibilidad, garantizar que el documento digital esté disponible y accesible cuando sea necesario, tanto para los usuarios autorizados como los sistemas de gestión de documentos
- ☐ autenticidad, garantizar que el documento digital sea genuino y haya sido creado por la entidad que afirma haberlo producido
- ☐ formato de archivo, de texto, de imagen, de audio o video
- ☐ integridad, asegurar que el documento digital no haya sido alterado o modificado de manera no autorizada desde su creación o captura inicial
- ☐ metadatos, como información estructurada que describe, explica, localiza o facilita el uso de un documento digital
- el ☐ perdurabilidad, asegurar la preservación a largo plazo del documento digital, protegiéndolo de la obsolescencia tecnológica, los cambios de formato y otros riesgos que puedan afectar su accesibilidad y legibilidad en futuro
- ☐ tamaño del archivo, cantidad de espacio de almacenamiento que ocupa un documento digital en un dispositivo de almacenamiento de datos

6. Por favor seleccione de la siguiente lista aquellos Estándares Archivísticos Internacionales que Usted conozca y/o que se apliquen en la gestión del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco. *

- ☐ ICA AtoM
- ☐ ISO 14721
- ☐ ISO 15489
- ☐ ISAD(G)
- ☐ OAIS
- ☐ SIPAR
- ☐ Desconozco

7. ¿Usted conoce las funciones del modelo *Open Archival Information System* desarrollada por un Comité Técnico de la NASA para proteger y almacenar información digital para una comunidad designada? *

- ☐ Si
- ☐ No

8. ¿Cuáles son los principales servicios del Gobierno Digital de la Provincia del Chaco que están orientados a satisfacer necesidades de información de los ciudadanos? *

- ☐ guía y consulta de trámites
- ☐ consulta de decretos
- ☐ consulta de estadísticas
- ☐ declaraciones juradas de funcionarios públicos
- ☐ compras y licitaciones
- ☐ denuncias, reclamos y sugerencias
- ☐ solicitud de acceso a la información pública

9. ¿Cuáles son los servicios de Gobierno Digital de la Provincia del Chaco que más utiliza? *

	No Utiliza do	Poco Utiliza do	Muy Utiliza do
guía y consulta de trámites	☐	☐	☐
consulta de decretos	☐	☐	☐
consulta de estadísticas	☐	☐	☐
declaraciones juradas de funcionarios públicos	☐	☐	☐
compras y licitaciones	☐	☐	☐
denuncias, reclamos y sugerencias	☐	☐	☐
solicitud de acceso a la información pública	☐	☐	☐

10. Por favor indicar si el siguiente enunciado es verdadero o falso:

*"...La firma digital determina la autoría del documento mediante el principio de no repudio; sin embargo, no puede garantizar su autenticidad si el documento no es administrado por un sistema tecnológico que preserve la cadena de custodia digital archivística..." **

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso
- ☐ Desconozco

11. Por favor indicar su nivel de satisfacción como usuario de los servicios que proporciona el Gobierno Digital de la Provincia del Chaco. *

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Nada satisfecho

Muy satisfecho

12. Finalmente. ¿Usted está al tanto de que el rol del Profesional Archivista y/o Licenciado en Ciencias de la Información abarca la planificación e implementación de sistemas para la gestión de información contenida en los documentos, incluyendo aquella en formato digital?

Dato de Interés. La Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional del Nordeste actualmente cuenta con tres carreras relacionadas con las Ciencias de la Información: Archivología, Bibliotecología y Licenciatura en Ciencias de la Información. Estas opciones académicas han estado disponibles desde 1998. Para obtener más detalles, le invitamos a visitar el siguiente enlace: <https://hum.unne.edu.ar/academica/departamentos/informac/index.htm> *

- ☐ Si
- ☐ No

Este contenido no está creado ni respaldado por Microsoft. Los datos que envíe se enviarán al propietario del formulario.



Microsoft Forms