

Asunto: Concepto técnico.

Palabras Clave: "Software de Comunicaciones oficiales y PQRS"

COMPETENCIA:

Subdirección de Tecnologías de la Información Archivística y Documento Electrónico

Grupo de Innovación y Apropiación de Tecnologías de la Información Archivística

MOTIVO DE LA CONSULTA:

Nos permitimos de manera atenta solicitar su colaboración frente al proveedor o creador del software de correspondencia y PQRS que maneja su entidad en fin de contactarlo para generar cotización de los requerimientos técnicos que se necesitan en la entidad para mejorar su canal de comunicación con el Ciudadano; así mismo se permita de alguna forma la interacción (sic) con las personas que manejan directamente el programa en su entidad para conocer y ampliar nuestros requerimientos y necesidades.

DE LA NORMATIVA APLICABLE

- La Ley 594 de 2000 o Ley General de Archivos, señala en su artículo 19.

ARTÍCULO 19. Soporte documental. Las entidades del Estado podrán incorporar tecnologías de avanzada en la administración y conservación de su archivos, empleando cualquier medio técnico, electrónico, informático, óptico o telemático, siempre y cuando cumplan con los siguientes requisitos:

- a) Organización archivística de los documentos;*
- b) Realización de estudios técnicos para la adecuada decisión, teniendo en cuenta aspectos como la conservación física, las condiciones ambientales y operacionales, la seguridad, perdurabilidad y reproducción de la información contenida en estos soportes, así como el funcionamiento razonable del sistema.*

PARÁGRAFO 1 Los documentos reproducidos por los citados medios gozarán de la validez y eficacia del documento original, siempre que se cumplan los requisitos exigidos por la leyes procesales y se garantice la autenticidad, integridad e inalterabilidad de la información.

PARÁGRAFO 2 Los documentos originales que posean valores históricos no podrán ser destruidos, aun cuando hayan sido reproducidos y/o almacenados mediante cualquier

medio.

CONSIDERACIÓN:

Conviene precisar en primer lugar, que las consultas que se presenten a esta Entidad se resuelven de manera general, abstracta e impersonal, de acuerdo con las facultades conferidas en el ejercicio de las atribuciones de dirección y coordinación de la función archivística del Estado colombiano expresamente señaladas en la Ley 594 de 2000, y se circunscribe a hacer claridad en cuanto al texto de las normas de manera general, para lo cual armoniza las disposiciones en su conjunto de acuerdo al asunto que se trate y emite su concepto, ciñéndonos en todo a las normas vigentes sobre la materia.

CONCLUSIÓN:

A continuación, se responde la solicitud del peticionario:

En primera instancia es importante dejar en claro que el Archivo General de la Nación, no recomienda ninguna marca comercial para la gestión de documentos, manejo de archivos y demás actividades y productos archivísticos debido a nuestra política de transparencia y no intervención en los procesos contractuales de las entidades.

En segundo lugar el Archivo General de la Nación no cuenta con un producto comercial para la gestión de sus comunicaciones oficiales y los trámites de PQRS, sino que el software que se usa es un producto desarrollado por ingenieros pertenecientes a esta entidad y como un producto a la medida, para el cual se utiliza la plataforma *ANGULAR*, la cual es un software de código abierto el cual se complementa con la base de datos *SQL SERVER*; con lo cual este producto no tiene características comerciales, ni tampoco se autoriza ningún tipo de cesión de uso.

De otra parte en convenio con la entidad COLOMBIA COMPRA EFICIENTE, el AGN promovió la publicación de una Ficha con los requisitos mínimos del software empresarial para la Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo, la cual podrán encontrar en el siguiente link:

<https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/acuerdo-marco-de-software-empresarial>

Finalmente le sugerimos utilizar las publicaciones que el AGN ha puesto a su disposición y que versan sobre el tema solicitado y que podrá encontrar en el siguiente link:

<https://www.archivogeneral.gov.co/consulte/recursos/publicaciones>

En los anteriores términos se resuelve las consultas planteadas, las cuales deben considerarse dentro de los parámetros establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo 28, del Título II, Conceptos, capítulos I, II y III, sustituidos por la Ley 1755 de 2015, sobre el Alcance de los Conceptos.

Cordialmente,

ERIKA LUCIA RANGEL PALENCIA

Subdirectora de Tecnologías de la Información
Archivística y Documento Electrónico

Anexos: N/A

Proyectó: Carlos Rojas Núñez – Coordinador Grupo de Innovación y Apropiación de Tecnologías de la Información Archivística

Revisó: N/A

Archivado en la Serie: GIATIA / Conceptos técnicos