

Universidad de La Salle

**Ciencia Unisalle**

---

Sistemas de Información, Bibliotecología y  
Archivística

Departamento de Estudios de Información

---

10-2006

## **Modelo de calidad basado en descripción documental para el sector cooperativo especializado de ahorro y crédito de Bogotá D.C**

Diana Milena Duarte Malaver  
*Universidad de La Salle, Bogotá*

Follow this and additional works at: [https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas\\_informacion\\_documentacion](https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion)



Part of the [Archival Science Commons](#)

---

### **Citación recomendada**

Duarte Malaver, D. M. (2006). Modelo de calidad basado en descripción documental para el sector cooperativo especializado de ahorro y crédito de Bogotá D.C. Retrieved from [https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas\\_informacion\\_documentacion/192](https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/192)

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Departamento de Estudios de Información at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact [ciencia@lasalle.edu.co](mailto:ciencia@lasalle.edu.co).

**MODELO DE CALIDAD BASADO EN DESCRIPCION DOCUMENTAL PARA EL  
SECTOR COOPERATIVO ESPECIALIZADO DE AHORRO Y CREDITO DE  
BOGOTA D.C.**

**DIANA MILENA DUARTE MALAVER**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE  
FACULTAD DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN  
BOGOTA  
2006.**

**MODELO DE CALIDAD BASADO EN DESCRIPCION DOCUMENTAL PARA EL  
SECTOR COOPERATIVO ESPECIALIZADO DE AHORRO Y CREDITO DE  
BOGOTA D.C.**

**DIANA MILENA DUARTE MALAVER**

**Trabajo de Grado para optar el título de profesional en Sistemas de  
Información, Bibliotecología y Archivística.**

**Asesor**

**MARIA JANETH ALVAREZ ALVAREZ**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE  
FACULTAD DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN  
BOGOTA  
2006.**

**Nota de Aceptación**

---

---

---

---

---

---

**DECANA**

---

**DIRECTOR DE GRADO**

---

**JURADO**

---

**JURADO**

**Bogotá, Octubre de 2006**

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Cuadro comparativo ISAD (G) e ISAAR (CPF) .....	Pág. 30
Tabla 2. Cooperativas Especializadas de Ahorro y Crédito con sede en Bogotá, D.C.....	47
Tabla 3. Control de Documentos.....	64
Tabla 4. Control de Registros.....	70

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Familia de la Norma ISO 9000:2000.....	Pág. 17
Figura 2. Principios de la Gestión de Calidad.....	20
Figura 3. Mejora continúa del Sistema de Gestión de Calidad.....	22
Figura 4. Relaciones de Autoridad en línea y de asesoría en las Cooperativas .....	34
Figura 5. Mapa de Procesos.....	63

## TABLA DE CONTENIDO

<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>	<b>1</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>5</b>
<b>2. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>3. OBJETIVOS.....</b>	<b>10</b>
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	10
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	10
<b>4. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>12</b>
4.1 La Norma ISO 9000: 2000 .....	15
4.1.1 Generalidades de la Norma ISO 9000:2000 .....	15
4.1.2 La Familia de las Normas ISO 9000:2000 .....	16
4.1.3 Objetivos de la Norma.....	17
4.1.4 Principios de la Gestión de La Calidad. ....	21
4.2 DESCRIPCION DOCUMENTAL.....	22
4.2.1 Descripción Archivística y/o documental. ....	22
4.2.2 La Norma ISAD (G) Norma Internacional General de Descripción Archivística.....	24
4.2.3 ISAAR (CPF) Norma Internacional Sobre Registros de Autoridad de Archivos Relativos a Instituciones, Personas y Familias.....	25
4.2.4 Elementos de descripción de la ISAAR (CPF). ....	27
4.2.4.1 Área de Identificación. ....	27
4.2.4.2 Área de Descripción. ....	27
4.2.4.3 Área de Relaciones .....	28
4.2.4.4 Área de Control. ....	28
4.3 RESEÑA HISTÓRICA DEL COOPERATIVISMO EN COLOMBIA .....	32
4.3.1 Cooperativismo: .....	32
4.3.2 Cooperativas de ahorro y crédito .....	33
4.3.3 Empresa de Economía Solidaria .....	33
4.4 ORGANIZACIÓN Y MARCO JURÍDICO DE LAS EMPRESAS DE ECONOMÍA SOLIDARIA. ....	35
<b>5. SITUACION ACTUAL DE EL SISTEMA ARCHIVÍSTICO Y DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR COOPERATIVO ESPECIALIZADO DE AHORRO Y CRÉDITO CON SEDE EN BOGOTÀ. ....</b>	<b>36</b>

<b>6. ANÁLISIS Y TABULACIÓN DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>45</b>
<b>7. MODELO DE CALIDAD BASADO EN DESCRIPCION DOCUMENTAL PARA EL SECTOR COOPERATIVO ESPECIALIZADO DE AHORRO Y CREDITO DE BOGOTA D.C.....</b>	<b>58</b>
<b>7.1 Objetivo .....</b>	<b>59</b>
<b>7.2 Alcance .....</b>	<b>59</b>
<b>7.3 Exclusiones. ....</b>	<b>59</b>
<b>7.4 Descripción de la Entidad. ....</b>	<b>59</b>
<b>7.5 Características de las organizaciones de Economía Solidaria .....</b>	<b>60</b>
<b>7.6 Política de Calidad.....</b>	<b>62</b>
<b>7.7 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS REQUERIDOS POR LA NORMA ISO 9001:2000.....</b>	<b>63</b>
7.7.1 CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	63
7.7.2 CONTROL DE REGISTROS.....	71
7.7.3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	73
7.7.4 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN .....	74
7.7.5 GESTIÓN DE LOS RECURSOS .....	75
7.7.6 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	76
7.7.7 DISEÑO Y DESARROLLO.....	78
7.7.8 COMPRAS. ....	78
7.7.9 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO. ....	79
7.7.10 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA.....	80
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>87</b>
<b>GLOSARIO .....</b>	<b>88</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>92</b>



## INTRODUCCIÓN

Un modelo de calidad permite a la organización tener las herramientas para mejorar su desempeño, coordinación y productividad, a demás de todo esto busca el logro de la satisfacción del cliente o asociado en nuestro caso particular de Cooperativas especializadas de Ahorro y Crédito.

En el desarrollo de este trabajo se busco la integración de dos normas la NTC-ISO 9001:2000 y la ISAD-G Norma Internacional de Descripción Archivística con el fin de optimizar todos los procesos de calidad y poder controlarlos desde el mismo inició del documento, siempre se ha tenido la concepción para que la utilidad de descripción sea solo para Archivos Históricos, pero lo importante de integrarlo al sistema de gestión de calidad es aprender a describir los procesos y procedimientos de manera detallada, para que la organización hable en el mismo idioma y se controle de manera adecuada no solo el flujo documental sino todos los procesos desde este modelo.

Por medio de una encuesta, entrevistas con el personal de las cooperativas y observación se recopilo información acerca de los procesos que manejan al interior de cada Cooperativa y el conocimiento que se tiene en cuanto al sistema de gestión de calidad y los procedimientos relacionados con la gestión documental.

En la ciudad de Bogotá hay 27 Cooperativas especializadas de ahorro y crédito, todas manejan la misma estructura y son supervisadas por la superintendencia de economía solidaria, al escoger este sector se evidencio que su actividad principal es el crédito en diferentes líneas, por lo tanto la producción documental que se maneja es en un 80% contable y el 20% restante es administrativo.

La elaboración de este modelo de calidad es una propuesta para establecer nuevos procedimientos para beneficio de la administración y controlar el flujo documental desde la creación de formatos el cual la descripción estará a nivel de tipo documental y al pasar al archivo central se realizara un control de documentos con un formato de descripción a nivel de serie documental, partiendo de esto se busca dar un mejoramiento continuo a todos los procesos, logrando la satisfacción de los asociados y una buena gestión administrativa.

Trabajar con normas internacionales como la ISO 9001:2000, no significa cambiar radicalmente el sistema de trabajo, sino que ayuda a enfrentarse al reto de consolidar una dinámica nueva en algunas actividades y procesos. Es probable que la mayoría del personal tenga que hacer relativamente mínimas modificaciones en sus actividades.

Este modelo de calidad se reflejara en el sector Cooperativo especializado de Ahorro y Crédito como una propuesta para la creación, trámite y flujo de información de toda la documentación que se genere en estas entidades.

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La naturaleza de la información y documentación que se genera en el sector cooperativo es contable en un 80%, en tanto que el 20% restante lo conforman los archivos de gestión a los cuales dejan de lado por que no le encuentran importancia alguna. El enfoque principal de las Cooperativas es propender por el mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados, brindando alternativas de crédito, opciones de ahorro, recreación, educación, vivienda y otros servicios, llegando a los asociados y a sus familias en pro del desarrollo social.

De ello se deriva la problemática al momento de la toma de decisiones, porque no se considera a los archivos de gestión la cabeza de la administración de cualquier negocio. Las organizaciones o entidades se centran más en los resultados de su negocio, las ventas, servicios y productos que ofrecen y el éxito que estos les pueden brindar para generar una utilidad cada vez mejor; todos estos procesos y servicios generan información y a la vez documentación que respalda y sustenta el objetivo de estos productos y servicios que ofrecen en este caso las Cooperativas, servicios como créditos, planes, programas etc., pero tras esta información que aparentemente es contable hay una documentación de la actividad diaria en cada dependencia de la entidad que es vital para la gestión y la consecución de recursos para que estos elementos importantes para las cooperativas se puedan llevar a cabo.

En los archivos de gestión se encuentran las actas, vitales para las Cooperativas ya que estas son encabezadas por un Consejo de Administración el cual toma las decisiones finales que toda la entidad debe respetar y ejecutar;

Pero ni aun así este sector (cooperativo) tiene una metodología y proceso claro para la administración de sus archivos de gestión, muchas veces no se encuentra información relevante para satisfacer necesidades o dudas que surgen de la función diaria; es notable que hay carencia en la mejora de los procesos, para que se suplan las necesidades de información tanto del cliente como de la Cooperativa.

## **2. JUSTIFICACIÓN**

La elaboración de este proyecto busca establecer nuevos procedimientos para beneficio de la administración y la toma de decisiones, ya que el modelo de calidad determinará los conocimientos y la descripción de los procesos, de esta forma establecer las necesidades y expectativas de los usuarios, como también la recolección de la información del desempeño actual por medio de indicadores de rendimiento y de gestión que permitirán medir cuando un proceso necesita un cambio o una mejora.

Los procesos y los flujos documentales basados en normas internacionales como la ISO 9001:2000 y la ISAD (G) se presentan como una herramienta y a la vez solución para detectar problemas que se dan del resultado de la gestión, la documentación es el soporte de la gestión de la calidad, pues en ella no solo se reflejan las funciones y actividades de la organización, sino toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos y tomas de decisiones.

Partiendo de la descripción documental o archivística, se busca dar un mejoramiento continuo a todos los procesos, logrando describir un flujo de información eficiente con alta calidad que conlleve a la mejora de la gestión administrativa y por ende a la satisfacción de los asociados.

Lo que busca este proyecto es involucrar a todas las áreas que componen la organización de las cooperativas especializadas de ahorro y crédito, las cuales persiguen un mismo fin, logrando que la sinergia entre ellas traiga como resultado un modelo de calidad que involucre descripción documental para optimizar el flujo de información y sea estándar para el sector cooperativo.

Con ello no quiere decir que la implantación de un modelo de calidad y mejora continua elimine totalmente las fallas o errores en los procesos, pero es una herramienta para determinar métodos y procedimientos que detecten a tiempo posibles fallas y tomar los correctivos necesarios en el momento indicado.

La elaboración de la documentación y de las bases de datos del sistema de gestión de calidad configura el núcleo del proyecto de implementación, la primera tarea consiste en diagramar los procesos que se realizan en la entidad y preparar los procedimientos y las instrucciones de trabajo para realizarlos, todo esto enfocada siempre en la descripción documental.

Esta documentación tiene tres niveles:

1er Nivel: Manual de Calidad, lo cual se convierte en el documento básico del modelo de calidad, donde se presenta la manera como la entidad ha enfocado la consecución de todos los requerimientos de la ISO 9001:2000.

2° Nivel: Procedimientos generales; que describen la manera de cómo se realizan las actividades centrales de todo el flujo documental, también debe incluir responsabilidades, objetos, alcance y el desarrollo de estos procedimientos como consecuencia de las actividades descritas.

3er Nivel: Direccionamiento del trabajo; son documentos complementarios que deben llevar a resolver las siguientes preguntas:

¿Qué se hace?, ¿Quién lo hace?, ¿Cómo se hace?, ¿Cuándo se hace?, y que constancia o evidencia de que se ha hecho.

La fase de implantación trata de llevar a cabo todo aquello que se ha documentado, esto se logrará si se involucra a todo el personal, debe haber una motivación e implicación para poder realizar posteriormente ajustes necesarios, puesto que el modelo de calidad debe ser operado por todos y debe facilitar el trabajo de todos.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un modelo de calidad basado en descripción documental para el sector cooperativo especializado de ahorro y crédito de Bogotá, logrando que la información que allí se maneja respalde la calidad de todos los procesos.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

-Realizar un diagnóstico previo de la gestión documental del sector cooperativo especializado de ahorro y crédito de Bogotá, para tener un conocimiento de los procesos que se manejan y que permita establecer parámetros para la elaboración del modelo de calidad.

-Recopilar la normatividad existente sobre calidad en archivos y descripción documental, para poder sustentar el modelo de calidad bajo algunos parámetros establecidos.

-Elaborar y aplicar una encuesta en las diferentes cooperativas para la recopilación de información en cuanto al manejo y administración de los archivos en cada una de ellas y con esta determinar que procesos se pueden implementar y mejorar.



-Diseñar y documentar los objetivos y políticas de calidad con base en las características de este sector cooperativo, identificando los parámetros críticos que determinen la calidad de los procesos para lo cual se realizara el modelo de calidad.

-Elaborar un modelo de calidad basada en la descripción documental para el sector Cooperativo especializado de ahorro y crédito, logrando un ciclo estable en la definición de los procesos documentales y flujos de información en todo el sector.

-Realizar como valor agregado un listado de posibles series documentales comunes del sector Cooperativo especializado de ahorro y crédito para que inicien su proceso de implementación de Tablas de Retención Documental (TRD).

#### **4. MARCO TEÓRICO**

Es importante que en las unidades de información y documentación se establezcan las metas de cada proceso con el fin de optimizarlos, logrando el mejoramiento continuo de un todo, esto porque la información misma es un factor crítico dentro las organizaciones ya que estas soportan las decisiones que respaldan la calidad misma de todos los procesos.

Para el manejo de la documentación de los archivos son indispensables y esenciales los controles determinados en la totalidad de los procesos como de gerencia, de administración, técnicos y operativos; cumpliendo en lo más posible con estándares, procedimientos y protocolos adoptados como entidad y como unidad de información, así como de los procesos macro.

La preocupación entonces de los administradores de archivos y de su equipo de trabajo es la identificación de las desviaciones, anomalías y no conformidades que se presenten y con este fin tomar las acciones correctivas estabilizando los procesos, y manteniendo los procedimientos.

Para determinar el mejoramiento continuo de los procesos el administrador de los archivos debe girar varias veces hacia un ciclo de control normalizando, ejecutando, comprobando, actualizando y eliminando las causas de variación de los procesos, con el fin de buscar adecuadas maneras de hacer el trabajo y así buscar el mejoramiento continuo de los procesos de los archivos del sector Cooperativo, logrando resultados nunca obtenidos y es por esta razón que el administrador de archivo debe realizarse las siguientes preguntas:

¿Qué hacemos?

¿Por qué lo hacemos así?

Las respuestas a estos interrogantes llevan a determinar la forma de mejorar el trabajo para el planteamiento o diseño del nuevo procesos y la innovación de un nuevo sistema.

Es importante tener claro el concepto de calidad que es “el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades”<sup>1</sup>

Contemplando el mejoramiento continuo<sup>2</sup> por medio de la calidad en los archivos es importante establecer las estrategias para la implantación de procesos de calidad, de esta forma determinar las fases que se deben comprender dentro un modelo de gestión de calidad en una unidad de información en este caso los archivos.

En la primera fase del ciclo del mejoramiento se pretende estudiar una y otra vez lo que se sabe de los procesos estableciendo una estrategia de aprendizaje de lo que se desconoce de los mismos.

Se elabora un plan para mejorar el proceso, esto implica establecer las metas cuantitativas, que me permite evaluar los objetivos.

La segunda fase es la ejecución del plan de acción, lo que indica que se debe invertir en educación, capacitación y entrenamiento del campo de trabajo, del archivo como del responsable del mismo.

---

<sup>1</sup> CHAIN NAVARRO, Celia. Técnicas de Gestión de Calidad en instituciones documentales. Murcia: Diego Marín, 2001. p.11

<sup>2</sup> GEISO S.A. Curso sistemas de gestión: Evolución de la Calidad. Medellín, Diciembre 2004.

Los temas a tratar serán los de trabajo en equipo, metodología y técnicas de archivo, estudio de casos, experiencias de liderazgo y comunicación adecuada y pertinente.

La tercera fase es estudiar los resultados de los cambios en una prueba piloto, examinando la efectividad y aprendiendo todos los involucrados de lo que sé a hecho, y que resultado arroja, etapa importante para el mejoramiento de los procesos del archivo como unidad administrativa.

El ciclo se cierra adoptando el cambio y estableciendo el nuevo procedimiento esto si los procesos son benéficos o si por el contrario los cambios no son los esperados. La clave para el mejoramiento radica en el conocimiento y del establecimiento del resultado final que se desea alcanzar.

Es importante determinar los conocimientos con los que se cuenta acerca del proceso y de esta forma las necesidades y expectativas de los usuarios con el requerimiento mismo de la información, como también la recolección de la información del desempeño actual y pasado, establecimiento de indicadores para determinar la situación actual permitiendo medir cuando un proceso necesita un cambio o mejora.

De acuerdo con el conocimiento del proceso, se logra establecer una metodología eficiente que permite incrementar el conocimiento implementando y normalizando los cambios para que resulten exitosos.

El ciclo de mejoramiento cuenta con cuatro etapas a tener en cuenta planear, hacer, verificar y actuar (PHVA)<sup>3</sup> Esto con el fin de presentar una metodología probada, empleada para lograr mejoramientos continuos. Se pretende orientar los

---

<sup>3</sup> HARRINGTON, H. Administración Total del Mejoramiento continuo. Bogotá: McGraw-Hill, 1.997. p.22

procesos documentales del sector Cooperativo a un mejoramiento previo realizando un seguimiento, una evaluación y una auditoria y así lograr la satisfacción de las necesidades de información de este sector.

#### **4.1 La Norma ISO 9000: 20004**

Son generadas por la Internacional Standard Organización (ISO), formada por organismos de normalización de casi todos los países del mundo, por lo cual la norma ISO se obtiene por consenso de representantes de los organismos de normalización enviados por cada país.

La Norma ISO 9000 no define como debe ser el sistema de gestión de calidad en una organización, sino que fija los requisitos mínimos que se deben cumplir, dentro de estos requisitos hay una cantidad de posibilidades que permite a cada organización definir su propio sistema de gestión de calidad, de acuerdo con sus características particulares.

##### **4.1.1 Generalidades de la Norma ISO 9000:2000**

**Definición:** “es la norma de los sistemas de calidad que guía el desempeño de una empresa con necesidades específicas en las áreas de diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio. Un sistema de calidad bien diseñado e implementado da confianza a que los resultados satisfagan las expectativas y necesidades de los clientes”.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> MATAMOROS, Ofelia. Normas ISO 9000: Su base documental. En línea: [www.una.ac.cr/bibliotecologia/boletin99volumen XII No. 1](http://www.una.ac.cr/bibliotecologia/boletin99volumen%20XII%20No.%201). Consulta: 11 de Marzo de 2006.

<sup>5</sup> FONTALVO HERRERA, Tomás José. La Calidad en los servicios ISO 9000:2000. Bogotá: Asesores del 2.000., 2005. p.17

Especifica los fundamentos y describe la terminología para los sistemas de gestión de calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes con el objetivo de aumentar la satisfacción de los mismos.

#### **4.1.2 La Familia de las Normas ISO 9000:2000**

Esta norma apunta a la implementación de un sistema de Gestión de calidad con un enfoque basado en procesos, buscando que la empresa articule sus procesos, procedimientos y tareas de una forma sistémica para lograr con lo anterior un mejoramiento continuo dentro de las organizaciones<sup>7</sup>.

La norma ISO 9000:2000 se simplifica en los siguientes numerales:

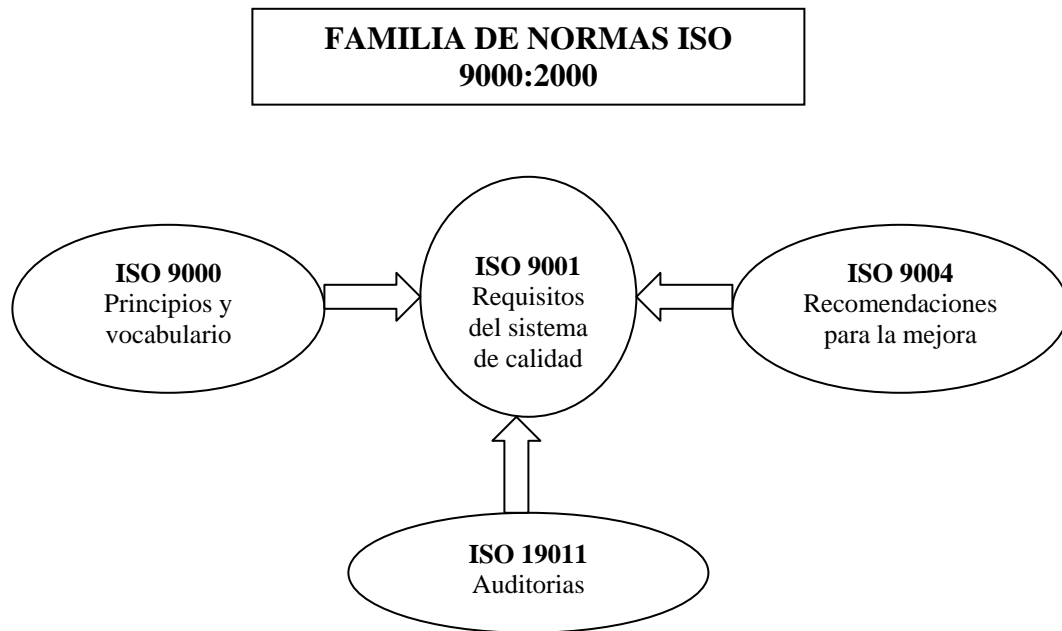
- 1) Sistema de Gestión de Calidad
- 2) Responsabilidad de la Dirección
- 3) Gestión de los recursos
- 4) Prestación del servicio
- 5) Medición, análisis y mejora.

---

<sup>6</sup>Ibíd., p.4

<sup>7</sup> MORENO, Luzón, MD, Peris. Gestión de Calidad y diseño de organizaciones. Teoría y estudios de caso. Madrid, 2001. p. 16.

Figura 1. Familia de Normas ISO 9000:2000



Fuente: FONTALVO HERRERA, Tomás José. La Calidad en los servicios ISO 9000:2000. Bogotá: Asesores del 2.000., 2005

#### 4.1.3 Objetivos de la Norma.

- Mejorar la calidad de los procesos para satisfacer continuamente las necesidades de los clientes
- Mantener y buscar el mejoramiento continuo de la calidad de los productos o servicios en relación con las necesidades.
- Demostrar que se cumple con los requisitos del sistema de gestión de calidad.

**La NTC ISO 9001:2000.** se basa en ocho principios necesarios para la Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad:<sup>8</sup>

**Enfoque al cliente.** Cualquier tipo de organización depende de sus clientes y por tanto la organización deberá comprender las necesidades actuales y futuras de estos y esforzarse en exceder las expectativas.

**Liderazgo.** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberán crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en logro de los objetivos de la organización.

**Participación del personal.** El personal, a todos los niveles, es la esencia de toda organización y su total compromiso posibilita que sus competencias sean usadas para el beneficio de la empresa.

**Enfoque basado en procesos.** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

**Enfoque de sistema para la gestión.** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

**Mejora continua.** La mejora continua del desempeño global de la organización deberá ser un objetivo permanente.

**Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y de toda la información necesaria, es decir todo debe ser cuantificado y medido.

**Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.** Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para poder generar valor en sus respectivas cadenas.

---

<sup>8</sup> La Norma ISO 9001 versión 2000. En línea <<http://www.docquality.info/es/calidad>. Consulta: 3 de Mayo de 2006.



**Indicador.** “Es una magnitud que expresa el comportamiento o desempeño de un proceso, que al compararse con algún nivel de referencia permite detectar desviaciones positivas o negativas”<sup>9</sup>.

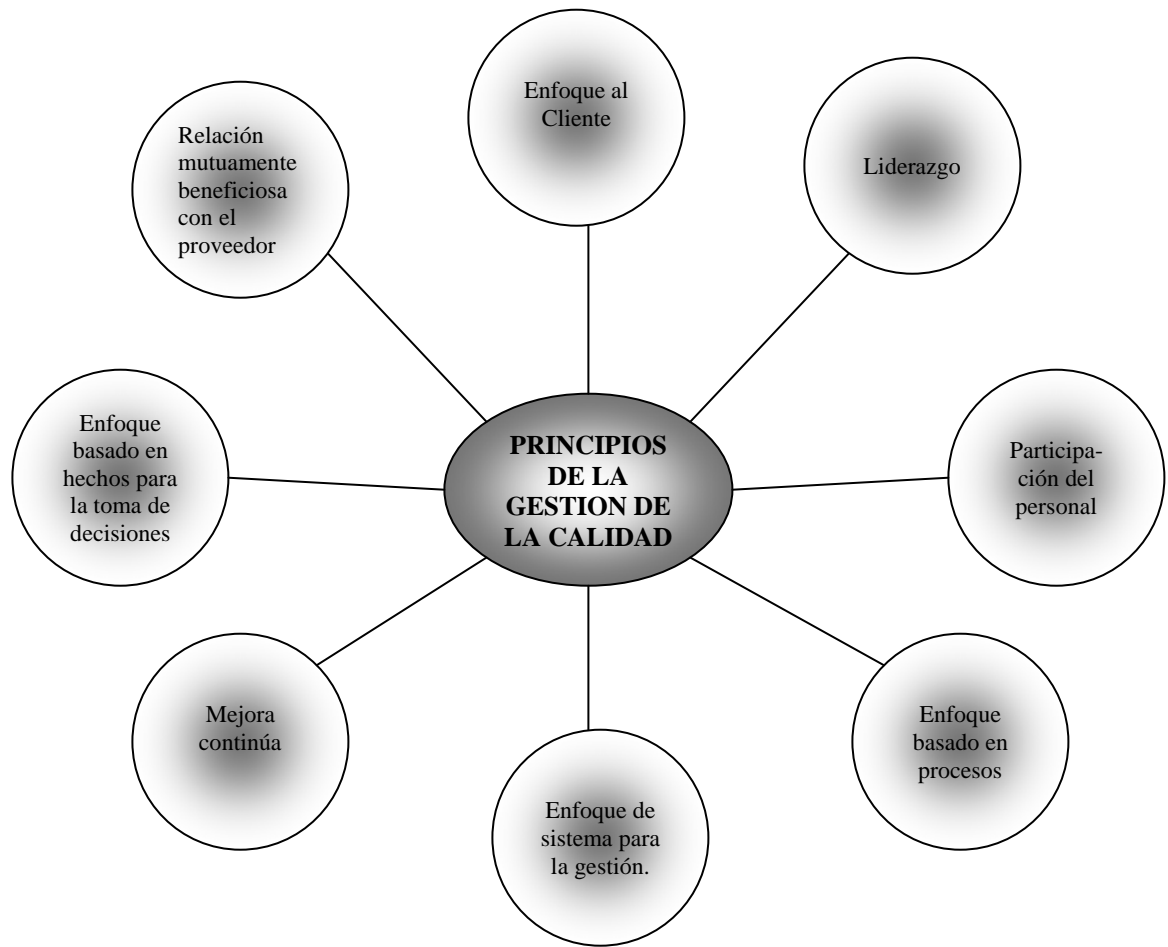
**Indicador de Calidad**<sup>10</sup>. Relaciona las características de los bienes o servicios producidos por el proyecto en términos de calidad, de acuerdo con la aceptación por parte de los usuarios. Se obtiene a través de encuestas o sistemas de sugerencias, quejas o reclamos por parte de los usuarios. Se expresa como buena o mala calidad, de acuerdo con el contenido de dichos sistemas y las ponderaciones definidas por cada variable que mida la calidad.

---

<sup>9</sup> Guía para la elaboración y presentación de planes estratégicos. Universidad Nacional, Facultad de ingeniería. Agosto 2.004

<sup>10</sup> RINCON BERMUDEZ, Rafael David. Los indicadores de gestión organizacional. Madrid, 2002. p. 25.

Figura 2. Principios de la Gestión de Calidad



Fuente: FONTALVO HERRERA, Tomás José. La Calidad en los servicios ISO 9000:2000. Bogotá: Asesores del 2.000., 2005

#### 4.1.4 Principios de la Gestión de La Calidad.

##### Principios de la calidad total.

- **Enfoque al cliente.**<sup>11</sup> La definición moderna de la calidad se centra en cumplir las expectativas del cliente/asociado, quien juzga si el servicio o producto es de verdadera calidad. Todas las decisiones estratégicas que efectúe la organización son impulsadas por el cliente/asociado, la empresa debe saber como satisfacer las necesidades de los asociados, saber que desea y como lo desea.

**Participación y Trabajo en Equipo.** Los empleados a quienes se les permita participar – tanto de manera individual como en equipo – en decisiones que afecten sus puestos y al cliente, pueden aportar contribuciones sustanciales a la calidad.

En cualquier organización, quien mejor entiende su trabajo y cómo mejorar tanto el producto como el proceso, es aquel que lo ejecuta.

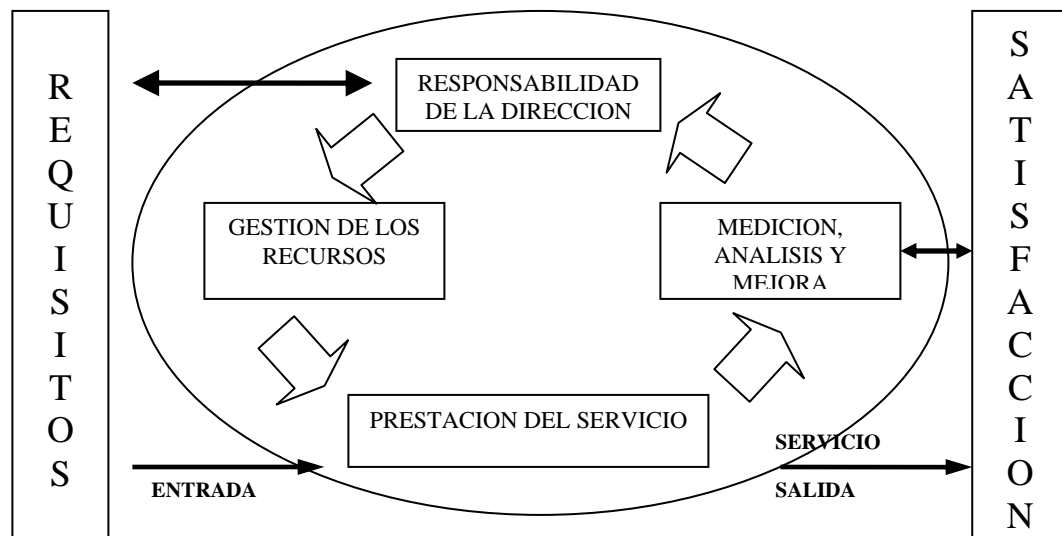
**Mejora y Aprendizajes Continuos.** La mejora y el aprendizaje continuo debería ser parte integral de la administración en todos los sistemas y procesos.

Los objetivos de tiempo de respuesta, calidad y productividad deben considerarse en forma conjunta.

---

<sup>11</sup> EVANS, James. Administración y control de la calidad. México: Internacional Thomson editores, 2000. p.119-123

Figura 3. Mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.



Fuente: Norma ISO 9001: 2000. Enero 2000

## 4.2 DESCRIPCION DOCUMENTAL

### 4.2.1 Descripción Archivística y/o documental.

“Representación precisa de una unidad de descripción y, en su caso, de las partes que la componen, obtenida mediante la recopilación, cotejo, análisis y organización de toda aquella información que sirva para identificar, gestionar y localizar la documentación y explicar su contenido y el contexto de su producción”.<sup>12</sup>

<sup>12</sup> Norma Internacional Sobre los Registros de Autoridad de Archivos relativos a Instituciones, Personas y Familias. ISAAR (CPF), Brasil: 2002.

La ISAD (G) constituye una herramienta muy importante para los archivos, ya que es parte de un proceso que tiene su aplicación en archivos cerrados o históricos, su manejo en los archivos de gestión o central es bastante cuestionable, pero que mirándola desde otra óptica puede ser muy útil en todas las etapas del ciclo vital, facilitará muchos procesos no solo de gestión sino de todo el flujo documental, conlleva a tener presente como se creo, para qué y con que fin un documento.

Antes de la aparición de las normas internacionales, definían la descripción a partir de tres elementos básicos<sup>13</sup>.

- La actividad desarrollada (reseña de los caracteres internos y externos de los documentos).
- El resultado de la actividad (los instrumentos de descripción)
- El objetivo de la descripción (facilitar el acceso al contenido de los documentos)

En 1961, Schellenberg<sup>14</sup> define la descripción archivística como “el conjunto de actividades desarrolladas por el archivero con la finalidad de elaborar instrumentos de investigación que faciliten el acceso a los fondos documentales, en cualquiera de sus niveles”.

En España, el Diccionario de terminología archivística del Ministerio de Cultura, establece que la Descripción es la “fase del tratamiento Archivístico destinada a la elaboración de los instrumentos de consulta para facilitar el conocimiento y consulta de los fondos documentales y colecciones de archivo”<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> BONAL ZAZO, José Luís. La Descripción Archivística Normalizada: origen, fundamentos, principios y técnicas. España: Trea, 2002

<sup>14</sup> SCHELLENBERG, Theodore R. Archivos modernos y técnicas. Cuba: Archivo Nacional, 1958. p. 17

<sup>15</sup> Archivo General de la Nación de Colombia y Ministerio de Educación y cultura de España. Hacia un diccionario de terminología Archivística. Santafé de Bogotá, 1997.

La norma ISAD (G)<sup>16</sup> establece que la Descripción es “la elaboración de una representación exacta de la unidad de descripción y, en su caso, de las partes que la componen mediante la recopilación, análisis, organización y registro de la información que sirve para identificar, gestionar, localizar y explicar los documentos de archivo, así como su contexto y el sistema que los ha producido”<sup>17</sup>

#### **4.2.2 La Norma ISAD (G) Norma Internacional General de Descripción Archivística.**

Hacia el año de 1988, en Canadá, gracias a la primera reunión para tratar el tema de descripción archivística bajo una nueva concepción: su normalización a nivel mundial, se crea la necesidad de asumir planteamientos generales de concepto y uso respecto a la descripción archivística normalizada, como la viabilidad de elaborar directrices generales, con los antecedentes de la publicación de los manuales existentes de descripción estadounidense, británicos, el inicio del proceso de normalización en Canadá, y también porque, países como Italia (1966). China (1982), España (1973) y Francia (1987), ya habían planteado en diferentes publicaciones de tipo archivístico, la necesidad de normalizar la descripción, unificando conceptos internacionalmente<sup>18</sup>.

En la reunión de Madrid en 1992, se presentó el primer borrador sobre normas generales de descripción, el cual presentaba una fuerte influencia británica en cuanto a principios, terminología y estructura. Aparecen en el primer borrador de las normas cinco áreas descriptivas: área de mención de identidad, área de contexto y contenido, área de condiciones de acceso y utilización, áreas de materiales relacionados y área de notas.

---

<sup>16</sup> ISAD (G) Norma Internacional General de Descripción Archivística.

<sup>17</sup> Consejo Internacional de Archivos. Comité Ad Hoc de Normas de Descripción. ISAD (G): Norma Internacional General de Descripción Archivística. Madrid: Subdirección de los Archivos Estatales, 2000.

<sup>18</sup> HEREDIA HERRERA, Antonia. La Norma ISAD (G) y su terminología, análisis, estudio y alternativas. Madrid: ANABAD: Arcos/Libros, 1995.

Luego en 1994, surge la primera versión de la Norma Internacional para la Descripción Archivística: ISAD (G), la cual contenía a diferencia del primer borrador, seis áreas específicas, cada una con la característica particular de ser flexible dependiendo del ciclo vital en que se encontrase la documentación a describir:<sup>19</sup>

- Área de identificación
- Área de contexto
- Área de contenido y estructura
- Área de condiciones de acceso y utilización
- Área de documentación asociada
- Área de notas

La segunda edición de la norma ISAD (G) en el 2.000, presenta una séptima área denominada área de control de la descripción, la cual busca controlar en si el proceso descriptivo de quien lo realiza.

#### **4.2.3 ISAAR (CPF) Norma Internacional Sobre Registros de Autoridad de Archivos Relativos a Instituciones, Personas y Familias<sup>20</sup>.**

La primera edición de esta norma fue redactada por la Comisión Ad Hoc del CIA (Consejo Internacional de Archivos) para la elaboración de las normas de Descripción (CIA/CDS)<sup>21</sup> durante los años 1993-1995.

---

<sup>19</sup> Ibid., p.20-50

<sup>20</sup> CONSEJO INTERNACIONAL DE ARCHIVOS. ISAAR (CPF), Norma Internacional sobre los Registros de Autoridad de Archivos Relativos a Instituciones, Personas y Familias. Traducción Española de ISAAR (CPF) International Standard Archival Authority Records for Corporate Bodies, Persons and Families. [En línea] 2ed. Madrid: El Comité, 2004. <http://ica.org/biblio/ISAAR2-ES.pdf> (consulta: 5 Mayo, 2006)

<sup>21</sup> (CIA/CDS) Comité permanente en el congreso Internacional de Archivos encargado de revisar la ISAAR (CPF)

La Segunda Edición de la ISAAR (CPF) es el resultado de un proceso de revisión de cinco años que acordó el Comité de Normas de Descripción del CIA. Durante la reunión plenaria del Comité, celebrada en Canberra, Australia, en Octubre de 2003, se aprobó la versión final de la Norma revisada, y posteriormente se presentó en forma de publicación en el Congreso del CIA celebrado en Viena en 2004.

Esta norma esta concebida para que las descripciones de los productores se puedan compartir, fomentando la elaboración de descripciones consistentes, adecuadas y autoexplicativas de las instituciones, personas y familias que producen los documentos.

La ISAD (G) es una norma complementaria a la ISAAR (CPF), ya que permite la integración de esta información contextual dentro de la descripción de los archivos y documentos en cualquier nivel.

El objetivo primordial de la ISAAR (CPF)<sup>22</sup> es sentar las reglas generales para la normalización de descripciones archivísticas de productores de documentos de archivo y el contexto de su producción de forma que permitan:

- El acceso a los archivos y sus documentos basado en una descripción de sus contextos de producción que esta relacionada con las descripciones de los propios documentos, con frecuencia diversos y físicamente dispersos.<sup>23</sup>
- La identificación precisa de los productores de documentos, incorporando la descripción de las relaciones entre diferentes entidades, especialmente

---

<sup>22</sup> CONSEJO INTERNACIONAL DE ARCHIVOS. ISAAR (CPF), Op.Cit., p.9.

<sup>23</sup> Ibid., p10



información relativa al cambio administrativo en las instituciones o al cambio de circunstancias personales en individuos y familias.<sup>24</sup>

#### **4.2.4 Elementos de descripción de la ISAAR (CPF).**

##### **4.2.4.1 Área de Identificación.**

Indicar si la entidad que se está describiendo es una institución, una persona o una familia.

- Tipo de entidad
- Forma autorizada del Nombre
- Formas paralelas del Nombre
- Formas normalizadas del nombre de acuerdo con otras reglas
- Otras formas del Nombre
- Identificador único para instituciones (facilitar cualquier identificador que se utilice para identificar la institución).

##### **4.2.4.2 Área de Descripción.**

El objeto de esta área es describir la historia, funciones, contexto y actividades de la institución, persona o familia.

- Fechas de existencia
- Historia
- Áreas geográficas
- Estatuto Jurídico (situación Jurídica de la Institución)
- Funciones, ocupaciones y actividades
- Atribuciones/fuentes legales (origen de sus competencias legales)
- Estructura Interna
- Contexto general ( contexto social, cultural, económico, político y/o histórico)

---

<sup>24</sup> Ibid., p.10

- Otra información significativa ( información relevante)

#### **4.2.4.3 Área de Relaciones**

Describir las relaciones con otras instituciones, personas y familias.

- Nombre, identificador(es) de la institución, persona o familia relacionada
- Naturaleza de la relación
- Descripción de la Relación (predecesor, marido, mujer, hijo, etc.)
- Fechas de la relación. (fechas de duración de la relación)

#### **4.2.4.4 Área de Control.**

- Identificador de registro de autoridad. Identificar el registro de autoridad de forma univoca, dentro del contexto en el que se va a utilizar.
- Identificador(es) de la institución. Identificar el servicio responsable de la creación del registro de autoridad.
- Reglas y/o convenciones.
- Estado del registro de autoridad. Indicar el estado de elaboración del registro de autoridad, de forma que los usuarios puedan entender la situación actual de este.
- Nivel de detalle del registro de autoridad. (básico, parcial o completo).
- Lengua(s) y escritura(s) del registro
- Fechas de redacción y revisión.
- Notas. Explicar como se ha elaborado el registro de autoridad.

Esta norma comprende una serie de elementos que pueden utilizarse para describir las instituciones, personas o familias como unidades dentro del sistema de descripción archivístico, para controlar la creación y el empleo de los puntos de acceso en dichos sistemas y documentar las relaciones entre diferentes productores de documentos.<sup>25</sup>

En cuanto a Descripción, la norma ISAD (G) e ISAAR (CPF), son las normas más aplicables en Colombia hasta el momento, por lo cual a continuación se realiza un cuadro comparativo para determinar cuál es la norma que se ajusta más a este proyecto.

---

<sup>25</sup> Norma Internacional sobre los Registros de Autoridad de Archivos Relativos a Instituciones, Personas y Familias. Comité de Normas de la Descripción. Rio de Janeiro, Brasil: 2002.

Tabla 1. Cuadro Comparativo ISAD (G) e ISAAR (CPF)

<b>ISAD (G)</b>	<b>ISAAR (CPF)</b>
Código de Referencia	Identificador del Registro de Autoridad (área de Control)
Título	Tipo de Identidad ( área de identidad)
Fecha (s)	Fecha(s) áreas de existencia (área de descripción)
Nivel de Descripción	
Volumen y soporte de la unidad de descripción	
Nombre del o los productores	Forma (s) autorizada(s) del nombre Área de identificación
Historia institucional / Biográfica	Historia /biografía, lugares, estatuto jurídico, funciones, ocupaciones y actividades, estructura interna, genealogía. (Área de descripción)
Historia Archivistita	
Forma de ingreso	
Alcance y contenido	
Valoración, selección y eliminación	
Nuevos Ingresos	
Organización	
Condiciones de acceso	
Condiciones de reproducción	
Lengua / escritura(s) de la documentación	
Características Físicas y requisitos Técnicos	
Instrumentos de descripción	
Existencia y localización de los originales	

<b>ISAD (G)</b>	<b>ISAAR (CPF)</b>
Unidades de descripción relacionadas	Nombre(s) identificadores de instituciones, personas o familias relacionadas, naturaleza de la descripción, relación de la descripción, fechas de relación (Área de Relaciones)
Notas de publicaciones	
Notas	Notas de mantenimiento ( Área de Control)
Notas del Archivista	Estado, Nivel de detalle, fechas de creación, revisión o eliminaciones, fuentes (Área de Control)
Reglas o Normas	Reglas y Convenciones (Área de Control)

Fuente: El Autor(a).

### 4.3 RESEÑA HISTÓRICA DEL COOPERATIVISMO EN COLOMBIA

“El cooperativismo colombiano hunde sus raíces en la cultura comunitaria de los pueblos precolombinos y en las experiencias del cooperativismo europeo iniciado a mediados del siglo XIX.”<sup>26</sup>

Esta doble genética le imprime rasgos especiales al desarrollo cooperativo colombiano. Formalmente las cooperativas hicieron su aparición sólo a partir de 1931, año en el cuál el gobierno nacional presidido por Enrique Olaya Herrera expidió la Ley 134 que fue el primer marco jurídico del cooperativismo colombiano.

“Los líderes sociales, la Iglesia católica, los sindicatos han sido los principales impulsores del cooperativismo en Colombia. Los gobiernos nacionales ocasionalmente han comprendido que el cooperativismo es una estrategia importante de desarrollo socioeconómico del país, sin embargo, sus políticas no han sido suficientemente consistentes a lo largo de la historia”<sup>27</sup>.

Ya desde la época de la independencia aparecen algunos ejemplos de sociedades de auxilio mutuo que se acentúan con la aparición, a mediados del siglo XIX, de las sociedades de artesanos para la defensa de los intereses económicos de los asociados que más tarde se transforman en las sociedades democráticas con un carácter primordialmente político.

**4.3.1 Cooperativismo:** es una doctrina socio-económica que promueve la organización de las personas para satisfacer de manera conjunta sus necesidades. Le da la oportunidad a las personas y familias de escasos recursos de crear su propio patrimonio.

---

<sup>26</sup> FARJARD ROJAS, Miguel. Presencia del Cooperativismo en Colombia. [En línea], Bogotá: UNISANGIL, 2001. <http://www.unicoop.org/fontions/getItem.asp?doc=Vol1No2.pdf> (Consulta: 25 Agosto, 2006); p.123

<sup>27</sup> URIBE GARZON, Carlos. Historia del Movimiento Cooperativo. Bogotá: DANCOOP, 1992. p.21

**4.3.2 Cooperativas de ahorro y crédito:** “hacia 1963 como una necesidad de actualizar la legislación cooperativa se expide el decreto 1598, el cual introduce el concepto de la especialización y particularmente a las cooperativas de ahorro y crédito les permite la captación de ahorros a través de aportes por parte de los socios”<sup>28</sup>.

En 1985 se expidió el decreto 1659 que reconoció la existencia de organismos cooperativos de grado superior de carácter financiero, en 1998 fue expedida la ley 454 definió que las cooperativas de ahorro y crédito únicamente captaban depósitos de los aportes de sus asociados con vigilancia de la Superintendencia de Economía Solidaria (SUPERSOLIDARIA).

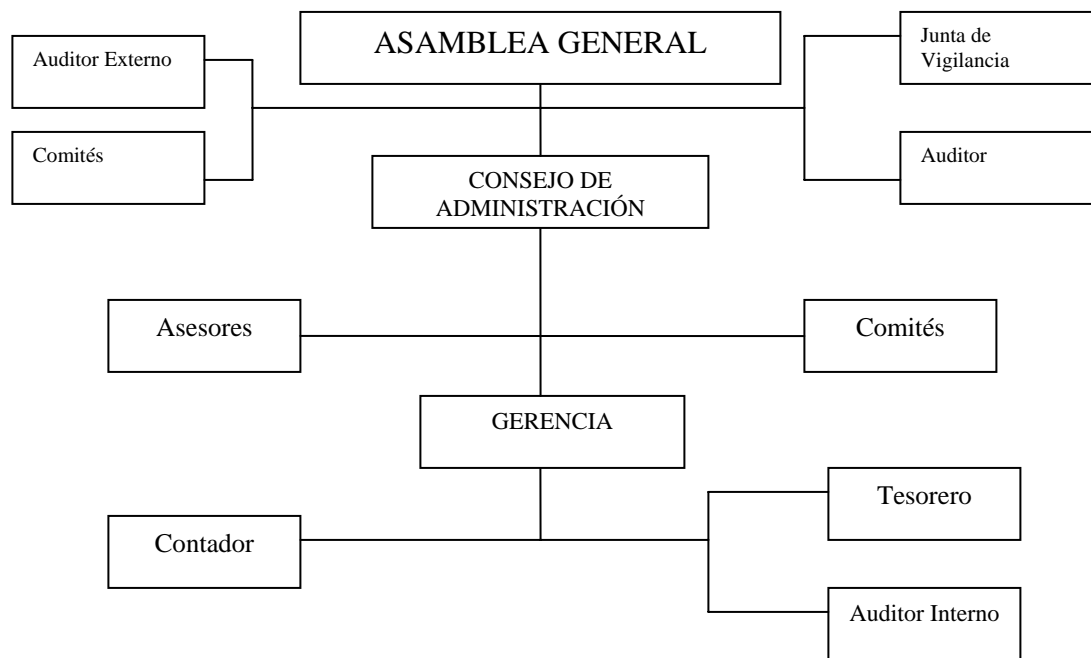
**4.3.3 Empresa de Economía Solidaria.** Forma de organización basada en la solidaridad y ayuda mutua, con objetivos sociales y económicos, y cuya finalidad principal es satisfacer las necesidades de sus asociados. Las decisiones se toman en función de una persona \_ un voto, y los resultados económicos se distribuyen en proporción a la utilización de los servicios.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> Cooperativismo en Colombia. [En línea] Bogotá: 2005. <http://coopfiscalia.com/colombia.htm> (Consulta: 25 Agosto, 2006)

<sup>29</sup> PALACIOS, Nicolas. La Administración en las Empresas de Economía Solidaria. Bogotá: USTA, 1993.

Figura 4. Relaciones de autoridad en línea y de asesoría en las Cooperativas.



Fuente: PALACIOS, Nicolás. La Administración en las Empresas de Economía Solidaria. Bogotá: USTA, 1993.



#### **4.4 ORGANIZACIÓN Y MARCO JURÍDICO DE LAS EMPRESAS DE ECONOMÍA SOLIDARIA.**

<sup>30</sup>La Constitución Nacional de Colombia aprobada en 1991, en varios artículos reconoce y propone el fortalecimiento del sector de la economía solidaria, partiendo de la misma definición del Estado.

La Constitución establece 3 criterios para el desarrollo de la legislación cooperativa.

- Establecer los estímulos y los medios para que los trabajadores participen en la gestión de las empresas, (artículo 57)
- Proteger y promover las formas asociativas y solidarias de propiedad, (artículo 58).
- Fortalecer las organizaciones solidarias y estimular el desarrollo empresarial, (artículo 333).

Colombia ha tenido tres leyes y numerosos decretos y normas que han fijado la orientación y desarrollo del cooperativismo.

La primera Ley (134) data de 1931, la segunda (079) de 1988 y la última (454) de 1998.

La Ley 454 de 1998, estableció un nuevo marco de referencia jurídica de la economía solidaria. En este contexto se transformó el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas en el Departamento Nacional de Economía Solidaria y se creó la Superintendencia de Economía Solidaria (SES) y el fondo de garantías para las cooperativas de ahorro y crédito FOGACOOP.

---

<sup>30</sup> FAJARDO ROJAS, Miguel (2003). *Cooperativismo Colombiano*, Informe de investigación.

## **5. SITUACION ACTUAL DE EL SISTEMA ARCHIVÍSTICO Y DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR COOPERATIVO ESPECIALIZADO DE AHORRO Y CRÉDITO CON SEDE EN BOGOTÀ.**

Con el fin de dar a conocer la situación actual del sistema archivístico de las cooperativas especializadas de Ahorro y Crédito de Bogotá, se realiza un análisis del impacto que tiene en el medio de la economía solidaria, se investiga las funciones y estructura orgánica de cada una de las empresas que componen este sector para determinar el nivel de producción documental y las series o grupos documentales que se manejan en estas entidades.

La metodología utilizada para realizar este estudio se baso en entrevistas con el personal encargado de los archivos y otros funcionarios de cada una de las cooperativas para determinar que herramientas utilizan para el desarrollo de sus procesos y funciones.

En cuanto al sistema de Gestión de Calidad se evidencia que en la mayoría de Cooperativas no han empezado el proceso de certificación y se tiene lo siguiente:

- **Métodos de Trabajo.**
  - Falta de políticas para la documentación de procesos
  - Falta de instructivos
  - Falta de procedimientos
  - Falta de manuales
  - Falta de registros

- **Mediciones.**

- Falta de controles y seguimientos a los procesos y procedimientos
- No hay definición de indicadores
- No hay definición de políticas de gestión por competencias.
- La auditoria interna es la encargada de hacer seguimiento a los procesos y procedimientos que se tienen, pero no hay definido un Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

- **Mano de Obra.**

- Falta de motivación para el desempeño de los procesos
- No hay planes de capacitación periódicos para el seguimiento y actualización de procesos y procedimientos.
- Cargas de trabajo mal distribuidas

- **Medios de Trabajo.**

- En la mayoría de Cooperativas el archivo no cuenta con el espacio suficiente para custodiar, almacenar y conservar el volumen de información que producen como reflejo de sus actividades.
- Manejan un archivo Gestión-Central en cuanto al manejo de información de los asociados, ya que siempre va a ser de constante consulta, pero no dejan de lado la documentación administrativa.

- **Maquinaria.**

- No hay un software para la administración y recuperación de documentos, ni para el manejo de correspondencia.
- No existen planes ó programas para digitalización o microfilmación de documentos.
- Poseen un software contable para controles financieros reflejados de los servicios que prestan en beneficio de sus asociados, la mayoría de documentos se derivan de los registros de este software.

**Estructura de la Documentación para el Sistema de Gestión de Calidad.**

- No hay una declaración documentada de una política de calidad, no hay manual de calidad, esta en desarrollo documentar los procesos en la mayoría de Cooperativas.
- Existen algunos procesos documentados, sin embargo, la ISO 9001:2000 anota que el “procedimiento documentado” es el procedimiento que se ha establecido, documentado, implementado y mantenido. Y la mayoría de procesos no cuentan con controles y seguimientos.
  - No hay Identificación de macroprocesos y sus procedimientos
  - No hay Definición de formatos para procedimientos
  - No hay una identificación clara de registros

## **Sistema de Gestión de Calidad.**

En la Norma Técnica Colombia NTC-ISO 9001: 2000 a lo que se refiere a gestión documental menciona dos apartes en sus numerales 4.2.3 Control de Documentos y 4.2.4 Control de Registros.

- **Control de documentos.**

Se tiene claro quien debe autorizar y aprobar documentos, pero falta realizar actualizaciones.

En algunas cooperativas se pueden consultar los procesos y procedimientos existentes por red interna “mis sitios de red”, la consulta de estos documentos facilita el desarrollo de las actividades cuando no se tiene claro algún proceso.

Se identifican todos los documentos de origen externo y se tiene clara la distribución a cada responsable.

- **Control de Registros.**

Maneja un software contable para el control de los estados y movimientos financieros que se derivan de las actividades, y a partir de este sistema contable se derivan la mayoría de documentos como; recibos de caja, extractos, estados de cuenta, etc.

No se tiene establecida la documentación necesaria para controlar el sistema, los mecanismos de archivo y los tiempos y políticas para su manejo, reacción, seguimiento.

- **Análisis de datos.**

Debido a que no existe un SGC, no se aplican procesos de recopilación y análisis de datos encaminados a demostrar la eficiencia de los mismos y por ende no hay propuestas de acciones correctivas.

- **Control de producto no conforme.**

Se generan rechazos o retrocesos en los procesos, se requiere que la administración asegure que se hace con las No conformidades, identificadonlas y disponiendo de ellas en periodos preestablecidos.

- **Acción correctiva y preventiva.**

No se establecen procesos para el mejoramiento de calidad, aunque se reconoce que se pueden mejorar los procesos operativos y administrativos, se ve la necesidad de consolidar acciones correctivas con actividades que prevengan que no se vuelva a presentar algún error en el proceso.

Toda entidad que decida entrar en un proceso de certificación se enfrenta a un proceso complejo de definir y gestionar los documentos, conocer el estado de toda la documentación que se maneja y tener siempre presente que esta documentación refleja la actividad de toda la entidad cooperativa.

**Enfoque al cliente (Asociado).** Se encuentra en cada cooperativa un buzón de sugerencias, quejas y reclamos para lograr recopilar la información de las necesidades de cada asociado.

**Responsabilidad, Autoridad y comunicación.** Las responsabilidades son definidas y comunicadas dentro de la entidad por medio de Gestión humana, Intranet, reuniones mensuales.

En cuanto al SGC, no hay una persona explícitamente designada para que asegure el establecimiento y su implementación

**Revisión por la Dirección.** No existen métodos de evaluación permanente, la Dirección o Gerencia se apoya en la Auditoría Interna de la Cooperativa la cual hace seguimiento a algunos procesos y procedimientos, pero no aseguran el control en su totalidad.

**Compromiso de la Dirección.** La administración de las Cooperativas estará a cargo de la Asamblea General, el Consejo de Administración y la Gerencia General.

Se da a conocer la planeación estratégica la cual busca asegurar la disponibilidad de recursos para el cumplimiento de todas las funciones de carácter operativo para el crecimiento y mejoramiento del negocio.

La Dirección o Gerencia tiene la responsabilidad de dar a conocer al personal todo lo que se implemente, desarrolle y ponga en funcionamiento en pro al desarrollo de las actividades inherentes a la evolución de la entidad.

**Gestión de los recursos.** Hay algunas limitaciones, pero existen algunas políticas documentadas para este aspecto, pero falta definición en algunos procedimientos.

**Provisión de Recursos.** Hay compromiso de la gerencia en trabajar el Sistema de Gestión de Calidad identificándolo como una necesidad, por lo cual planea disponer recursos para su implementación y desarrollo.

**Recursos Humano.** Actualmente en las Cooperativas no hay el personal idóneo para trabajar en el Sistema de Gestión de Calidad, por lo cual se requiere de una empresa consultora especializada en el tema, para que con ayuda del personal que labora en cada cooperativa implementen desarrollen y capaciten el Sistema de Gestión de Calidad.

De esta forma se designa a algún miembro de la Cooperativa que cumpla con el perfil para Dirigir el SGC.

**Infraestructura.** Cada Cooperativa mantiene sus edificios, espacios de trabajo, equipos para los procesos (tecnología) y demás que se necesiten para el desarrollo de los procesos en pro del funcionamiento de cada cooperativa.

**Ambiente de trabajo.** Las condiciones de trabajo son buenas, se siente la calidad humana, lo cual beneficia para la prestación de servicios y para el manejo de relaciones interpersonales.

**Prestación del servicio.** El servicio principal que prestan las cooperativas es el de Crédito por diversas líneas, esto soporta el buen funcionamiento del negocio.

**Procesos relacionados con el cliente.** Los requisitos en cuanto a necesidades y prestación del servicio al asociado, están bien definidos y controlados, la interacción entidad-asociado esta en permanente comunicación.



## **Derechos y deberes de los asociados:**

### **Derechos.**

- Utilizar los servicios de la cooperativa y realizar con ella, las operaciones propias de su objeto social.
- Participar en las actividades de la cooperativa y en su administración, mediante el desempeño de cargos sociales.
- Ser informados de la gestión de la Cooperativa de acuerdo a las prescripciones estatutarias.
- Ejercer actos de decisión y elección en las asambleas generales
- Fiscalizar la gestión de la Cooperativa
- Participar en los excedentes de la Cooperativa al tenor de los estatutos y de la asamblea general.
- Presentar a la junta de vigilancia quejas fundamentadas o solicitudes de investigación y comprobación de hechos, que puedan configurar infracciones o delitos de los administradores de la Cooperativa.
- Los demás que se deriven de la ley, los estatutos y los reglamentos.
- Retirarse voluntariamente de la Cooperativa

### **Deberes.**

- Aportar en forma permanente las cuotas sociales establecidas en la Cooperativa, en la cuantía y periodicidad que establezca el estatuto y/o que reglamente el consejo de administración.
- Adquirir conocimientos sobre los principios básicos del cooperativismo, las características del acuerdo y el estatuto que rige la entidad.
- Cumplir las obligaciones derivadas del acuerdo cooperativo.
- Aceptar y cumplir las decisiones de los órganos de administración y vigilancia.

- Comportarse solidariamente en sus relaciones con la Cooperativa y con sus asociados.
- Ejercitar sus derechos sociales en forma regular, siempre con sujeción a las normas internas y por los conductos previstos en el estatuto y los reglamentos.
- Abstenerse de efectuar actos o de incurrir en omisiones que afecten la estabilidad económica o el prestigio social de la cooperativa.

**Compras.** El proceso de compras se basa principalmente en bienes y servicios e insumos que contribuyen al buen desarrollo y mantenimiento de cada Cooperativa.

Se tienen establecidos parámetros para las compras, dependiendo la cuantía, y hay convenios con diferentes proveedores.

**Prestación del servicio.** No existen controles sobre la prestación del servicio, se realizan auditorias para el seguimiento a los procesos, pero el servicio en si no tiene parámetros de medición y seguimiento.

## 6. ANÁLISIS Y TABULACIÓN DE INFORMACIÓN.

Uno de los propósitos fundamentales de las cooperativas especializadas de ahorro y crédito, por pertenecer al sector solidario se basa en el mejoramiento integral de la calidad de vida del asociado y de su familia, a través de la prestación de servicios de carácter solidario, gracias a la aplicación de la encuesta no solo se logro la recopilación de información sobre el Sistema de Gestión de Calidad, sino también de la actividad que estas entidades realizan.

### **Actividades:**

- Captar de sus asociados depósitos de ahorro en todas las modalidades permitidas por la ley.
- Otorgar servicios de créditos a los asociados con fines productivos de mejoramiento personal y familiar. (cada cooperativa maneja diferentes líneas de crédito de acuerdo a sus políticas institucionales)
- Emitir bonos
- Fomentar espacios lúdicos y educativos para los asociados y sus familias, con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida.
- Contribuir al mejoramiento del nivel educativo de los asociados, sus familias y la comunidad en general a través de seminarios, talleres, convenios educativos.

A través de Instituciones Auxiliares del Cooperativismo ofrecer al asociado servicios adicionales al ahorro y crédito.

- Planes al mejor precio, tiquetería a nivel nacional e internacional, programas turísticos de recreación y cultura.
- Alternativas para reuniones sociales o eventos empresariales.

- Otros servicios a través de convenios como: pólizas, SOAT, planes de celulares, boletería para teatro, parques de diversiones, entre otras.

### **Afiliados.**

Los requisitos de afiliación depende del sector en el que se encuentre cada Cooperativa especializada de ahorro y crédito, por ejemplo las del sector energético, pueden hacer parte de la cooperativa personas naturales y jurídicas, trabajadores activos y pensionados de empresas del sector petrolero y energético Colombiano.

Una vez afiliado se deberá pagar una cuota de afiliación que también depende de las políticas que fije cada cooperativa, y esta no es reembolsable.

Si el afiliado se retira puede tener otra oportunidad de volver a afiliarse después de 2 ó 3 años de la fecha del retiro.

La población de Cooperativas Especializadas de ahorro y crédito con sede en Bogotá. D.C., es de 27, se recolectó información de 20 Cooperativas las cuales accedieron a contestar la encuesta que se adjunta en los anexos.

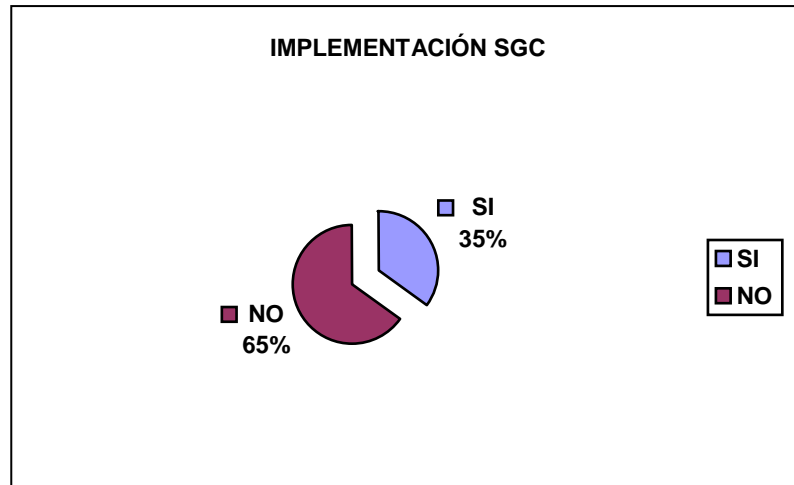
Tabla2. Cooperativas Especializadas de ahorro y crédito con sede en Bogotá, D.C.

Cooperativas especializadas de Ahorro y Crédito	Sigla
COOPERATIVA DE EMPLEADOS DE CAFAM LTDA	
COOPERATIVA DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD COASMEDAS	COASMEDAS
COOPERATIVA DE TRABAJADORES DE LA INGENIERIA	COIN LTDA
COOPERATIVA PARA EL BIENESTAR SOCIAL	COOPEBIS
FINANCIERA CAFETERA SOCIEDAD COOPERATIVA LTDA.	COOPERCAFE
ENTIDAD COOPERATIVA DE LOS EMPLEADOS DE SALUDCOOP	PROGRESSA
COOPERATIVA AVP LTDA.	COOPERATIVA AVP LTDA.
COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y SERVICIOS ESPECIALES COOPINCODEMAR	COOPINCODEMAR LTDA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DEL LICEO NACIONAL POLICARPA	COOSALAV
CAJA COOPERATIVA CREDICOOP	CREDICOOP
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE SURAMERICA	COOPSURAMERICA
COOPERATIVA DE EMPLEADOS DE BANCAFE Y DEL GREMIO CAFETERO	COOPEBANCA
FINANCIERA COOPERATIVA COLOMBIANA DE INGENIEROS	FINANCIAR
COOPERATIVA ALIANZA LTDA	
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE TUBOS MOORE LTDA	CREDIAHORRAR
COOPERATIVA DE TRABAJADORES DE CEMENTOS CONCRETOS Y MATERIALES DE CONST.	COOPEDIA LTDA
COOPERATIVA FINANCIERA CREDIFLORES	CREDIFLORES
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INEM KENNEDY LTDA.	COPINKE
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNIVERSIDAD SANTO TOMAS	USTACOOPT LTDA.
CAJA COOPERATIVA PETROLERA	COOPETROL
COOPERATIVA TEXAS LTDA	COOPETEXAS
COOPERATIVA NACIONAL DE AHORRO Y CREDITO LTDA	CREAR
COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRABAJADORES DEL GRUPO INDEGA S.A.	COOINDEGABO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE TRABAJADORES DE CUNDINAMARCA	COOPTRACUN
COOPERATIVA DE CREDITO Y SERVICIOS DE COLOMBIA	COOCREDISERVI
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE PENSIONADOS Y PREPENSIONADOS DEL SECTOR SALUD	PRODUZCAMOS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FINCOMERCIO LTDA	FINCOMERCIO LTDA

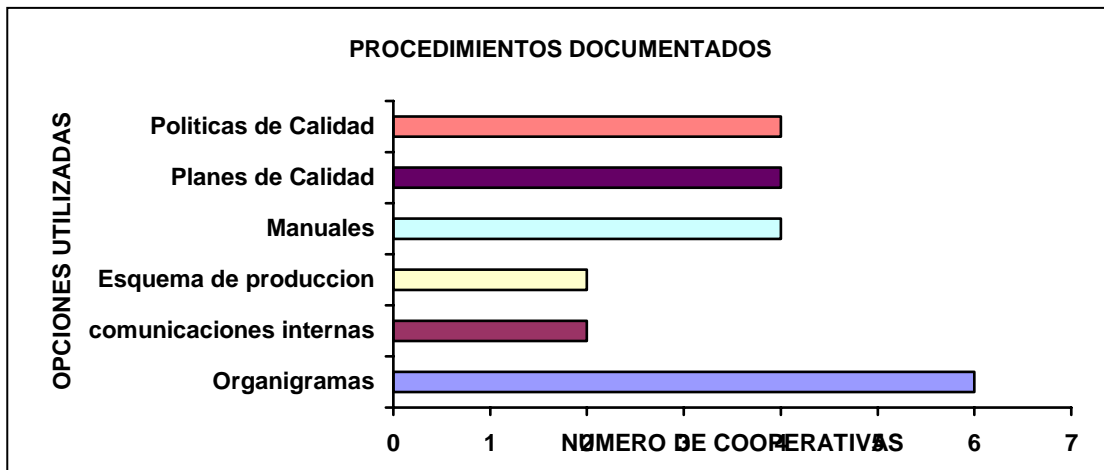
Fuente: Superintendencia de la Economía solidaria.

## Anexo 1. Encuesta

1. ¿CONOCE LA MANERA DE COMO SE IMPLEMENTA UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN SU COOPERATIVA?



En caso que su respuesta sea afirmativa.  
¿Cual de las siguientes opciones incluye en sus procedimientos documentados?



### **Análisis en cuanto al Sistema de Gestión de Calidad.**

No hay un Sistema de Gestión de Calidad que cumpla con los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2000, no hay la documentación adecuada para el funcionamiento de un sistema de este tipo, debido a la ausencia de procedimientos, registros de calidad, y de un manual donde se recopile la información general del SGC y de cada uno de los procesos y procedimientos que se utilizan para el buen desempeño de funciones y actividades de ser de cada cooperativa.

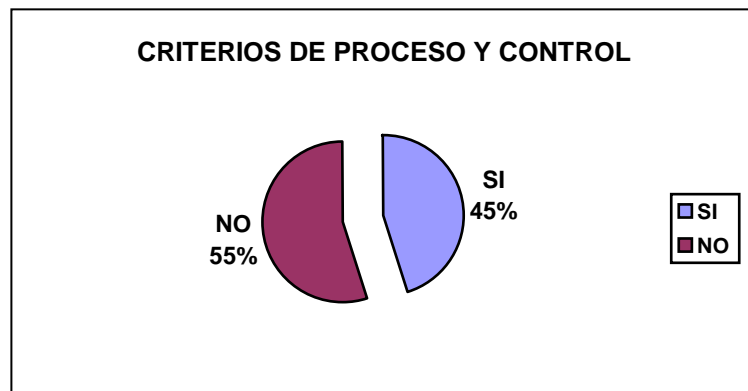
No se ha establecido, documentado o implementado un Sistema de Gestión de Calidad, sin embargo en estas cooperativas hay planes de auditoria para la actualización y desarrollo de los procesos internos.

La administración de la mayoría de cooperativas es basada en procesos (administración por procesos), el cual obliga a que se vayan documentando y controlando cada uno de los procesos, pero no existe seguimiento, medición y control de los mismos.

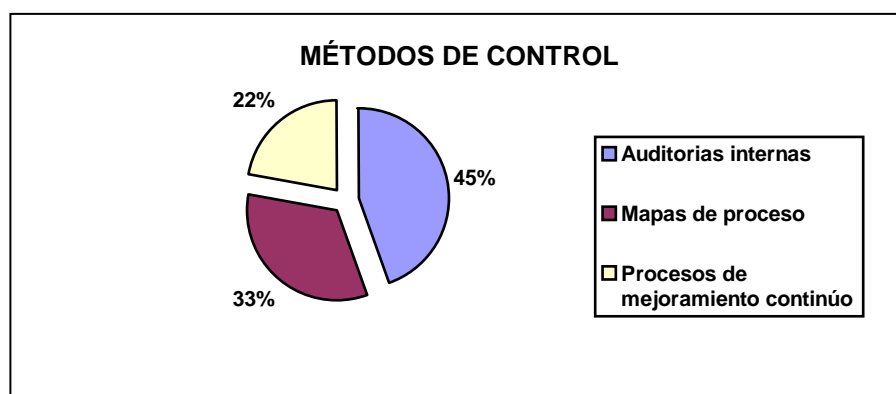
Se tienen asignados recursos básicos para la función operativa de los procesos, pero su voluntad se dirige a la adopción de esquemas que estén a la medida de las necesidades de la entidad.

**Documentación.** No cuentan con una declaración documentada de una política de calidad y sus objetivos, los procesos se encuentran parcialmente documentados, no hay parámetros para asegurar la planeación, actualización y control de los mismos.

2. ¿SE UTILIZAN CRITERIOS Y MÉTODOS QUE GARANTICEN QUE LOS PROCESOS Y SU CONTROL SEAN EFICACES?



Métodos de Control.

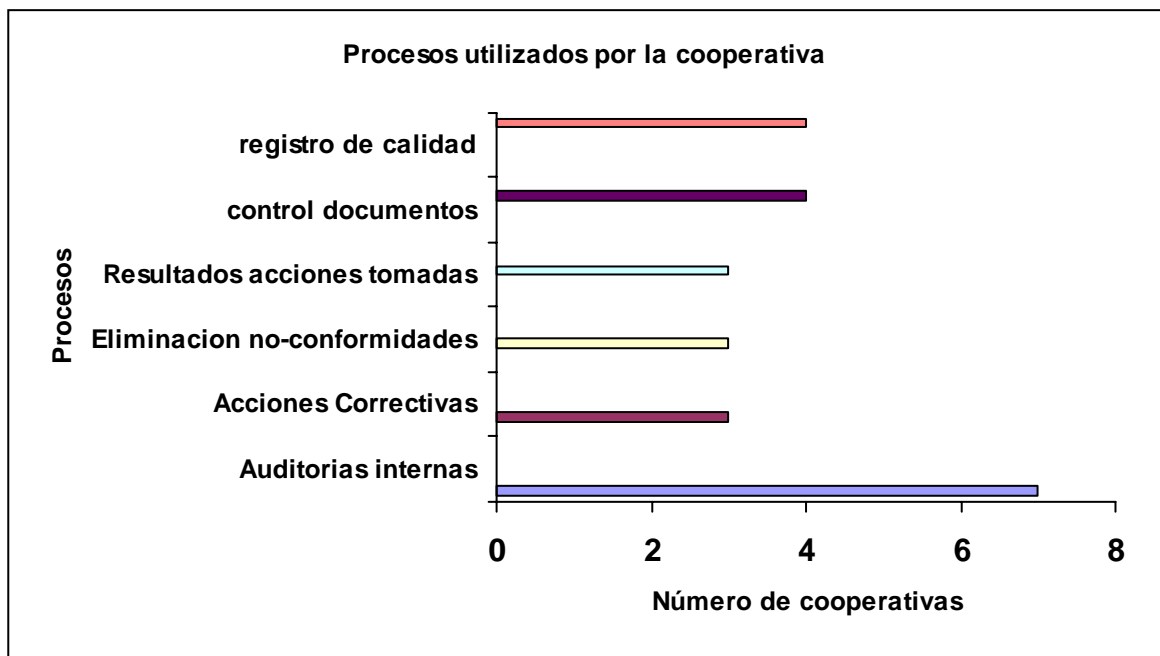


Para el control de los procesos y revisión del cumplimiento de las funciones se planean auditorias internas las cuales evidencian las fallas que se estén presentando al interior de cada Cooperativa.



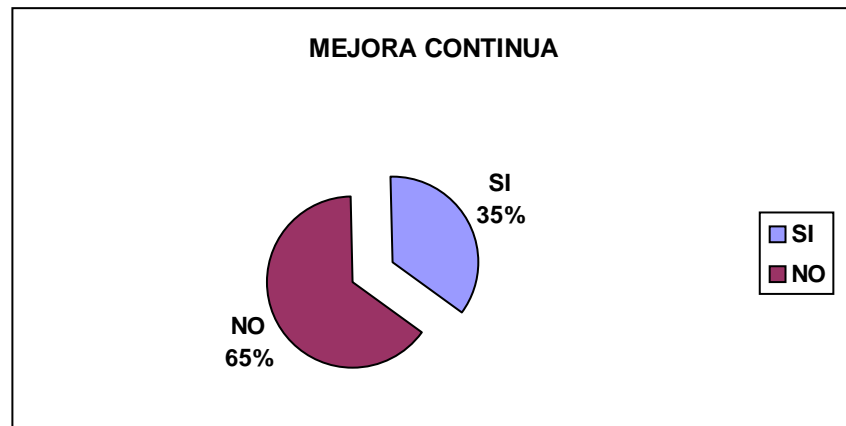
Existen mapas de procesos para establecer las funciones y relaciones entre las áreas o dependencias que componen cada una de las Cooperativas, hay ausencia de procesos para el mejoramiento continuo.

### 3. ¿CUAL DE LOS PROCESOS PARA CONTROL DE CALIDAD UTILIZA ACTUALMENTE LA COOPERATIVA?

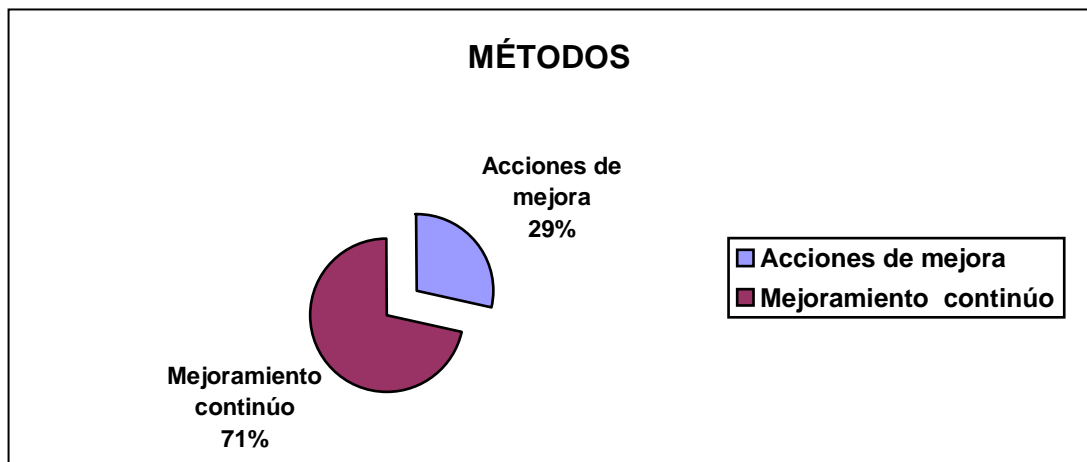


Son muy pocas las cooperativas que han iniciado el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, hay algunos parámetros que se asemejan a los requisitos de la ISO 9001:2000 pero no cumplen con los requisitos de la misma.

4. ¿HAY UN SISTEMA DOCUMENTADO QUE GARANTIZA LA MEJORA CONTINÚA?



Métodos de Mejoramiento Continúo.

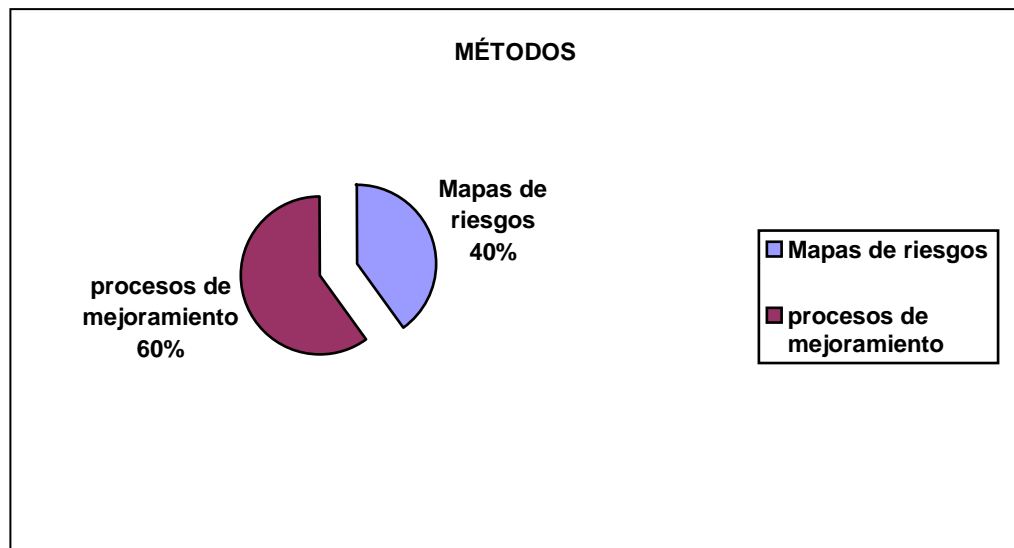
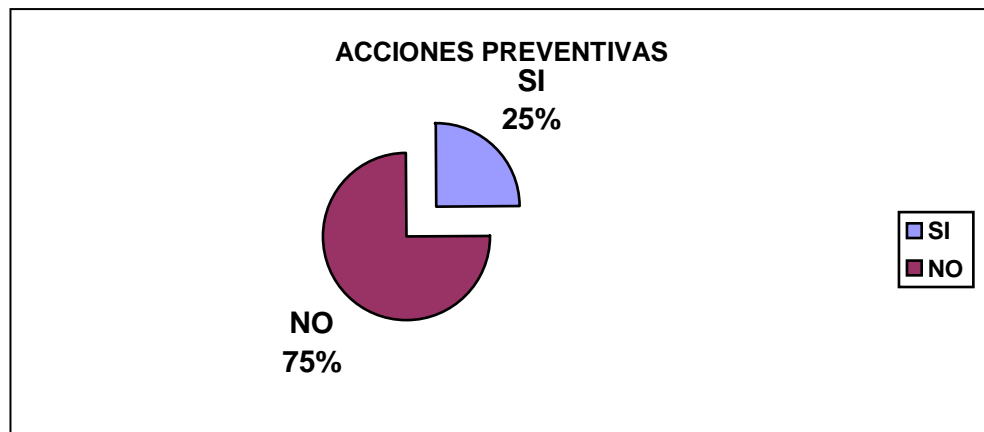


**Medición, Análisis y mejora.** El único procedimiento para realizar seguimiento en cuanto a las necesidades de los clientes, es el buzón de sugerencias, quejas y reclamos que se encuentra en la entrada principal de cada Cooperativa.

En cuanto a la captación de dinero en las áreas más críticas se tiene planeada una auditoria constante y eso permite el control y seguimiento.

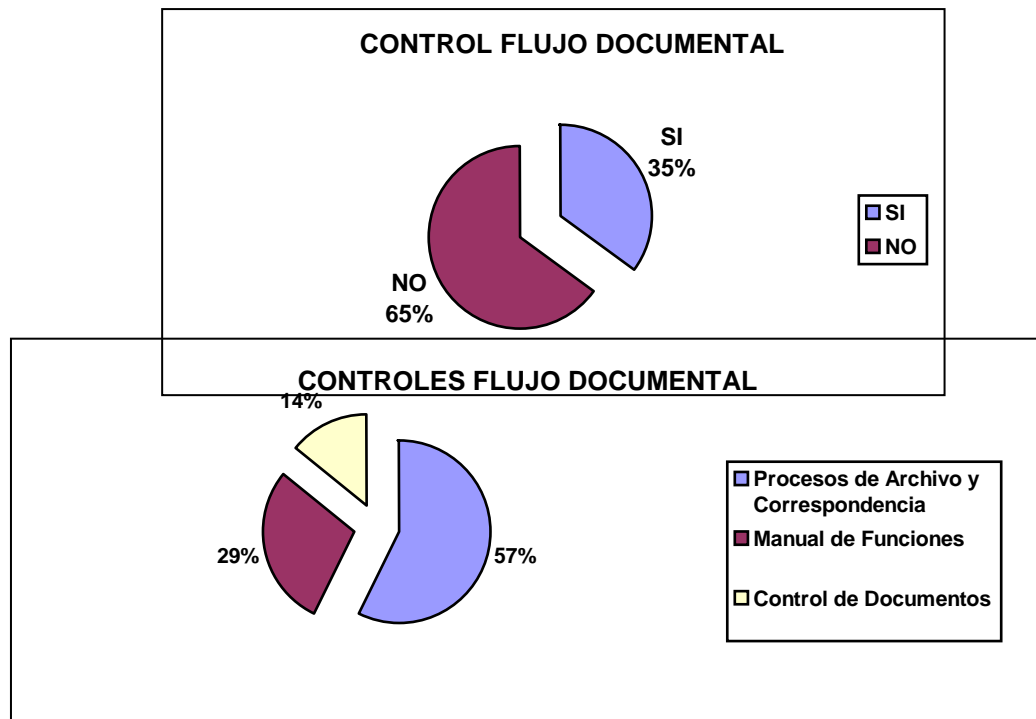
**No conformidades.** No hay una herramienta o control que permita identificar las No conformidades en las Cooperativas, cuando se detecta un error se procede a tomar una acción para corregirla, pero muchas veces no hay seguimiento de las mismas.

5. ¿HAY MÉTODOS PARA DEFINIR LAS ACCIONES PREVENTIVAS?



Los métodos utilizados para definir acciones preventivas se presentan dentro de la planeación de auditorías internas, en donde se desarrollan mapas de riesgo y se toman alternativas para mejorar los procesos.

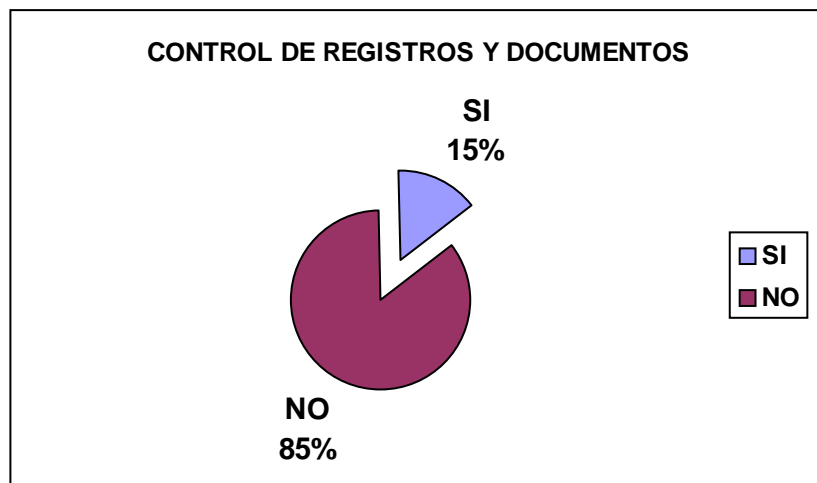
6. ¿EN LA GESTION DOCUMENTAL SE TIENEN DEFINIDO Y DOCUMENTADO UN PROCESO QUE PERMITA EL CONTROL Y ADMINISTRACION DEL FLUJO DOCUMENTAL?



Hay definido un proceso de Archivo y Correspondencia básico para controlar la recepción de documentos, préstamo de documentos, y disposición de todos los documentos que soportan las actividades realizadas por el personal de cada una de las Cooperativas.

Existe un manual de funciones para el área de archivo y correspondencia donde especifica las actividades principales, pero no hay parámetros suficientes para tener un control previo de documentos, no hay control de copias por documentos y esto genera un volumen en la producción documental, se manejan muchos formatos para solicitud de créditos los cuales junto con sus soportes reposan en las carpetas de cada asociado. Cada cooperativa cuenta con un software contable que genera la mayoría de documentos y de este se genera cualquier cantidad de copias sin tener un control previo, no hay confianza en la seguridad del sistema, no hay control de registros.

7. ¿SE HA ESTABLECIDO UN PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO PARA DEFINIR LOS CONTROLES NECESARIOS PARA DISPOSICION DE LOS REGISTROS Y DOCUMENTOS?



**Control de Documentos.** Al momento de la emisión de documentos se identifica quien debe aprobar los mismos, existen áreas dentro de las cooperativas como (Procesos, organización y métodos, investigación y desarrollo, etc.) las cuales están autorizadas para el diseño y aprobación y divulgación de formatos y documentos para el desarrollo de las funciones inherentes a cada de las cooperativas.

Dentro de los inconvenientes de no tener un control para la documentación se encontraron varios formatos obsoletos y otros desactualizados.

Se identifican los documentos de carácter externo y se controla su distribución.

Control de Registros. No hay un procedimiento documentado que puntualice los controles necesarios para la identificación de los mismos.

#### 8. ¿SE TIENEN ESTABLECIDAS NORMAS DE DESCRIPCIÓN ARCHIVISTICA EN LOS PROCESOS DE GESTION DOCUMENTAL?

No se han establecido Normas de Descripción Archivística en ninguna Cooperativa, es un tema nuevo y se necesita del personal idóneo para que de manera interdisciplinaria se integre este proceso al Sistema de Gestión de Calidad.

#### 9. NOMBRE ALGUNAS DE LAS SERIES DOCUMENTALES QUE SE MANEJAN EN LA COOPERATIVA.

En este sector Cooperativo no se han implementado las Tablas de Retención Documental (TRD), y algunas hasta ahora empiezan este proceso, se deja como anexo un instructivo para la elaboración de las mismas, y así se motiven a tener esta herramienta tan importante para la Gestión Documental.

## Anexo 2. Instructivo para la Elaboración de TRD.

### **Recomendación.**

Detectando la situación de las Cooperativas especializadas de ahorro y crédito, donde muchas no han empezado a implementar su Sistema de Gestión de Calidad, se recomienda mirar los puntos débiles y fortalecerlos e implementar acciones de mejora, correctivas y preventivas, también definir otros aspectos que deban ser tenidos en cuenta para la implementación y documentación del sistema.

## **7. MODELO DE CALIDAD BASADO EN DESCRIPCION DOCUMENTAL PARA EL SECTOR COOPERATIVO ESPECIALIZADO DE AHORRO Y CREDITO DE BOGOTA D.C.**

### **Introducción**

El sistema de gestión de calidad se crea como herramienta de gestión sistemática y transparente que permite evaluar el desempeño institucional en las entidades del sector Cooperativo especializado en Ahorro y Crédito de la ciudad de Bogotá. D.C, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de servicios tanto externos como internos.

En este contexto se presenta este modelo de calidad, tal como lo indica la NTC ISO 9001:2000<sup>31</sup>, el cual permitirá conocer los objetivos y la política de calidad.

En particular este modelo se enfatizará en los procesos de gestión documental, donde se implementará Normas de Descripción Archivística como parámetro para integrar al sistema de gestión de Calidad de estas entidades.

Este manual de calidad es una herramienta importante para el sector Cooperativo, el cual no solo está para el cumplimiento de requisitos, sino como un instrumento que conduzca a la mejora continua, en el cual compromete a cada una de las entidades y al personal que labora en ellas<sup>32</sup>.

---

<sup>31</sup> Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001. Sistema de gestión de la Calidad. Requisitos. ICONTEC, 2000. p 8.

<sup>32</sup> ROJAS VASQUEZ, Gerardo. Cuanto conocemos de las Normas ISO 9000?. En: Revista innovación y desarrollo. Diciembre 200, p.8



### **7.1 Objetivo**

El objetivo de este modelo de calidad es integrar los procesos de Gestión documental con base en la descripción Archivística, al sistema de Gestión de Calidad del sector Cooperativo especializado en Ahorro y Crédito, el cual proporcione la mejora continúa en todos los procesos que se realizan en función de cada una de estas entidades.

### **7.2 Alcance**

Formulación, control y ejecución de políticas y procesos en materia archivística y gestión documental integrados al sistema de gestión de calidad de las entidades del sector cooperativo especializado en ahorro y crédito.

### **7.3 Exclusiones.**

No existen exclusiones frente a los requisitos de la NTC ISO 9001:2000, ya que por la naturaleza de las entidades del sector Cooperativo especializado en Ahorro y crédito todos los requisitos aplican.

### **7.4 Descripción de la Entidad.**

Las Cooperativas especializadas en Ahorro y Crédito se encuentran dentro de las entidades de Economía Solidaria, las cuales tienen las siguientes características:

## **7.5 Características de las organizaciones de Economía Solidaria<sup>33</sup>**

Las Cooperativas especializadas de Ahorro y Crédito ejercen actividad financiera de manera exclusiva a sus asociados, pero requieren de la supervisión y autorización de la SUPERSOLIDARIA

La Ley 454/98 denomina “Economía solidaria al sistema socioeconómico, cultural y ambiental conformado por el conjunto de fuerzas sociales organizadas, en forma asociativas identificadas por prácticas autogestionadas solidarias, democráticas y humanistas, sin ánimo de lucro para el desarrollo integral del ser humano como sujeto, autor y fin de la economía”.

Están organizadas como empresas que contemplen en su objeto social necesidades de sus asociados y el desarrollo de obras de servicios comunitarios.

Tener establecido un vínculo asociativo, fundado en los principios y fines contemplados en la Ley 454/98.

Garantizar la igualdad de derechos y obligaciones de sus miembros, sin consideración a sus aportes.

Establecer en sus estatutos el monto mínimo de aportes sociales no reductibles, debidamente pagados, durante su existencia.

Integrarse social y económicamente, sin perjuicio de sus vínculos con otras entidades sin ánimo de lucro que tengan por fin el desarrollo integral del ser humano.

---

<sup>33</sup> Características entidades de economía solidaria. [En línea] Bogotá: 2005.  
<http://www.sena.edu.co/downloads/Econom%C3%ADa%20Solidaria/Caracter%C3%ADsticas%20de%20las%20organizaciones%20de%20Econom%C3%ADa%20Solidaria.doc> (Consulta: 23 de Junio, 2006)

Así mismo, la Economía Solidaria como economía formal, debe estar normalizada; para la elaboración de la Ley 454/98. Se mantiene el pensamiento cooperativo y contemplado en la Ley 79/88 Actualización Legislación Cooperativa;.

De conformidad con los incisos primero y segundo del artículo 39 de la Ley 454 de 1998, la actividad financiera sólo puede ejercerse por tres clases de entidades sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria:

- a. Las cooperativas especializadas de ahorro y crédito.
- b. Las cooperativas multiactivas con sección de ahorro y crédito.
- c. Las cooperativas integrales con sección de ahorro y crédito.

Según el inciso 4º del citado artículo 39 de la Ley 454 de 1998 "se entenderá como actividad financiera la captación de depósitos, a la vista o a término de asociados o de terceros para colocarlos nuevamente a través de préstamos, descuentos, anticipos u otras operaciones activas de crédito y, en general, el aprovechamiento o inversión de los recursos captados de los asociados o de terceros".

Las cooperativas de ahorro y crédito y las multiactivas e integrales con sección de ahorro y crédito supervisadas por la Supersolidaria sólo pueden ejercer actividad financiera con sus asociados.

En consecuencia, constituyen actividad financiera en los términos del artículo 39 de la Ley 454 de 1998, entre otras operaciones, la captación de ahorros bajo la modalidad de depósitos de ahorro a término (CDAT), depósitos de ahorro a la vista (cuentas de ahorro), el ahorro contractual o programado, los ahorros permanentes y cualesquiera otras modalidades de captación de depósitos de los asociados.

Requisitos legales. La actividad financiera del sector cooperativo vigilado por la Superintendencia de la Economía Solidaria sólo la podrán ejercer las cooperativas especializadas de ahorro y crédito y las multiactivas o integrales con sección de ahorro y crédito, exclusivamente con sus asociados, previo el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a. Demostrar el monto mínimo de aportes sociales pagados no reducibles, fijados por el legislador.
- b. Autorización previa y expresa de la Superintendencia de la Economía Solidaria para ejercer dicha actividad, para lo cual, ésta se cerciorará de la solvencia patrimonial de la entidad, su idoneidad y la de sus administradores.
- c. Acreditar las circunstancias especiales y las condiciones sociales y económicas que justifiquen el ejercicio de la actividad financiera sin acudir a la especialización.

Constitución. Las cooperativas que se propongan ejercer la actividad financiera propia de las entidades cuya inspección, control y vigilancia corresponde a la Superintendencia de la Economía Solidaria, deberán constituirse como cooperativas especializadas de ahorro y crédito o como multiactivas o integrales con sección de ahorro y crédito, y obtener la respectiva autorización.

## **7.6 Política de Calidad.**

Como entidades pertenecientes al sector de economía solidaria, el compromiso con la calidad se orienta principalmente a una gestión del mejoramiento continuo, con el fin de atender de manera eficaz las necesidades de los asociados y clientes en general.

**Figura 5. Mapa de Procesos.**



Fuente: El Autor(a)

## **7.7 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS REQUERIDOS POR LA NORMA ISO 9001:2000<sup>34</sup>**

### **7.7.1 CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

Controlar la producción documental de la entidad<sup>35</sup>, dentro del sistema de Gestión de Calidad asegurando la disponibilidad y acceso a la información para todo aquel

<sup>34</sup> CALIDAD HOY. En línea: <[www.calidad.org/s/iso9000\\_revisiones.php3](http://www.calidad.org/s/iso9000_revisiones.php3)>, Consulta: 21 de Agosto de 2006.

<sup>35</sup> ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN DE COLOMBIA. Ley 594 de 2000. Ley General de Archivos.

que lo requiera, estableciendo procesos de control a los documentos que incluyan el acceso, actualización y conservación de estos.

Tabla 3. Control de Documentos

PROCESO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
Control de Documentos	<ul style="list-style-type: none"><li>* presentar propuestas de creación o modificación de documentos al área competente.</li><li>* identificar documentos externos con el fin de controlar su distribución</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>* Cualquier funcionario de la Cooperativa, encargado del área de archivo o el área de Organización y métodos o Procesos.</li><li>* Responsable del área de Correspondencia, cualquier funcionario de la Cooperativa.</li></ul>

### Objeto

Establecer los parámetros y normas para la elaboración, modificación, aprobación y mantenimiento de los documentos del SGC.

### Alcance

Aplica a todos los documentos del SGC tanto de origen interno (emitidos por las Cooperativas) como de origen externo (emitidos por el cliente-asociado u otras partes interesadas).

Los documentos internos del SGC tienen la siguiente estructura y contenido básico, el cual se ajusta de acuerdo con las necesidades, para ello se toma como referencia la ISAD (G) General Standard Archival Description (Norma General para la Descripción Archivística)<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> CONSEJO INTERNACIONAL DE ARCHIVOS: Comité para normas de descripción. ISAD (G). Op.cit., 88p.

1. Encabezado en cada hoja. Cuenta con el Logo símbolo de cada Cooperativa especializada en Ahorro y Crédito, el nombre del documento, su código y número de versión.
2. Primera hoja. Tabla de contenido y cuadro de aprobación del documento con su correspondiente fecha.
3. Segunda Hoja. Tabla de estado de modificaciones.
4. Tercera Hoja en adelante. Desarrollo del contenido del documento, con los siguientes temas:

- ✓ Objeto: Establece la finalidad del documento
- ✓ Alcance: Define la cobertura y campo de aplicación del documento.
- ✓ Área de Identificación: (ISAD (G) 1). Los documentos internos del SGC, se identifican con un código que consta de tres partes a saber:

- ✓ Organización. (abreviatura que identifique a cada Cooperativa)

- ✓ Tipo de Documentos.

MQ        Manual de Calidad

PC=      Plan de Calidad

PR=      Procedimiento

IT =      Instructivo

RG        Registro

- ✓ Consecutivo.

Ej. : **COOP.RG.01** Es el registro “Listado Maestro de Documentos”.

Documentos de Referencia: Relaciona los documentos que han servido de guía para la redacción del presente documento.

- ✓ Descripción: Establece las principales actividades que requieren ser estandarizadas, controladas y verificadas.
- ✓ Fecha del documento y su aprobación (ISAD(G)1.4)

- ✓ Anexos: Se refiere a los formatos que deben ser diligenciados a raíz de la implementación del documento o los documentos relacionados que apoyan la gestión y requieren ser consultados.

### **Control de los Documentos Internos**

Los documentos del SGC de las Cooperativas son elaborados y revisados por las personas a cargo de las actividades que allí se describen y aprobados por el Gerente, Director o alto ejecutivo que esta a cargo de la administración de cada una de las Cooperativas antes de su divulgación e implementación, sea que se traten de emisiones originales o versiones posteriores. Los documentos se actualizan de acuerdo con las necesidades que se generen durante el desarrollo de las actividades o como consecuencia de auditorias y/o Revisiones por la Dirección.

La legibilidad se controla asegurando la redacción clara y precisa de los documentos, con términos de uso conocido o en su defecto, haciendo aclaraciones sobre el significado de éstos y velando porque la impresión o fotocopia controlada de los mismos sea tal que permita su consulta y entendimiento.

### **Control de los Documentos Externos**

Algunos ejemplos de documentos externos, que se pueden manejar en la organización, son:

- ✓ Normas
- ✓ Especificaciones Técnicas
- ✓ Instructivos
- ✓ Decretos – Regulaciones (Entidades de Economía Solidaria)



Se ingresan al Listado Maestro de Documentos con el fin de identificar cuáles y cuántos tiene la Cooperativa, facilitar su control y vigencia. La persona a cargo de estos documentos tiene la responsabilidad de revisar que éstos sean los requeridos para el desarrollo de las actividades y funciones, que estén completos, que sean legibles y que la versión corresponda con la requerida al momento de su recepción y durante el desarrollo de las actividades, para lo cual estará en contacto periódico con los entes encargados de su emisión para consultar sobre últimas actualizaciones.

Los documentos externos desactualizados se identificarán también con la palabra DESACTUALIZADO.

Anexo 3. Formato de Control de documentos.

### **Formato de Descripción Documental para el Control de Documentos que ingresan al Archivo Central**

Para el control de documentos que ingresan al área de archivo se creo un formato de Descripción Archivística para tener al detalle el origen de esta documentación, y apartir de este tener más controles de la misma, al igual para crear una cultura de Descripción Archivística en toda la entidad Cooperativa, ya que en el Sistema de Gestión de Calidad, en los controles y formatos se involucro la norma ISAD(G).



**FORMATO DE LA NORMA ISAD(G) PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS QUE INGRESAN AL AREA DE ARCHIVO**

**1. AREA DE IDENTIFICACIÓN**

**1.1 CODIGO DE REFERENCIA**

COD. DEL PAIS	NOMBRE DEL ARCHIVO	CODIGO DE LA SERIE
CO	Archivo Central de la Cooperativa XXX	15

**1.2 NIVEL DE DESCRIPCIÓN**

Serie / Expediente

**1.3 TITULO**

Contratos

**1.4 FECHAS DE PRODUCCIÓN DE LOS DOCUMENTOS**

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	OBSERVACIONES
02/01/2000	29/12/2004	Contratos de Servicios para actividades programadas para los asociados

**1.5 VOLUMEN DE LA UNIDAD DE DESCRIPCIÓN**

30 metros lineales

**1.6 LOCALIZACIÓN**

CODIGO DE UBICACIÓN	CAJA	CARPETA	FOLIOS	OTRA UNIDAD DE CONSERVACIÓN
B3/LA/EST1/CJ1/CARP1	1	1	120	CD

**1.7 VALOR DOCUMENTAL**

LEGAL ☐ FISCAL ☐ CONTABLE ☐ JURIDICO ☒ ADMINISTRATIVO ☐

**2. AREA DE CONTEXTO**

**2.1 NOMBRE DEL PRODUCTOR**

NOMBRE	DIEGO VARELA RIASCOS
CARGO	DIRECTOR COMPRAS Y SUMINISTROS
OFICINA PRODUCTORA	COMPRAS Y SUMINISTROS

**2.2 FORMA DE INGRESO**

TRANSFERENCIA REGULAR ☒ PRÉSTAMO ☐  
CUSTODIA ☐ DIGITALIZACIÓN ☐

**3. AREA DE CONTENIDO Y ESTRUCTURA**

**3.1 ALCANCE Y CONTENIDO**

RESUMEN NOTA DE ALCANCE
Corresponde a los contratos de servicios administrativos para realizar actividades para todos los asociados en diferentes épocas del año.

**3.2 IDENTIFICADORES**

NOMBRES	APELLIDOS
CARGOS	
ENTIDAD(S)	Club Militar de Oficiales
LUGAR(S)	Bogotá
ASUNTO	Servicio de Restaurante

**3.3 VALORACIÓN, SELECCIÓN Y ELIMINACIÓN**

6 Años en Archivo Central

### 3.5 ORGANIZACIÓN

#### CLASIFICACION

FONDO :	Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito
SUBFONDO	Gerencia Administrativa
SECCION	Dirección Administrativa
SUBSECCION	Oficina de Compras y Suministros
SERIE	Contratos
SUBSERIE	Contratos de Servicios
UNIDAD DOCUMENTAL	SIMPLE <input type="checkbox"/> COMPUESTA <input checked="" type="checkbox"/>

ORDENACION
CRONOLOGICO <input type="checkbox"/> ALFANUMERICO <input checked="" type="checkbox"/> NUMERICO <input type="checkbox"/> ALFABETICO <input type="checkbox"/>

ESTRUCTURA INTERNA
PROCEDENCIA: I./ Oficina de Compras y Suministros

#### 4. AREA DE CONDICIONES DE ACCESO Y UTILIZACIÓN

##### 4.1 CONDICIONES DE ACCESO

LIBRE <input checked="" type="checkbox"/>	CONFIDENCIAL <input type="checkbox"/>	RESTRINGIDO <input type="checkbox"/>
OBSERVACION		

##### 4.2 CARACTERISTICAS FÍSICAS

Expediente de frecuente consulta, conservar en unidades de conservación que garanticen su preservación y manejo.

#### 5. AREA DE DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

##### 5.1 EXISTENCIA Y LOCALIZACIÓN DE DOCUMENTOS ORIGINALES


##### 5.2 EXISTENCIA Y LOCALIZACIÓN DE COPIAS

Copias de los contratos se encuentran en la Dirección Administrativa.

#### 6. AREA DE NOTAS

información especial significativa, que no ha sido incluida.

#### 7. AREA DE CONTROL DE LA DESCRIPCIÓN

##### 7.1 NOTA DEL ARCHIVISTA

NOMBRE	FECHA	12/05/2006
Maryluz Navarrete		
ingresan 250 Contratos de servicios al Archivo Central, se encuentran en buen estado y su consulta es frecuente por el personal de la Dirección Administrativa.		

### 7.7.2 CONTROL DE REGISTROS.

Establecer, mantener y actualizar herramientas y mecanismos de control que permitan identificar, recuperar y conservar los registros<sup>37</sup> que proporcionan evidencia sobre la conformidad dentro de los requisitos establecidos dentro del sistema de gestión de calidad. Los registros, índices y archivos pueden mantenerse en cualquier forma adecuada; en copia impresa o electrónica. El almacenamiento debe ser el apropiado para el medio y debería ser tal que se reduzca al mínimo el riesgo de deterioro, daño o pérdida.

Tabla 4. Control de Registros.

PROCESO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
Control de Registros	<ul style="list-style-type: none"><li>* identificar la necesidad de elaborar un registro cuando el documento lo requiera, si es necesario elaborar formatos o plantillas.</li><li>* disponer del registro una vez cumpla el tiempo en las Tablas de Retención Documental (TRD).</li><li>* Los registros en medios magnéticos deben ser protegidos según las políticas de seguridad y conservación de la información.</li><li>*realizar backup a todos los registros almacenados electrónicamente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>* Entidad Cooperativa, Organización y métodos.</li><li>* Funcionario de la Cooperativa.</li><li>* área de tecnología o sistemas</li></ul>

<sup>37</sup> SANDERS, Robert L. Mejorará la Norma ISO 9000 mi programa de manejo de registros? En: Lecturas selectas de ARMA. California, 2003 p.47

## **Objeto**

Establecer las directrices para controlar los registros de la organización.

## **Alcance**

Aplica a todos los documentos del SGC tanto de origen interno (emitidos por las Cooperativas) como de origen externo (emitidos por el cliente-asociado u otras partes interesadas).

## **Descripción**

### **Área de Identificación**

Cualquier registro del SGC (interno o externo) se identifica por su nombre, fecha, consecutivo, proyecto o proceso al cual pertenece. Adicionalmente, los registros internos se identifican por su código. Esta metodología permite su ubicación para facilitar su recuperación.

Se ha establecido el formato Control de Registros en donde se establecen los registros que se manejan en la Cooperativa (s), su lugar de ubicación y responsable de diligenciamiento y archivo, tiempo de conservación en archivo de gestión y disposición una vez pasado su tiempo de conservación.

Los registros que se mantienen en medios magnéticos cumplen con las mismas disposiciones anteriores y adicionalmente se realizan backups para asegurar su recuperación en caso de cualquier falla del sistema.

Anexo 4. Formato de control de Registros.

### **7.7.3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

#### **Compromiso de la Dirección**

A través del liderazgo, la alta dirección debe crear un entorno en donde el personal se sienta completamente involucrado con el sistema de gestión de calidad, crear una cultura de Descripción documental, desde el inicio del documento y de cada proceso.

- Nombrar un representante como Director del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)
- Establecer y promover la política y objetivos de calidad.
- Aumentar la motivación del personal para llevar a cabo todos los procesos y procedimientos del SGC, y la relación con la Descripción documental desde el mismo inicio de los procesos.
- Asegurar el enfoque hacia los requisitos del asociado en toda la cooperativa.
- Asegurar que se implanten los procesos apropiados para cumplir con los requisitos de los asociados.
- Decidir acciones de mejora para el SGC.

#### **Enfoque al Cliente/Asociado.**

Diseñar estrategias dentro del SGC que aseguren y busquen la satisfacción de los requisitos de los asociados, es responsabilidad de la Dirección que estos requisitos sean comprensibles y que se puedan cumplir, dentro de las estrategias para tener una interacción con el asociado, están:

- Las entrevistas, encuestas
- Estudios de mercado
- Acceso a los reportes de la industria
- Identificar oportunidades del nicho de mercadeo.

## **7.7.4 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

### **Responsabilidad y autoridad**

Se deben tener definidas en las descripciones y perfiles de cargo y en cada uno de los procedimientos del SGC<sup>38</sup>.

Como estrategia se pueden conformar equipos de trabajo para actualizar y mantener el SGC e involucrar a todo el personal de la cooperativa, buscar el personal idóneo para capacitar sobre descripción documental y nombrar un grupo de trabajo interdisciplinario que logre integrar el proceso de descripción documental al Sistema de Gestión de Calidad.

### **Responsabilidades.**

- Definir y revisar las políticas y objetivos de calidad
- Revisar y aprobar la planeación relacionada con el SGC
- Definir estrategias que busquen el cumplimiento de los objetivos de calidad
- Proponer acciones correctivas y preventivas o planes de mejora.
- Realizar revisiones permanentes o esporádicas al SGC.

### **Responsabilidad del Director del SGC**

- Difundir al personal de la cooperativa las políticas y objetivos del SGC y la integración de la Descripción Documental al mismo, asegurando su entendimiento.

---

<sup>38</sup> ICONTEC, ISO 9000:2000 Guía para las pequeñas empresas. Bogotá. 2001 p. 64



- Realizar revisiones permanentes o esporádicas asegurando su mantenimiento.
- Asegurar que los requerimientos de los asociados se cumplan a través del sistema de gestión de calidad.
- Realizar programas de auditoria interna
- Autorizar las herramientas para llevar a cabo las acciones correctivas
- Asignar y eliminar acciones correctivas y preventivas.

### **Responsabilidad del Personal**

- Desarrollar las labores inherentes a su trabajo, con base en los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).
- Conocer, entender y aplicar las políticas y objetivos de calidad y la integración de la Descripción Documental al SGC.
- Aplicar los procedimientos, formatos e instructivos que afecten la calidad del servicio.
- tener sentido de pertenencia.

## **7.7.5 GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

### **Provisión de Recursos.**

El área de Talento Humano ó Gestión Humana se compromete a proporcionar lo necesario para trabajar en la implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad de cada una de las Cooperativas.

### **Recurso Humano.**

Entre las políticas generales se establece capacitación al recurso humano, para que cumpla con el perfil de cada proceso para el cual esta asignado. No se llevan registros de capacitación y formación de personal.

Dentro del proceso de capacitación se tiene como objetivo lograr que el personal tenga un sentido de pertenencia y le de importancia al desarrollo de sus actividades, entender el proceso de Descripción Documental y asimilarlo para que al integrarlo al Sistema de Gestión de Calidad sea un lenguaje claro para todos.

Se necesita un profesional en Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística con experiencia en Descripción Documental y un Ingeniero Industrial, Administrador o empresa consultora para coordinar la implementación del SGC, buscando un grupo interdisciplinario y lograr la combinación de estas dos normas para el mejoramiento de actividades, procesos y procedimientos al interior de cada Cooperativa.

#### **Infraestructura.**

Las Cooperativas determinan, proporcionan y mantienen los edificios y los espacios de trabajo, toda la infraestructura tecnológica y demás servicios que sean necesarios para el desarrollo de los procesos y funciones. Buscar un área adecuada para la administración de documentos. Se debe contar con:

- ✓ edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.
- ✓ Equipo para los procesos (Hardware – software)

#### **Ambiente de trabajo.**

Las condiciones de trabajo proporcionadas por las Cooperativas generalmente son buenas, hay buen manejo de relaciones interpersonales entre el personal y la atención a los asociados es comfortable.

### **7.7.6 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.**

### **Planificación de la realización del Producto.**

El producto de las cooperativas es satisfacer las necesidades de sus asociados por medio de la prestación de servicios y programas que mejoren su calidad de vida, en las que se encuentran las líneas de crédito y los planes de ahorro.

Se debe planificar todas las actividades necesarias para la realización del producto, incluyendo: objetivos claro y precisos, proporción de recursos, que procesos van a interactuar y que métodos de seguimiento y verificación se emplearan, como se registraran los resultados.

### **Procesos relacionados con el cliente.**

La aceptación de los servicios que ofrece cada una de las cooperativas por parte de los asociados es satisfactoria, por lo cual se establecen estudios de requisitos especiales de las necesidades de los asociados.

Se deben determinar los requisitos especificados por el cliente, requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto, revisar las posibilidades si la Cooperativa (s) puede cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse los registros de los resultados del análisis de la necesidad de estos productos, tener comunicación con el cliente que va a proporcionar estos productos y este a su vez debe proporcionar una declaración documentada de los requisitos.

### **Comunicación con el cliente.**

La información acerca de nuevos productos o cambio en alguno de ellos debe comunicada por cada uno de los medios que posee cada Cooperativa, (Web, revistas, carteleras, comunicados personales a los asociados, folletos, etc.,).

Se tiene un seguimiento a quejas y reclamos y se procura dar respuesta en un tiempo considerable.

### **7.7.7 DISEÑO Y DESARROLLO.**

La comunicación al interior de las Cooperativas es eficaz y existe una asignación clara de responsabilidades, en donde, se revisa, se verifica y valida todas las etapas de diseño y desarrollo.

Cumple con la evaluación de requisitos de las necesidades de los asociados y de la identificación de los problemas, para entrar a dar soluciones concretas y precisas.

Las responsabilidades en cuanto a diseño deben asignarse con claridad y deben establecerse los métodos para el desarrollo y actualización de los planes de diseño.

### **7.7.8 COMPRAS.**

El proceso de compras es la adquisición de insumos, productos, bienes y servicios para el funcionamiento y mantenimiento de cada Cooperativa.

Para la selección de proveedores existen unos parámetros de evaluación y medición, se determina por calidad y precio.

Las cooperativas deben poseer bases de datos con registros de proveedores, se debe describir la información completa de la compra o el producto a comprar, establecer requisitos para la aprobación del producto, requisitos para la calificación de los proveedores y determinar pautas para la verificación de cada producto, bien o servicio.

#### **7.7.9 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

Se deben establecer y documentar los procesos y procedimientos y los productos que se deriven de ellos, de forma tal que sean entendibles y aplicables, con el fin de determinar controles y cumplir las características del servicio y la satisfacción del cliente.

La validación de los procesos en las Cooperativas no es completa, no hay definidos criterios para la revisión y evaluación de los mismos.

##### **Validación de los procesos y de la prestación del servicio.**

Aquellos productos que no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento ó medición deben validarse, la Cooperativa (s) debe establecer criterios para la revisión y aprobación de estos procesos, aprobación de equipos y calificación del personal y la revalidación.

Se debe dejar evidencia de los registros para demostrar que se ejecutaron estos procesos.

**Identificación y trazabilidad.**

La identificación consiste en reconocer el producto resultante de un proceso particular, desde su etapa inicial, y todos los pasos en el que se encuentre involucrado.

La trazabilidad es el seguimiento a ese producto, en donde se encuentra el producto ahora y en que etapa en el caso de los servicios se encuentra, la Cooperativa (s) deberá en alguna de etapa de sus operaciones, seguir el rastro de que va donde, que se ha hecho y que falta por completar. Cuando la trazabilidad es un requisito, algunos de los métodos empleados típicamente son:

- registros de inspección
- registros de servicios
- etiquetado
- rastreo por computador.

La identificación y la trazabilidad permite tener un control a la cooperativa en caso se surgir una devolución de un producto, pero en este caso seria la devolución de un servicio, si se recibe la queja de un asociado, un sistema de identificación y trazabilidad facilitará en gran medida el cambio del servicio de mala calidad e iniciar los pasos para evitar la repetición del mismo, tales como el reentrenamiento o una revisión de las operaciones del proceso.

**7.7.10 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA.****Generalidades.**

Las cooperativas en general como entidades prestadoras de servicios, no tienen determinadas políticas para demostrar la conformidad del servicio prestado.

Debido a esto la Cooperativa (s) debe planificar la forma para realizar las actividades de seguimiento y/o medición que va a emplear, a actividades como:

por medio de referencias estadísticas y análisis recopilar datos para determinar la satisfacción del asociado, planes de muestreo para el desarrollo del sistema, y conformidades del proceso y del producto y/o servicio, donde se describe lo que se necesita hacer cuando ocurre una no conformidad.

### **Seguimiento y medición.**

El buzón de sugerencias, quejas y reclamos que se encuentra a la entrada cada Cooperativa, se determinó como el único seguimiento para obtener información acerca de la percepción del asociado, es importante tener en cuenta que puede haber más de un tipo de cliente/ asociado, hay que ofrecer productos y servicios que favorezcan a todos los asociados teniendo en cuenta sus requisitos, no se debe satisfacer a un grupo y dejar inconforme a otro. Para que el producto o servicio se venda de manera exitosa se deberá satisfacer a todos.

Existen muchas formas de llegar a la percepción del cliente, por medio de: Llamadas telefónicas hechas periódicamente o después de la entrega del producto o servicio, cuestionarios y encuestas, a través de empresas de investigación de mercados, etc.,.

### **Auditorias Internas de Calidad.**

Determinar si las actividades y resultados relacionados con la calidad, verificar si cumplen con las disposiciones establecidas, y si estas se aplican en forma efectiva para alcanzar los objetivos planteados.

## **Objeto**

Establecer la metodología para la planificación y realización de auditorías internas, para la presentación de los resultados, control de los registros y documentos de trabajo.

## **Alcance**

Aplica para las auditorías internas que se realicen a todos los procesos del SGC incluyendo los proyectos.

## **Descripción**

### **Definiciones**

- **Equipo auditor:** Una o más personas seleccionadas para llevar a cabo una auditoría.
- **Criterios de auditoría:** Requisitos a evaluar. Ej. : NTC ISO 9001:2000.
- **Evidencia de auditoría:** Información verificable (documentos, datos, declaraciones de hechos)
- **Hallazgo:** Resultado que se obtiene al comparar la evidencia contra los criterios de auditoría. Estos pueden ser No conformidad o recomendaciones.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Recomendación:** oportunidad de mejora que a concepto del auditor requiere atención por parte del proceso, no implica incumplimiento de algún requisito.

### **Planificación de la Auditoría**

La planificación inicia con la realización del Plan de auditorías el cual es aprobado por el Coordinador de Calidad o la persona encargada para estas aprobaciones. Los criterios utilizados para la elaboración de este programa son, entre otros:



Área de contenido y estructura

### **Alcance y contenido**

- ✓ Resumen muy corto del proceso a Auditar, Desempeño histórico del área, proceso o proyecto
- ✓ Procedimiento administrativo
- ✓ Escribir la gestión documental del proceso o procedimiento a auditar.
- ✓ Escribir las referencias de cruce a series y expedientes documentales.

Además debe contener aspectos como:

- ✓ Complejidad e importancia del proceso
- ✓ Cercanía de los proyectos
- ✓ Exigencias del cliente.
- ✓ Disponibilidad de personal calificado y recursos financieros.

### **Identificadores**

- ✓ Nombres de personas y cargos:

Escribir el nombre de los responsables de las unidades y de los procesos y/o procedimientos a auditar.

- ✓ Asunto

Escriba la gestión del proceso y el motivo de la auditoria

No conformidad

Falta de eficacia y eficiencia en el proceso o procedimiento.

## **Ejecución de la Auditoria**

La etapa de Ejecución inicia con la reunión de apertura donde el equipo auditor comunica al personal evaluado las reglas que regirán el proceso de auditoria. Se tendrán en cuenta como mínimo los siguientes temas a tratar:

- ✓ Confirmación de los temas definidos en la agenda de auditoria
- ✓ Explicación de la metodología a seguir (Realización de entrevistas, verificación de documentos, procesos)
- ✓ Clasificación de los hallazgos
- ✓ Método de reportar los hallazgos.

El auditor analiza la información y clasifica los hallazgos reportando las No Conformidades que se someten a consideración del personal auditado para su aceptación y posterior toma de acciones correctivas y/o preventivas. Los hallazgos clasificados como Recomendación se documentan en el Informe Final de Auditoria.

Anexo5. Formato para Informe de Auditorias.

## **Tratamiento de Producto y/o servicio no conforme**

Orientar un procedimiento donde se defina la metodología para la identificación de las no conformidades, que permita realizar correcciones inmediatas acciones correctivas cada vez que se requiera.

Crear métodos para identificar el producto y/o servicio no conforme, decidir que hacer y, siempre que sea posible, apartarlo del producto y/o servicio aceptable, a la par de la solución a las no conformidades se debe llevar un registro, los cuales evidenciaran que ocurrió durante todo el proceso y todas las decisiones que se

tomaron. Dependiendo de su naturaleza, el producto y/o servicio no conforme debería asilarse mientras se espera una decisión sobre qué hacer.

Cuando se detecta un servicio y/o producto no conforme, existen algunas opciones sobre las que se podría hacer, entre estas:

- ✓ Reprocesar el elemento no conforme
- ✓ Desechar el elemento no conforme y reemplazarlo con uno nuevo
- ✓ Reajustar de acuerdo con una especificación diferente que si cumpla
- ✓ Proveer el elemento no conforme bajo concesión del asociado.

### **No conformidad y acciones correctivas.**

Establecer un procedimiento que permita la identificación y eliminación de las no conformidades previendo que no se vuelvan a presentar.

Es importante entender que “mejora continúa “ no significa que ocurre sin una interrupción. Por el contrario, la mejora debería interpretarse como una actividad repetida por implementar cuando se identifique cada oportunidad, y exista justificación para proceder, y se cuente con los recursos necesarios.

### **Anexo 6. Formato de no conformidades**

#### **Acciones Correctivas**

La acción correctiva consiste en averiguar por qué ocurrió la no conformidad y asegurarse de que el problema no ocurra de nuevo, se debe tener un registro y seguimiento cada vez que se realice una acción correctiva para averiguar si ha funcionado.

Las principales fuentes para detectar acciones correctivas son:

- Quejas y observaciones del cliente
- No conformidades de auditorías internas
- Análisis del Producto no Conforme
- Resultados de la Revisión por la Dirección
- Análisis de indicadores
- Seguimiento a proveedores

Anexo7. Control acciones de mejora

### **Acciones Preventivas.**

Emprender acciones para eliminar las causas de las no conformidades y evitar que se presente o que vuelva a ocurrir respectivamente. Las acciones preventivas me llevan a determina problemas potenciales, para los cuales se deben emplear registros que muestren la tendencias, y en este caso se desarrollar un curso de acción para reducir o eliminar el riesgo del problema.

Las principales fuentes para detectar acciones preventivas son:

- Seguimiento al desempeño de los procesos
- Tendencias observadas en los indicadores
- Resultados de la Revisión por la Dirección
- Observaciones y recomendaciones generadas en auditorías
- Seguimiento a proveedores
- Análisis de la información en los registros.

Anexo 8. Control acciones de mejoramiento

## CONCLUSIONES

1. El Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta importante para controlar los procesos y documentos de toda la entidad, nos ayuda a evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos de los asociados.
2. La ISAD (G) Norma Internacional de Descripción Archivística en este proceso de calidad es una herramienta importante, ya que desde el inicio de los procesos y documentos, se utiliza la descripción como parte fundamental para identificar a futuro para que son, para donde van y como se pueden controlar.
3. La descripción archivística nos ayuda a controlar el flujo documental e identificar posibles errores en los procesos, buscando el origen del problema y tomar acciones al respecto.
4. En las Cooperativas especializadas de ahorro y crédito no se ha empezado con la cultura archivística, y el tema de descripción documental es nuevo para estas entidades, al igual que el Sistema de Gestión de Calidad, por lo cuál ha sido de interés llevar a la par estos dos procesos.
5. si bien, es cierto, que la NTCISO 9001:2000 en cuanto a gestión documental se refiere, tiene dos apartes que son el control de documentos y el control de registros, se debe tomar como un todo ya que involucra a toda la entidad, y desde estos dos aspectos se puede lograr implementar todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

## GLOSARIO

**Auditoria:** proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlos de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.

**Acción Correctiva:** medida establecida para eliminar la causa de una no conformidad encontrada.

**Acción Preventiva:** Medida establecida para eliminar la causa de una no conformidad potencial.

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple los requisitos.\\ la totalidad de aspectos y características de un producto o servicio que contribuye a la satisfacción de necesidades establecidas o implícitas.

“Característica: rango diferenciador”

**Control de Autoridad:** control de las formas normalizadas de los términos, que comprenden los nombres de (personas, instituciones, familias, geográficos, etc.). Utilizados como puntos de acceso.

**Control de Calidad:** técnicas y actividades operativas empleadas para satisfacer los requisitos de calidad.

**Conformidad.** Logro de un requisito.

**Descripción archivística:** Representación precisa de una unidad de descripción y, en su caso, de las partes que la componen, obtenida mediante la recopilación,

cotejo, análisis y organización de toda aquella información que sirva para identificar, gestionar y localizar la documentación y explicar su contenido y el contexto de su producción

**Documento:** registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

**Documento de Archivo:** Información registrada en cualquier soporte y tipo documental, producida, recibida y conservada por cualquier organización o persona en el ejercicio de sus competencias o en el desarrollo de su actividad.

**Eficacia:** relación entre las actividades planificadas y los logros alcanzados.

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

**Hallazgo de la Auditoria:** son los resultados obtenidos a partir de la evaluación realizada de la evidencia recopilada en la auditoria frente a los requisitos de la norma.

**ISO:** INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION.

**Manual de Calidad:** documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización.

**Mejora Continua:** actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos.

El proceso mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora, es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos de la auditoría, las conclusiones de la auditoría, el análisis de los datos, la revisión por la dirección u otros medios que generalmente conduce a la acción correctiva y preventiva.

**Mejora de la Calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

**No conformidad:** no logro de un requisito.

**Política de Calidad:** las intenciones generales y la dirección de una empresa en cuanto a la calidad como las expresa formalmente la administración superior.

**Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.\\ conjunto de personas, información, máquinas y materiales que interactúan para producir servicios que satisfagan las necesidades de un cliente.

**Producto:** resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

“se define como resultado de un proceso “

**Punto de acceso:** Nombre, termino, palabra clave, frase o código que se puede utilizar para buscar, identificar y localizar una descripción archivística.



**Registro:** documento que presenta resultados obtenidos que proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Satisfacción del Cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se ha cumplido sus requisitos.

**Sistema de Gestión de Calidad:** sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

## BIBLIOGRAFIA

\_\_\_\_\_. Tablas de retención y transferencias documentales: directrices básicas e instructivos para elaboración. Bogota: Archivo General de la Nación, 1997. 88p. (mini/manual 4)

ASOCIACION ESPAÑOLA DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. Guía de orientación para la aplicación de normas ISO 9000:2000. España: AENOR, 2003.

BELTRÁN Jaramillo, Jesús Mauricio. Indicadores de gestión. Segunda edición, 3R Bogotá: editores, 1998. 87p.

BONAL ZOZO, José Luís. La descripción Archivística Normalizada: origen, fundamentos, principios y técnicas. Gijón (Asturias): Trea, 2001. 366p.

BRUMM, Eugenia K. Administración de la documentación en las normas ISO 9000. Bogotá, Colombia: Rojas Eberhard editores Ltda. 2000.

Cartilla de clasificación documental. Bogota: Archivo General de la Nación. División de clasificación y Descripción, 2001. 28p.

CAYETANO MARTIN, Carmen. La clasificación como descripción, Cuadros de clasificación, Descripción Documental e influencia de factores extra-archivísticos: la influencia del medio administrativo en los modelos y sistemas de descripción. En: Iragui, Bilbao, Vol.4, (1991); 167p.

CHAIN Navarro, Celia. Técnicas de Gestión de calidad en las Instituciones Documentales. Murcia Diego Marín, 2001.

CONSEJO INTERNACIONAL DE ARCHIVOS: Comité para las normas de descripción. ISAD (G). Norma Internacional General de Descripción Archivista. 2da ed. Madrid: subdirección de archivos estatales, 2000. (Traducción del Ministerio de Cultura. España).

CONTRERAS Bello, Yolanda. Propuesta de Calidad Total como alternativa para implementar el sistema Bibliotecario de la escuela de cadetes de policía "General Santander" Ecsan y el colegio de estudios superiores de administración Cesa. Universidad de la Salle, Bogotá: 1996.

FONTALVO HERRERA, Tomás José. La calidad en los servicios ISO 9000:2000. Bogotá: ASD2000, 2.005. 181p.

Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones/ en Línea/ disponible en: [//www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10\\_5\\_02/aci04502.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10_5_02/aci04502.htm). (Consulta: Marzo 26 de 2.005.)

HEREDIA HERRERA, Antonia. Manual de instrumentos de Descripción Documental> Sevilla: Diputación Provincial, 1982. p15.

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA. Diario Oficial No 44084; 44093. Ley 594 de 2000 (Julio 14): por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Bogota: Imprenta Nacional de Colombia, 2000. p.89

JÁUREGUI Huerta, Marco A. Manual de aseguramiento de calidad: ISO 9000 desarrollo e implementación de un sistema de calidad de acuerdo a la norma ISO 9000. Bogota: 2000.

KUME Hitoshi, Herramientas estadísticas básicas para el mejoramiento de la calidad. Bogotá, Colombia: Editorial Norma., 1992.

LLORET Romero, Nuria. Análisis sobre las necesidades de implantación de un sistema de calidad en un centro de documentación. Bogotá: 1995.

Manejo de indicadores de rendimiento bibliotecario ISO 9000. Revista Española de documentación científica. Vol. 22, Nº2 (1999); p.223-247 y Vol. 23, Nº3 (1999); p. 357-401.

MARIÑO Navarrete, Hernando. Gerencia de Procesos. Editorial Alfaomega. Bogotá: 2001.

MILLER, Frederic. Ordenación y descripción de archivos y manuscritos. Bogota: AGN, 1998, p.135

Norma Internacional Sobre los Registros de Autoridad de Archivos relativos a Instituciones, Personas y Familias. ISAAR (CPF), Brasil: 2002.

Norma técnica Colombiana: norma general para la descripción archivística/ Instituto Colombiano de Normas Técnicas y certificación. Bogota: ICONTEC, 2003 (NTC 4095).

SOCIEDAD ESPAÑOLA DE DOCUMENTACION E INFORMACION CIENTIFICA. Guía para la aplicación de la norma ISO 9000 a Bibliotecas y servicios de Información y Documentación. España: SEDIC, 1998. 95p.

TAMAYO TAMAYO, Mario. El proceso de la investigación científica. México: Editorial Limusa, 2003. 439 p.

TAORMINA, Tom. ISO 9000 Liderazgo virtual. México: Prentice Hall, 1997. 344p.

ENCUESTA

NOMBRE

COOPERATIVA: \_\_\_\_\_

OBJETIVO: proponer un modelo de calidad basado en descripción documental para empresas del sector Cooperativo especializado de Ahorro y Crédito.

Solicitamos de su amable colaboración al responder estas preguntas, para alcanzar el logro de este objetivo.

1. ¿CONOCE LA MANERA DE COMO SE IMPLEMENTA UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN SU COOPERATIVA?

SI ( ) NO ( )

En caso que su respuesta sea afirmativa. ¿Cual de las siguientes opciones incluye en sus procedimientos documentados?

- Organigramas ( )
- Comunicaciones Internas ( )
- Esquemas de Producción ( )
- Manuales ( )
- Planes de Calidad ( )
- Políticas de Calidad ( )

2. ¿SE UTILIZAN CRITERIOS Y METODOS QUE GARANTICEN QUE LOS PROCESOS Y SU CONTROL SEAN EFICACES?

SI ( ) CUAL? \_\_\_\_\_ NO ( )

3. ¿CUAL DE LOS PROCESOS PARA CONTROL DE CALIDAD UTILIZA ACTUALMENTE LA COOPERATIVA?

- Programas de Auditorias Internas ( )
- Procedimiento sobre acciones correctivas ( )
- Establecimiento de métodos para eliminar las no – conformidades ( )
- Registrar los resultados de las acciones tomadas ( )
- Control de Documentos ( )
- Control de Registros de Calidad ( )

4. ¿HAY UN SISTEMA DOCUMENTADO QUE GARANTIZA LA MEJORA CONTINUA?

SI ( ) CUAL? \_\_\_\_\_ NO ( )

5. ¿HAY METODOS PARA DEFINIR LAS ACCIONES PREVENTIVAS?

SI ( ) CUAL? \_\_\_\_\_ NO ( )

6. ¿EN LA GESTION DOCUMENTAL SE TIENEN DEFINIDO Y DOCUMENTADO UN PROCESO QUE PERMITA EL CONTROL Y ADMINISTRACION DEL FLUJO DOCUMENTAL?

SI ( ) CUAL? \_\_\_\_\_ NO ( )

7. ¿SE HA ESTABLECIDO UN PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO PARA DEFINIR LOS CONTROLES NECESARIOS PARA DISPOSICION DE LOS REGISTROS Y DOCUMENTOS?

SI ( ) CUAL? \_\_\_\_\_ NO ( )

8. ¿SE TIENEN ESTABLECIDAS NORMAS DE DESCRIPCION ARCHIVISTICA EN LOS PROCESOS DE GESTION DOCUMENTAL?

SI ( ) NO ( )

9. NOMBRE ALGUNAS DE LAS SERIES DOCUMENTALES QUE SE MANEJAN EN LA COOPERATIVA.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**¡Gracias por su colaboración, es muy importante su opinión.¡**

## **Anexo No 2.**

### **INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL EN EL SECTOR COOPERATIVO ESPECIALIZADO DE AHORRO Y CREDITO**

#### **OBJETIVOS**

- Hacer de las Tablas de Retención Documental (TRD) una herramienta indispensable para la gestión documental del sector Cooperativo especializado de ahorro y crédito
- Promover el manejo integral de documentos y de la información como base para la toma de decisiones y la preservación de la memoria de la Cooperativa.
- Racionalizar y normalizar la documentación desde su producción hasta su destino final.
- Integrar los estamentos institucionales en torno a objetivos comunes y a una política informativa total.
- Evaluar y valorar la documentación para evitar la acumulación innecesaria de información y reducir costos en la producción y conservación del acervo documental.

#### **ALCANCE**

Este instructivo aplica a las actividades del proceso de archivo desarrollado en cada una de las Cooperativas.

#### **TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL (TRD).**

##### **Definición e Importancia.**

“Las Tablas de Retención Documental son un listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.”<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Archivo General de La Nación. Colombia. División de Clasificación y Descripción. Tablas de Retención y Transferencias Documentales (Mini-Manual). Santafé de Bogotá: El Archivo, 2001. p.11.



El Instructivo tiene como objetivo servir de apoyo a los funcionarios de archivos de la Cooperativa (s), para normalizar los procesos archivísticos relacionados con la gestión documental. Como objetivos específicos se señalan los siguientes:

- Desarrollar los principios enunciados en el Reglamento General de Archivos y dar cumplimiento a la Ley 594 de 2000, en torno a Tablas de Retención y Transferencias Documentales.
- Precisar conceptos relacionados con los procesos de identificación, valoración, selección y eliminación documentales, entre otros.
- Promover la elaboración y aplicación de Tablas de Retención en cada Cooperativa.
- Racionalizar y Regular los procesos de Transferencias Primarias y Secundarias.

## DEFINICIONES

**Archivos de Gestión:** Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas productoras u otras que la soliciten.

**Archivo Central:** Unidad administrativa donde se agrupan documentos transferidos o trasladados por los distintos archivos de gestión de la entidad, una vez finalizados su trámite, que siguen siendo vigentes y objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general.

**Archivo Histórico:** Comprende toda la documentación que posee valores que justifique su conservación.

**Valoración:** Es el proceso de analizar y determinar los valores primarios y secundarios de los documentos fijando plazos para las transferencias, conservación o eliminación total o parcial.

Valores Primarios: Son los valores de tipo administrativo, jurídico, legal, fiscal, contable y técnico.

Valor Administrativo: Es el valor que contiene el documento para la Cooperativa, relacionado con el trámite o asunto que motivó su creación.

Valor Jurídico: Aquel del que se derivan derechos u obligaciones legales regulados por el derecho común.

Valor Legal: Aquel que tienen los documentos que sirven de testimonio ante la Ley.

Valor Fiscal: Es la utilidad o aptitud que tienen los documentos para el tesoro o hacienda pública.

Valor Contable: Es la utilidad o aptitud de los documentos que soportan el conjunto de cuantos registros de ingresos y egresos y de los movimientos económicos de la Cooperativa.

Valor Técnico: Este aspecto mira a los documentos sustantivos o característicos de cada tipo de instituciones o empresas; para su interpretación requiere de un especialista en la materia.

Valores Secundarios: Son valores que sirven en la reconstrucción de cualquier actividad, convirtiéndose en fuente primaria para la historia y como testimonio de la memoria colectiva, es decir que pueden ser testimoniales, informativos o históricos.

Producción o recepción: Procedimiento mediante el cual un organismo o sujeto productor, genera o recibe documentos en cumplimiento de sus funciones.

Trámite: Los documentos que se generan son enviados a la entidad o dependencia pertinente para que surtan los trámites administrativos correspondientes y ésta dará constancia de recibido.

Distribución: Proceso mediante el cual el funcionario encargado del manejo de los documentos efectúa el estudio documental y determina la Serie, Subserie y Expediente al cual debe pasar dicho documento para conservación.

**Consulta:** Es el derecho que tiene un usuario del archivo (entidad, dependencia, persona natural, etc.) a consultar la información contenida en los documentos

**Retención:** Es el plazo en términos de tiempo en que los documentos deben permanecer en el archivo de gestión una vez finalizado su trámite administrativo, o en el Archivo Central, tal como se consigna en la tabla de retención.

**Almacenamiento:** Los documentos se conservan en unidades de conservación, adecuadas que se identificarán con la correspondiente signatura topográfica, nombre de la serie y/o subserie, nombre del expediente, fechas extremas y número de folios.

**Unidades de Conservación:** Son los elementos, muebles y depósitos apropiados a la frecuencia del uso de los documentos, procurando en todos los casos su conservación física, con el fin de mantenerlos íntegros tanto en su estructura física como en su contenido.

**Recuperación:** Consiste en localizar el documento con miras a obtener información contenida en ellos, de manera eficiente y eficaz.

**Protección:** La protección se relaciona con el conjunto de medidas a tomar para garantizar la integridad física de los documentos, lo mismo que del manejo de la información.

**Preservación Temporal:** Se relaciona con el tiempo de retención que se deben conservar los documentos ya sea en el archivo de Gestión o en el Central, después de pérdida su vigencia administrativa para luego tomar la decisión de su disposición final.

**Disposición Final:** Se relaciona con el proceso de estudio o análisis para determinar los valores administrativos, fiscal, legal, contable, o técnico y si previo estudio del Comité de Archivo de cada una de las Cooperativas dichos documentos adquieren valores secundarios, es decir que interesen para la investigación, la ciencia, la cultura o la historia.

**Eliminación:** Se entiende por eliminación, la destrucción de los documentos que hayan perdido sus valores administrativos, legal, fiscal, técnico, contable y que a demás no represente ningún interés para la investigación retrospectiva o que carezca de relevancia para la ciencia, la tecnología o la cultura.

Conservación Permanente: Documentos de conservación permanente, todos aquellos que informan sobre los orígenes, la estructura, los objetivos, las decisiones, los procedimientos, las operaciones y las realizaciones del órgano productor y que tiene valor testimonial.

#### RESPONSABILIDAD:

El responsable de la elaboración, revisión y distribución de este instructivo es el Coordinador de Organización y Métodos ó Procesos o el área de Investigación y Desarrollo (según como la tenga denominada cada Cooperativa) Puede ser modificado por solicitud de cualquier trabajador, previo estudio de la Dirección Administrativa.

#### Plan de Acción.

1. Recolección de Información Institucional, legal y fuentes documentales de cada una de las Cooperativas.
2. Obtención de entrevistas con los productores de documentos.
3. Análisis y valoración de la información recolectada.
4. Valoración y disposición final de los documentos.
5. Conformación de series documentales.
6. Estructuración de la propuesta de Tablas de Retención documental para cada una de las oficinas productoras.
7. Valoración por parte del Comité de Archivo.
8. Capacitación sobre el uso y administración de las Tablas de Retención Documental (TRD).

#### ANÁLISIS PARA EL PROCESO DE TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL.

1. Recolección de información Institucional, legal y fuentes documentales de cada una de las Cooperativas.

En esta actividad se debe recopilar toda la información institucional, que servirá para la conformación del marco legal e instructivo de las TRD, así como identificar toda la normatividad interna que se debe tener en cuenta en los procesos de valoración. También se debe realizar un proceso de sensibilización a las áreas objeto de estudio, todas las unidades productoras de documentación.

## 2. Obtención de entrevistas con los productores de documentos.

Esta actividad comprende cinco (5) etapas:

1. Encuesta a la unidad administrativa
2. Encuesta a la oficina productora
3. Encuesta de Unidad Documental
4. Recolección de formatos existentes en la Cooperativa (s).
5. Entrevistas de Profundización.

Estas entrevistas deben ser programadas con anterioridad al inicio del proceso y para eso debe incluirse un cronograma de cada compromiso, determinando los indicadores de cumplimiento de tiempo, falencias y posibles desviaciones e ir estableciendo un plan de contingencia.

## 3. Análisis y valoración de la información recolectada.

En esta actividad se conforman los flujos documentales para determinar las relaciones entre áreas de la organización en forma vertical, horizontal y transversal.

## 4. Conformación de series documentales.

Proceso de análisis y conformación de series, subseries y tipos documentales, identificación para eliminación de series que no correspondan.

## 5. valoración y disposición final de la Documentación.

Comprende el análisis de cada serie, subserie y tipología, su relación con los expedientes ya conformados, de forma que se valore cada una de acuerdo a la información recolectada en cuanto a normatividad interna y legal y a las directrices Archivísticas, definiendo conjuntamente el procedimiento que se aplicará para su conservación, modificación o eliminación.

## 6. Estructuración de la propuesta de Tablas de Retención documental para cada una de las oficinas productoras.

Conformar la propuesta de TRD, determinación de la codificación, elaboración del cuadro de clasificación documental, presentación por áreas de la propuesta y aprobación preliminar de la TRD.

7. Valoración por parte del Comité de Archivo.

Presentar las TRD a la administración y al comité de Archivo para autorización y divulgación de esta herramienta.

8. Capacitación sobre el uso y administración de las Tablas de Retención Documental (TRD).

Se programa una capacitación para todos los niveles de la cooperativa (s), para la aplicación de las tablas, ya que deberán utilizarse permanentemente tanto para controlar la producción documental como para acceder a los servicios de consulta y préstamo documental.

**ENCUESTA A LA UNIDAD ADMINISTRATIVA**

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre de la Unidad/Área: \_\_\_\_\_

Persona encuestada: \_\_\_\_\_

Cuántas dependencias tiene a cargo:

Enumérelas:

_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Cuántas personas a cargo:

Qué funciones y/o procesos desempeña como Unidad Administrativa?

Indique el acto administrativo que conformó su unidad administrativa, y a partir de qué año?

---

La distribución de la documentación recibida, está a su cargo? O si es delegada a cargo de quién se encuentra?

---

Conoce con exactitud los documentos que su unidad administrativa produce a la Compañía, podría indicar cuáles de ellos considera vitales (V) o importantes (I)?

1.( ) _____	2.( ) _____
3.( ) _____	4.( ) _____
5.( ) _____	6.( ) _____
7.( ) _____	8.( ) _____
9.( ) _____	10.( ) _____

Realiza o autoriza la selección y descarte documental? Si\_\_\_ No \_\_\_

Por cuál medio técnico, considera se debe guardar la documentación en papel que tiene a su cargo?

Microfilmación \_\_\_\_\_ Digitalización \_\_\_\_\_ Ninguno \_\_\_\_\_

Usted considera que el área de Archivo impacta a su Unidad Administrativa?

Totalmente \_\_\_\_\_ Parcialmente \_\_\_\_\_ En ninguna forma \_\_\_\_\_

En qué tema de la administración documental, considera que podría profundizar su Unidad Administrativa?

---

Muchas gracias,

ENCUESTADOR:

FIRMA ENCUESTADO:



## ENCUESTA A LA OFICINA PRODUCTORA

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre de la Oficina Productora: \_\_\_\_\_

Persona encuestada: \_\_\_\_\_

Existen dependencias a cargo: ☐

Enumérelas:

\_\_\_\_\_

Cuántas personas a cargo: ☐

Qué funciones y/o procesos desempeña como Oficina Productora?

## FUENTES DOCUMENTALES

1. ¿Nombre los tipos o expedientes documentales que usted Genera en su oficina?

1. _____	2. _____
3. _____	4. _____
5. _____	6. _____
7. _____	8. _____
9. _____	10. _____
11. _____	12. _____

2. ¿Nombre los tipos o expedientes documentales que usted Recibe en su oficina de carácter externo?

1. _____	2. _____
3. _____	4. _____
5. _____	6. _____
7. _____	8. _____
9. _____	10. _____
11. _____	12. _____

De los anteriores documentos mencionados, cuáles reposan como copias en los archivos de su oficina?

1. _____	2. _____
3. _____	4. _____

3. Indique las oficinas con las que tiene mayor relación en cuanto a manejo documental.

_____	_____	_____
_____	_____	_____

4. Mencione los tipos documentales que considere como no relevantes e informativos y que reciba en mayor cantidad.

_____	_____	_____
_____	_____	_____

5. ¿Conoce usted que son las Tablas de Retención Documental –TRD y las ventajas de su aplicación? Si ☐ No ☐

5.1. ¿Realiza selección y descarte documental? Si ☐ No ☐

### FORMAS DE ALMACENAMIENTO Y CONSERVACIÓN

1. La conservación de documentos la hace mediante el sistema de clasificación:

Alfabético ☐ Numérico ☐ Cronológico ☐ Temático ☐  
Alfanumérico ☐ Ninguno ☐

2. ¿En qué momento transfiere usted documentos al Archivo Central?

A la semana	<input type="checkbox"/>	A los dos años	<input type="checkbox"/>
Al mes	<input type="checkbox"/>	Más tiempo	<input type="checkbox"/>
Al año	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>

Usted conoce el volumen documental que produce anualmente, en promedio?  
Especifíquelo.

Si ☐ No ☐ Cantidad: \_\_\_\_\_ Soporte : \_\_\_\_\_

4. ¿Cuándo transfiere documentos al Archivo Central guarda inventario total de los mismos?

Si ☐ No ☐

5. Usted conserva y/o transfiere sus documentos en:

Cajas	<input type="checkbox"/>	Libros	<input type="checkbox"/>	Docs. Suelos	<input type="checkbox"/>
Carpetas	<input type="checkbox"/>	A-Z	<input type="checkbox"/>	Con Cauchos	<input type="checkbox"/>
Paquetes	<input type="checkbox"/>	Todos	<input type="checkbox"/>	Ninguno	<input type="checkbox"/>

El archivo de gestión que usted maneja es consultado por:

La misma oficina ☐ Otras oficinas ☐ Otras entidades ☐

Por qué lo consultan? \_\_\_\_\_

### **GESTION DE CORRESPONDENCIA**

1.1. Los documentos que usted produce, tienen soporte electrónico?

Si ☐ No ☐

1.2. Los documentos que usted recibe tienen control electrónico o sistematizado?

Si ☐ No ☐

1.3. Usted los radica o asigna consecutivos?

Si ☐ No ☐ Lo realiza otra persona ☐

1.4. Cuando se necesita recuperar información sobre el envío o trámite de un documento generado por su oficina lo hace:

Manualmente ☐ Sistematizadamente ☐

Usted se ha visto en la necesidad de recuperar sus archivos electrónicos a través de copias de seguridad? Si ☐ No ☐

Cuántas copias produce de cada original? \_\_\_\_\_

Cuántas fotocopias produce de cada original? \_\_\_\_\_ Con ocasión de: \_\_\_\_\_

### **SERVICIOS DE CONSULTA DE ARCHIVO**

2.1. Cuando usted requiere un documento del archivo central o inactivo la solicitud la hace de manera:

Verbal ☐ Escrita ☐

2.2. La velocidad en la atención y entrega del documento o la información por parte del archivo central o inactivo es:

Eficiente ☐ Ineficiente ☐  
Oportuna ☐ Inoportuna ☐

Muchas gracias,

ENCUESTADOR:

FIRMA ENCUESTADO:

Esta encuesta debe ir acompañada de los formatos que se producen en la oficina.

FICHA TÉCNICA UNIDAD DOCUMENTAL

Código :  Oficina Productora:

Nombre del Tipo Documental:

OBJETIVO:

CARACTERÍSTICAS Y DATOS GENERALES

TIPO DE FORMATO:	FORMA IMPRESION :
TIPO DE CONSUMO:	TAMAÑO :
GRAMAJE:	FECHA DE CREACIÓN:

DISTRIBUCIÓN

CLASE	GRAMOS	TIPO PAPEL	COLOR	DESTINO
ORIGINAL				
COPIA 1				
COPIA 2				
COPIA 3				

A large, empty rounded rectangular box with a thin black border. At the top center of the box, there is a small, empty square tab, suggesting a design for a folder or a document cover.

Diligenció: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

FORMATO TRD.

I. TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL

OFICINA PRODUCTORA:											Hoja No: 16				
CÓDIGO		SERIES, SUBSERIES, TIPOLOGIAS DOCUMENTALES	RETENCIÓN EN AÑOS		TRADICION DOCUMENTAL		DISPOSICION FINAL				PROCEDIMIENTOS DISPOSICION FINAL				
D	S-Sb		ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ORIGINAL	COPIA	CT	E	I	S					
SERIES GENERALES															
CONVENCIONES															
CÓDIGO		DISPOSICION FINAL		SÍMBOLOS											
D = Dependencia		CT = Conservación Total		E = Eliminación		SERIE = MAYÚSCULA SOSTENIDA				SUBSERIE = Mayúscula Inicial					
S = Serie		Sb = Subserie		I = Imágenes		S = Seleccionar		CP = Conservación en el archivo de gestión en forma permanente.				- = Tipo Documental			

**LISTADO DE POSIBLES SERIES COMUNES PARA EL SECTOR  
COOPERATIVO ESPECIALIZADO DE AHORRO Y CRÉDITO.**

<b>SERIES</b>	<b>SUBSERIES</b>
<b>ACTAS</b>	actas de Consejo de Administración Actas de responsabilidad de usuarios Actas reuniones Actas comité de riesgo y liquidez Actas comité de Cartera Acta de entrega caja menor Actas de entrega Actas de comité de archivo
<b>ACTIVOS FIJOS</b>	Ordenes de entrada y salida activos fijos Inflación
<b>ADMINISTRACIÓN INFORMATICA</b>	Administración Sistema de Información
<b>AJUSTES</b>	Notas de cartera
<b>ANALISIS DE CUENTAS</b>	Análisis de cuentas por pagar
<b>ANEXOS</b>	Anexos a las notas contables
<b>ANTICIPOS</b>	Legalización de anticipos Solicitudes de anticipos
<b>ARQUEOS</b>	Arqueos de caja
<b>AUDITORIAS</b>	Auditoria Bonos
<b>AUTORIZACION DE FIRMAS</b>	Registro de firmas
<b>AUTORIZACIONES</b>	Control de ingreso personal Autorización de proveedores Control de permisos
<b>AUXILIARES</b>	Auxiliar de movimiento por cajero
<b>AUXILIOS EDUCATIVOS</b>	
<b>AVALUOS</b>	Avaluos Bienes raíces
<b>BAJA DE BIENES MUEBLES</b>	Venta
<b>BALANCES</b>	Balance General
<b>BASES DE DATOS</b>	Base de datos correspondencia
<b>CAJA MENOR</b>	Reembolso caja menor Arqueo Caja menor
<b>CARTERA</b>	Causación de cartera
<b>CDAT</b>	Aperturas de CDAT
<b>CERTIFICACIONES</b>	Certificados de ingresos y retención Certificaciones proveedores Certificaciones Bancarias Certificados de Retención en la fuente Registro único tributario RUT certificados Judiciales Consejo de Administración (fotocopias)



<b>SERIES</b>	<b>SUBSERIES</b>
<b>CIRCULARES</b>	Circulares internas Circulares fogacoop brecha de liquidez
<b>CIRCULARES</b>	Circulares
<b>COMPROBANTES AUXILIARES</b>	Comprobante Reservas Presupuestales
<b>CONCILIACIONES BANCARIAS</b>	Control de conciliaciones Bancarias
<b>CONSECUTIVO DE CORRESPONDENCIA</b>	consecutivo de correspondencia
<b>CONSIGNACIONES</b>	Consignaciones aportes parafiscales
<b>CONTRATOS</b>	contratos Contratos de servicios Contratos de mantenimiento Control de contratos Remisión contrato de prendas
<b>CONTROL CORRESPONDENCIA</b>	Correspondencia Recibida
<b>CONTROL DE AFILIACIONES</b>	Solicitud de admisión
<b>CONTROL DE PROCESOS</b>	Procesos de mantenimiento de equipos
<b>CONTROL DE RETIROS</b>	Solicitud de retiros
<b>CONVENIOS</b>	Convenios Control de convenios
<b>CONVOCATORIAS</b>	Publicaciones en prensa
<b>COPIA DE SEGURIDAD (Back ups)</b>	
<b>CREDITO DE VIVIENDA</b>	Crédito de vivienda empelados
<b>CREDITOS</b>	Planilla de créditos
<b>CUADROS CLASIFICACION</b>	
<b>CUENTAS DE COBRO</b>	Análisis de cuentas de cobro por descuento nomina Cuentas de cobro pólizas
<b>DEDUCCIONES</b>	Deducciones de negativos
<b>DESARROLLO DE SOFTWARE</b>	Metodología para el desarrollo de Software
<b>DOMINIOS</b>	Configuración de usuarios
<b>EDIFICIO (Mantenimiento Planta Física)</b>	Reparaciones e Instalaciones Locativas
<b>ESCRITURAS</b>	Escrituras
<b>ESTADISTICAS</b>	Datos estadísticos de operaciones
<b>ESTADOS FINANCIEROS</b>	Balances
<b>ESTATUTOS</b>	Estatutos
<b>EXAMENES</b>	Exámenes Médicos
<b>FACTURAS</b>	Causacion facturas Pago de facturas
<b>FORMATOS</b>	Formatos Supersolidaria Formatos de inventario
<b>HISTORIAS LABORALES</b>	Hojas de Vida Personal de Planta
<b>INFORMES</b>	Informes de Gerencia informe de actividades eventos seccionales Informes de actividades

SERIES	SUBSERIES
	Informes seguimientos Nomina Informes depuración de cartera Informe inconsistencias seccionales Informes de actividades Informes reuniones
<b>INFORMES FINANCIEROS</b>	Informes análisis de cuentas del activo
<b>INSTRUCTIVOS</b>	Instructivo Proceso de Gerencia Instructivo fondo de cambio Instructivos, políticas y procesos contables Instructivo manejo de comprobantes contables Instructivos de procesos
<b>INVENTARIOS</b>	Inventarios de activos Fijos Inventario de asociados retirados
<b>INVERSIONES</b>	Inversiones permanentes
<b>LAVADO DE ACTIVOS</b>	Lavado de activos
<b>LIBROS OFICIALES</b>	Inscripción de libros oficiales
<b>LICENCIAS</b>	Licencias y actualizaciones
<b>MANUALES</b>	Manual de control y prevención de lavado de activos Manuales de Funciones Manual de Servidores Manual manejo aplicativo
<b>MEDIOS MAGNETICOS</b>	
<b>MEMORANDOS</b>	Memorandos recibidos Memorandos de Licencias Memorandos de tesorería Memorandos de traslado Memorandos activos fijos dados de baja
<b>MOVIMIENTOS DE CAJA</b>	Coletillas de consignación
<b>NOMINA</b>	Liquidación de vacaciones y Cesantías
<b>NOTAS CONTABLES CO</b>	
<b>NOTAS DE CARTERA</b>	Notas de cartera
<b>NOTAS DE TESORERIA</b>	Notas de tesorería
<b>NOVEDADES</b>	Novedades seguros
<b>NOVEDADES DE PERSONAL</b>	Novedades cambio de personal
<b>OBLIGACIONES TRIBUTARIAS</b>	cámara y comercio
<b>ORDENES</b>	ordenes de compra Orden de compra Relación de ordenes de compra
<b>ORDENES DE PAGO</b>	Ordenes de pago
<b>ORDENES DE PEDIDO</b>	Ordenes de pedido
<b>ORDENES DE SERVICIO</b>	Ordenes de servicio
<b>PLAN ESTRATEGICO</b>	Análisis DOFA
<b>PLAN UNICO DE CUENTAS</b>	PUC - Tablas

<b>SERIES</b>	<b>SUBSERIES</b>
<b>PLANILLAS</b>	Planillas de préstamo de carpetas asociados relación de guías recibidas
<b>POLIZAS</b>	seguros
<b>PRESUPUESTO</b>	Proyecto de Presupuesto
<b>PROCESOS JUDICIALES</b>	Casos seccionales Descargos Casos Trabajadores Derechos de petición Derechos de petición
<b>PROGRAMAS</b>	Programación de capacitaciones celebraciones empleados
<b>PROPUESTAS</b>	Propuestas recibidas Propuestas eventos propuestas infraestructura tecnológica Propuesta Obra civil
<b>PROVEEDORES</b>	Registro de Proveedores
<b>PROYECTOS</b>	presentación de proyectos Proyectos presentados Objetivos y proyecciones
<b>PUBLICIDAD</b>	Revista Cooperativa
<b>REGLAMENTOS</b>	Reglamento Interno de Trabajo
<b>REGLAMENTOS</b>	Reglamento cobranza de cartera
<b>REQUERIMIENTOS</b>	Requerimientos Asociados
<b>RESOLUCIONES</b>	Resoluciones Consejo de Administración Resoluciones tributarias
<b>SEGURIDAD SOCIAL</b>	Fondos de pensiones y cesantías
<b>SERVICIOS PUBLICOS</b>	Pago de servicios públicos
<b>SOPORTE TECNICO</b>	Soporte Técnico en Software
<b>TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL</b>	
<b>TABLAS DE VALORACION</b>	
<b>TITULOS VALORES</b>	Garantías Reales
<b>TRANSACCIONES ELECTRONICAS</b>	Pagos electrónicos DIAN
<b>TRANSPORTE DE VALORES</b>	Relación de despachos de transporte de valores
<b>TRASLADOS</b>	Soportes de traslados
<b>VIATICOS</b>	Legalización de viáticos

## **FUENTES CONSULTADAS.**

Acuerdo 039 de 2.002 Regula el Procedimiento para la elaboración y aplicación de las Tablas de Retención documental en desarrollo del artículo 24 de la Ley 594 de 2000.

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Tablas de Retención y Transferencias Documentales (Directrices e instructivos para su elaboración). Bogotá: El Archivo, 2002. 88p.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. Tablas de Retención Documental: Guía para su aplicación. Bogotá: La Universidad, 2003. 32p.

## CONTROL DE DOCUMENTOS

Consecutivo		Código No Versión	Fecha:
Desarrollo del contenido del Documento			
Objeto y Alcance			
AREA DE IDENTIFICACIÓN		Tipo de Documento	
CODIGO		MQ Manual de Calidad	<input type="checkbox"/>
ORGANIZACIÓN		PC Plan de Calidad	<input type="checkbox"/>
TITULO DEL DOCUMENTO		PR Procedimiento	<input type="checkbox"/>
		IT Instructivo	<input type="checkbox"/>
		RG Registro	<input type="checkbox"/>
APROBACIÓN			
aa/mm/dd		DESCRIPCIÓN	
Fecha del Documento			
AREA DE DOCUMENTACIÓN ASOCIADA			
ANEXOS DEL DOCUMENTO (Formatos)		DOCUMENTOS EXTERNOS	
		(Ver Listado Maestro de Documentos)	
TABLA DE ESTADO DE MODIFICACIONES			
AREA DE NOTAS			

ANEXO No 4			CONTROL DE REGISTROS				
LOGO							
AREA DE IDENTIFICACIÓN			RESPONSABLE DEL REGISTRO	PROYECTO O PROCESO AL CUAL PERTENECE	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN	ALMACENAMIENTO
NOMBRE DE REGISTRO	CÓDIGO (Registro Interno)	FECHA					

ANEXO 5

INFORME DE AUDITORIA

Informe No.	Auditoria No.	Fecha:
<div>Proceso / Actividad / Área</div> <div>Objeto y Alcance</div> <div><div></div><div></div><div></div></div>		
<div>Auditores</div> <div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>		<div>Auditados</div> <div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>

REPORTE DE NO CONFORMIDAD	
No	DESCRIPCIÓN

FORTALEZAS	DEBILIDADES

CONCLUSIONES DE AUDITORIA
RECOMENDACIONES

## ANEXO 6

## NO CONFORMIDADES

No. NC. \_\_\_\_\_

Proceso Auditado: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Personal Auditado: \_\_\_\_\_

Auditor: \_\_\_\_\_

Dto. de Referencia: \_\_\_\_\_

## Descripción de la No Conformidad

Aceptado por: \_\_\_\_\_

Auditado

## Causa de la No Conformidad

PERSONAS	MEDIOS, EQUIPOS Y MATERIALES	MÉTODOS
Falta de experiencia <input type="checkbox"/>	Condiciones puesto de trabajo <input type="checkbox"/>	Obviar u omitir procedimientos <input type="checkbox"/>
Falta de conocimiento <input type="checkbox"/>	Tecnología Obsoleta <input type="checkbox"/>	Error de procedimiento <input type="checkbox"/>
Exceso de confianza <input type="checkbox"/>	Equipo inadecuado ( hardware) <input type="checkbox"/>	Falta de claridad en el procedimiento <input type="checkbox"/>
Falta de habilidad <input type="checkbox"/>	Material de trabajo poco didáctico <input type="checkbox"/>	Especificación no documentada <input type="checkbox"/>
Apatía, desidia, desinterés <input type="checkbox"/>	Material inexistente <input type="checkbox"/>	Procedimiento no existente <input type="checkbox"/>
Indisciplina <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>	Estándar de referencia obsoleto <input type="checkbox"/>
Problemas personales <input type="checkbox"/>		Control insuficiente <input type="checkbox"/>
Cansancio <input type="checkbox"/>		Otros <input type="checkbox"/>
Negligencia <input type="checkbox"/>		
Otros <input type="checkbox"/>		

FACTORES DEL TRABAJO	ENTORNO (Partes interesadas)	RECURSOS
Falta de orden y aseo <input type="checkbox"/>	Exigencias particulares Clientes <input type="checkbox"/>	Recursos no disponibles <input type="checkbox"/>
Sobrecarga de trabajo <input type="checkbox"/>	Incumplimiento de Proveedores <input type="checkbox"/>	Recursos no oportunos <input type="checkbox"/>
Supervisión y liderazgo deficientes <input type="checkbox"/>	Incumplimiento de requisitos de los <input type="checkbox"/>	Recursos insuficientes <input type="checkbox"/>
Falta de recursos <input type="checkbox"/>	potenciales Empleados en Misión <input type="checkbox"/>	Presupuesto limitado en el área <input type="checkbox"/>
Comunicación inadecuada <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>
Programación inadecuada <input type="checkbox"/>		
Deficiencias de capacitación y <input type="checkbox"/>		
entrenamiento <input type="checkbox"/>		
Motivación deficiente <input type="checkbox"/>		
Apremio de tiempo, afán <input type="checkbox"/>		



ANEXO 6	
NO CONFORMIDADES	
Descripcion de la Causa: _____	
Accion Correctiva: _____	
Responsable de Implementacion: _____	
Plazo de Implementacion: _____	
Fecha de Seguimiento: _____	
Resultado del Seguimiento: _____	
Responsable del Seguimiento: _____	
Fecha Efectiva del Seguimiento: _____	

CONTROL DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO

POR AUDITORIAS ☐

POR GESTION DE LOS PROCESOS ☐

No	PROCESO	RESUMEN	TIPO ACCION	FECHA SEGUIMIENTO	ESTADO

## ANEXO No 7

## ACCIONES DE MEJORAMIENTO

<b>REPORTE No.</b> <input style="width: 100px;" type="text"/>	<b>Acción Correctiva</b> <input type="checkbox"/> <b>Observación</b> <input type="checkbox"/> <b>Acción Preventiva</b> <input type="checkbox"/>																																	
<b>Fuente que genera el reporte:</b> Queja o Sugerencia del Asociado <input type="checkbox"/> Gestión diaria del Proceso <input type="checkbox"/> Producto No Conforme <input type="checkbox"/>	<b>Fecha de emisión del reporte:</b> _____  <b>Proceso/subproceso/actividad o proyecto donde se presenta:</b> _____  <b>Responsable:</b> _____  <b>Responsable de emitir el Reporte:</b> _____																																	
<b>DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN:</b>            <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">Responsable del Proceso/ Subproceso/actividad/proyecto: _____</div>																																		
<b>CORRECCIÓN (EN EL MOMENTO):</b>            <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">Responsable del Proceso/ Subproceso/actividad/proyecto: _____</div>																																		
<b>ANÁLISIS DE LAS CAUSAS</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">PERSONAS</th> <th style="width: 20%;">MEDIOS, EQUIPOS Y MATERIALES</th> <th style="width: 20%;">MÉTODOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Apatía, desidia, desinterés <input type="checkbox"/></td> <td>Condiciones puesto de trabajo <input type="checkbox"/></td> <td>Control insuficiente <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Cansancio <input type="checkbox"/></td> <td>Equipo inadecuado ( hardware) <input type="checkbox"/></td> <td>Error de procedimiento <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Exceso de confianza <input type="checkbox"/></td> <td>Material de trabajo poco didáctico <input type="checkbox"/></td> <td>Especificación no documentada <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Falta de conocimiento <input type="checkbox"/></td> <td>Material inexistente <input type="checkbox"/></td> <td>Estándar de referencia obsoleto <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Falta de experiencia <input type="checkbox"/></td> <td>Otros <input type="checkbox"/></td> <td>Falta de claridad en el procedimiento <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Falta de habilidad <input type="checkbox"/></td> <td>Tecnología Obsoleta <input type="checkbox"/></td> <td>Obviar u omitir procedimientos <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Indisciplina <input type="checkbox"/></td> <td></td> <td>Otros <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Negligencia <input type="checkbox"/></td> <td></td> <td>Procedimiento no existente <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Otros <input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Problemas personales <input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		PERSONAS	MEDIOS, EQUIPOS Y MATERIALES	MÉTODOS	Apatía, desidia, desinterés <input type="checkbox"/>	Condiciones puesto de trabajo <input type="checkbox"/>	Control insuficiente <input type="checkbox"/>	Cansancio <input type="checkbox"/>	Equipo inadecuado ( hardware) <input type="checkbox"/>	Error de procedimiento <input type="checkbox"/>	Exceso de confianza <input type="checkbox"/>	Material de trabajo poco didáctico <input type="checkbox"/>	Especificación no documentada <input type="checkbox"/>	Falta de conocimiento <input type="checkbox"/>	Material inexistente <input type="checkbox"/>	Estándar de referencia obsoleto <input type="checkbox"/>	Falta de experiencia <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>	Falta de claridad en el procedimiento <input type="checkbox"/>	Falta de habilidad <input type="checkbox"/>	Tecnología Obsoleta <input type="checkbox"/>	Obviar u omitir procedimientos <input type="checkbox"/>	Indisciplina <input type="checkbox"/>		Otros <input type="checkbox"/>	Negligencia <input type="checkbox"/>		Procedimiento no existente <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>			Problemas personales <input type="checkbox"/>		
PERSONAS	MEDIOS, EQUIPOS Y MATERIALES	MÉTODOS																																
Apatía, desidia, desinterés <input type="checkbox"/>	Condiciones puesto de trabajo <input type="checkbox"/>	Control insuficiente <input type="checkbox"/>																																
Cansancio <input type="checkbox"/>	Equipo inadecuado ( hardware) <input type="checkbox"/>	Error de procedimiento <input type="checkbox"/>																																
Exceso de confianza <input type="checkbox"/>	Material de trabajo poco didáctico <input type="checkbox"/>	Especificación no documentada <input type="checkbox"/>																																
Falta de conocimiento <input type="checkbox"/>	Material inexistente <input type="checkbox"/>	Estándar de referencia obsoleto <input type="checkbox"/>																																
Falta de experiencia <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>	Falta de claridad en el procedimiento <input type="checkbox"/>																																
Falta de habilidad <input type="checkbox"/>	Tecnología Obsoleta <input type="checkbox"/>	Obviar u omitir procedimientos <input type="checkbox"/>																																
Indisciplina <input type="checkbox"/>		Otros <input type="checkbox"/>																																
Negligencia <input type="checkbox"/>		Procedimiento no existente <input type="checkbox"/>																																
Otros <input type="checkbox"/>																																		
Problemas personales <input type="checkbox"/>																																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">FACTORES DEL TRABAJO</th> <th style="width: 20%;">ENTORNO (Partes interesadas)</th> <th style="width: 20%;">RECURSOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Apremio de tiempo, afán <input type="checkbox"/></td> <td>Exigencias particulares Clientes <input type="checkbox"/></td> <td>Presupuesto limitado en el área <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Comunicación inadecuada <input type="checkbox"/></td> <td>Incumplimiento de Proveedores <input type="checkbox"/></td> <td>Recursos insuficientes <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Deficiencias de capacitación y entrenamiento <input type="checkbox"/></td> <td>Incumplimiento de requisitos de los potenciales Empleados en Misión <input type="checkbox"/></td> <td>Recursos no disponibles <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Falta de orden y aseo <input type="checkbox"/></td> <td>Otros <input type="checkbox"/></td> <td>Recursos no oportunos <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Falta de recursos <input type="checkbox"/></td> <td></td> <td>Otros <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Motivación deficiente <input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Programación inadecuada <input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sobrecarga de trabajo <input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Supervisión y liderazgo deficientes <input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		FACTORES DEL TRABAJO	ENTORNO (Partes interesadas)	RECURSOS	Apremio de tiempo, afán <input type="checkbox"/>	Exigencias particulares Clientes <input type="checkbox"/>	Presupuesto limitado en el área <input type="checkbox"/>	Comunicación inadecuada <input type="checkbox"/>	Incumplimiento de Proveedores <input type="checkbox"/>	Recursos insuficientes <input type="checkbox"/>	Deficiencias de capacitación y entrenamiento <input type="checkbox"/>	Incumplimiento de requisitos de los potenciales Empleados en Misión <input type="checkbox"/>	Recursos no disponibles <input type="checkbox"/>	Falta de orden y aseo <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>	Recursos no oportunos <input type="checkbox"/>	Falta de recursos <input type="checkbox"/>		Otros <input type="checkbox"/>	Motivación deficiente <input type="checkbox"/>			Programación inadecuada <input type="checkbox"/>			Sobrecarga de trabajo <input type="checkbox"/>			Supervisión y liderazgo deficientes <input type="checkbox"/>					
FACTORES DEL TRABAJO	ENTORNO (Partes interesadas)	RECURSOS																																
Apremio de tiempo, afán <input type="checkbox"/>	Exigencias particulares Clientes <input type="checkbox"/>	Presupuesto limitado en el área <input type="checkbox"/>																																
Comunicación inadecuada <input type="checkbox"/>	Incumplimiento de Proveedores <input type="checkbox"/>	Recursos insuficientes <input type="checkbox"/>																																
Deficiencias de capacitación y entrenamiento <input type="checkbox"/>	Incumplimiento de requisitos de los potenciales Empleados en Misión <input type="checkbox"/>	Recursos no disponibles <input type="checkbox"/>																																
Falta de orden y aseo <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>	Recursos no oportunos <input type="checkbox"/>																																
Falta de recursos <input type="checkbox"/>		Otros <input type="checkbox"/>																																
Motivación deficiente <input type="checkbox"/>																																		
Programación inadecuada <input type="checkbox"/>																																		
Sobrecarga de trabajo <input type="checkbox"/>																																		
Supervisión y liderazgo deficientes <input type="checkbox"/>																																		
<b>Participantes en el análisis:</b> _____																																		

ACCIONES DE MEJORAMIENTO

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN PARA ELIMINAR CAUSAS:

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN

RESPONSIBLE DEL ANALISIS

SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN:

FECHA

VERIFICADO POR:

EFICACIA DE LA ACCIÓN :

FECHA

VERIFICADO POR:

## **LISTA DE ANEXOS.**

Anexo 1. Encuesta

Anexo 2. Instructivo para la Elaboración de TRD.

Anexo 3. Formato de control de documentos

Anexo 4. Formato de control de registros

Anexo 5. Formato para informe de auditorias

Anexo 6. Formato de No conformidades.

Anexo 7. Control de acciones de mejora

Anexo 8. Control de acciones de mejoramiento.