

1-1-2009

# Modelo de certificación de calidad para un programa de gestión documental : entidades públicas en Colombia

Claudia Constanza Díaz Herrera  
*Universidad de La Salle*

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

---

## Citación recomendada

Díaz Herrera, C. C. (2009). Modelo de certificación de calidad para un programa de gestión documental : entidades públicas en Colombia. Retrieved from [https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas\\_informacion\\_documentacion/194](https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/194)

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Facultad de Ciencias Económicas y Sociales 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 CERTIFICACIÓN DE CALIDAD PARA UN PROGRAMA DE  
GESTION DOCUMENTAL: ENTIDADES PÚBLICAS EN COLOMBIA**

**CLAUDIA CONSTANZA DÍAZ HERRERA**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN  
BOGOTÁ D.C.**

**2009**

**MODELO DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD PARA UN PROGRAMA DE  
GESTION DOCUMENTAL: ENTIDADES PÚBLICAS EN COLOMBIA**

**CLAUDIA CONSTANZA DÍAZ HERRERA**

**TESIS DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE PROFESIONAL DE  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN**

**ASESOR**

**PEDRO IGNACIO GALEANO MARTÍNEZ**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN**

**BOGOTÁ**

**2009**

**Nota de Aceptación**

---

---

---

---

---

---

---

**Firma del Jurado**

---

**Firma del Jurado**

---

**Bogotá. D.C. Febrero de 2009**

## **AGRADECIMIENTOS**

Con estas líneas quiero expresar un profundo agradecimiento a quienes con su ayuda, apoyo y comprensión me alentaron a lograr esta hermosa realidad.

A ti Señor, por ser el gestor de mi vida mi luz y guía y por llenarme de fortaleza en todos los momentos difíciles.

A mi esposo porque gracias a su cariño, tolerancia, guía y apoyo he logrado realizar uno de los anhelos mas grandes de mi vida.

A mis hijos por su comprensión durante los años que le dedique a este trabajo de grado, además porque su presencia ha sido y será el motivo más grande que impulsa mi vida.

A mis padres y hermanos por celebrar mis logros, por cuidarme y apoyarme, por fortalecerme con sus consejos y regaños.

A mi asesor y amigo Pedro Ignacio Galeano Martínez, por el apoyo brindado durante los años de estudio y estar a mi lado en todo este proceso.

A mi amiga Mariela Ospino Amaris, por su apoyo y colaboración.

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	5
1. MODELO DE CERTIFICAIÓN DE CALIDAD PARA UN PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL: ENTIDADES PÚBLICAS EN COLOMBIA	
1.1 ANTECEDENTES	7
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	8
1.3 DELIMITACIÓN	10
1.4 JUSTIFICACIÓN	11
1.5 OBJETIVOS	13
1.6 MARCO REFERENCIAL	14
1.6.1 MARCO TEORICO	14
1.6.2 MARCO CONCEPTUAL	32
1.6.3 MARCO LEGAL	36
2. CALIDAD EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL	47
2.1 INSPECCIÓN DE LA CALIDAD	50
2.2 CONTROL DE LA CALIDAD	50
2.3 DESARROLLO DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	50
2.4 ATRIBUTOS DE LA CALIDAD	52
2.5 PRINCIPIOS Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	54

3.	SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	59
3.1	GESTIÓN DE PROCESOS EN GESTIÓN DOCUMENTAL	61
3.2	TIPOS DE PROCESOS	62
3.2.1	PROCESOS OPERATIVOS	63
3.2.2	PROCESOS DE APOYO	63
3.2.3	PROCESOS DE GESTIÓN	64
3.3	MAPA DE PROCESOS DE UN PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	68
4.	MODELO PLANTEADO	70
	CONTENIDO	71
	INTRODUCCIÓN	73
	NIVEL 1: LA ORGANIZACIÓN- COMPROMISO GERENCIAL	74
	1.1 DIRECCIÓN DEL PGD	76
	1.2 METODOLOGÍA PHVA	80
	1.3 POLÍTICAS	82
	1.4 OBJETIVOS	83
	1.5 DETERMINACIÓN DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	86
	1.6 LIDERAZGO	88
	1.7 ASIGNACIÓN DE RECURSOS	89
	1.8 INDICADORES	90
	NIVEL 2: ADMINISTRATIVO	93

2.1 REURSOS	93
2.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL PGD	94
2.3 CAPACITACIÓN	95
2.4 ASESORÍA	96
2.5 AUDITORÍA	96
NIVEL 3: TÉCNICO	97
3.1 CAPÍTULO 1. POLÍTICAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL	98
3.2 CAPÍTULO 2. GLOSARIO DE TÉRMINOS	100
3.2 CAPÍTULO 3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN LA GESTIÓN DOCUMETAL	111
3.3.1 PRODUCCIÓN	111
3.3.2 RECEPCIÓN	113
3.3.3 DISTRIBUCIÓN	114
3.3.4 TRÁMITE	116
3.3.5 ORGANIZACIÓN	117
3.3.6 CONSULTA	118
3.3.7 CONSERVACIÓN	120
3.3.8 DISPOSICIÓN FINAL	121
NIVEL 4: OPERATIVO	123
CONCLUSIONES	130
BIBLIOGRAFÍA	132



## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
FIGURA 1. PIRÁMIDE DOCUMENTAL	19
FIGURA 2. SISTEMA DE CALIDAD	49
FIGURA 3. PRINCIPIOS DE LA CALIDAD	55
FIGURA 4. EL CICLO DE LA GESTIÓN	62
FIGURA 5. CICLO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS	67
FIGURA 6. MAPA DE PROCESOS DE UN PGD	68
FIGURA 7. ESTRUCTURA DE UN PGD EN AMBIENTE DE CALIDAD	74
FIGURA 8. ELEMENTOS DE UN PGD	79
FIGURA 9. METODOLOGÍA PHVA APLICADA A UN PGD	85
FIGURA 10. LIDERAZGO Y GESTIÓN DEL CAMBIO	89

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1. GESTIÓN DE CALIDAD: ROLES Y RESPONSABILIDADES	65
TABLA 2. MATRIZ RASCI: ROLES Y RESPONSABILIDADES	86

## INTRODUCCIÓN

La Gestión Documental se ha visto como una actividad limitada a la organización técnica de los documentos, olvidando que es un factor determinante para el desarrollo de los procesos y la toma de decisiones de las entidades. El conjunto de procesos archivísticos debe formar parte activa en el proceso de Calidad de cualquier entidad que vaya en busca del éxito.

A partir de la problemática de la calidad en lo que refiere al tema de los procesos de archivo que se desarrollan en las entidades públicas del estado colombiano, se presenta en este trabajo de investigación un Modelo de Certificación de Calidad para un Programa de Gestión Documental en entidades públicas en Colombia, con el objeto de ofrecer un instrumento de control de Calidad sobre los procesos archivísticos aplicados a los documentos desde el momento de su creación hasta la disposición final.

El trabajo se encuentra estructurado en cuatro capítulos a través de los cuales se describen los antecedentes y la problemática de los archivos al interior de las entidades públicas en Colombia y la justificación para llevar a cabo esta investigación. Asimismo se presenta como objetivo general del trabajo, el diseño del Modelo propuesto como tema de grado y los objetivos para lograrlo.

De otra parte se presentan teorías relacionadas con el tema de calidad en los archivos de Colombia, tomando como punto de partida la familia de las normas ISO 9000 y la creación de la ley 872 del 30 de diciembre de 2003, por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en entidades públicas de Colombia.

Adicionalmente se presentan conceptos claves e información relacionada con el tema de principios y atributos de calidad lo mismo que lo referente a Calidad en la Gestión Documental. Igualmente se detalla la Gestión de Procesos y los tipos de procesos; de igual manera se presenta un mapa de procesos para un Programa de Gestión de Documentos PGD, en ambiente de calidad.

La información necesaria para el desarrollo de esta investigación fue tomada de la realidad de las entidades públicas del estado colombiano del orden nacional y de entrevistas realizadas a coordinadores y líderes del área de Gestión Documental de dichas entidades.

Finalmente, se presenta el Modelo de Certificación de Calidad para un Programa de Gestión Documental en entidades públicas en Colombia, el cual se encuentra dividido en cuatro niveles a través de los cuales se pretende controlar y asegurar la calidad de un PGD.

Este modelo puede considerarse como una herramienta de control sobre el desempeño institucional y un indicador de eficiencia y efectividad de calidad sobre los servicios prestados por las entidades públicas del estado colombiano.

# **1. MODELO DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD PARA UN PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL: ENTIDADES PÚBLICAS EN COLOMBIA**

## **1.1 ANTECEDENTES**

La normalización de los procesos de calidad enfocados en la Gestión Documental e manera específica, se viene trabajando a nivel internacional a partir de las normas ISO 15489, buscando con ello implementar calidad en los productos y servicios de la información de generan las organizaciones para los usuarios.

En Colombia, la aplicación de dicha norma ha dado un valor agregado al tema de la gestión de documentos, el cual ya se encuentra regulado para las entidades públicas por la Ley General de Archivos, dando lineamientos para la implementación de un Programa de Gestión Documental PGD en ambiente de calidad.

De acuerdo al análisis realizado en algunas entidades públicas colombianas, específicamente al ambiente que rodea el tema de la Gestión de Documentos, se observan las continuas complicaciones jurídicas que se viven día a día y las consecuencias de las mismas debido a las fallas y/o carencia de un sistema de información que permita gestionar adecuadamente los procesos de negocio, lo cual ha llevado a dichas entidades a un estancamiento en el desarrollo de las actividades administrativas.

Por tal razón se ha exigido por parte de las leyes estatales a las entidades oficiales sobre el aseguramiento de la calidad en los procesos de gestión documental, a través de la "Ley 872 de diciembre 30 de 2003 "Sistema de Gestión de la Calidad"<sup>1</sup>, con lo que se busca optimizar el desempeño institucional en lo referente a la calidad de los servicios.

La certificación de calidad en Colombia está a cargo de entidades privadas que cumplen con los protocolos de integridad y seguridad a nivel nacional e internacional. Tales entidades son las responsables de evaluar y aprobar los procesos presentados por las entidades interesadas en obtener el certificado de calidad a través de las normas ISO, las que les permite posicionar sus productos y/o servicios en un alto nivel frente a los demás debido a la excelencia que los certifica. La entidad en Colombia es ICONTEC quien lleva a cabo el proceso de certificación a través de las normas ISO, las cuales presentan un modelo de aseguramiento en disminución de errores en el desarrollo de los procesos en la búsqueda del mejoramiento continuo, lo cual es la esencia de la calidad.

## **1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Hablar de calidad en la Gestión Documental en Colombia es algo ambiguo, dado que para cada individuo u organización el concepto de calidad tiene un enfoque distinto y por lo mismo es algo complejo medirla en el caso de la información. En áreas como la industria, el tema de calidad en los procesos ha tenido grandes

---

<sup>1</sup> Ley 872 de Diciembre de 2003 y Circular 005.Función Pública consulta en línea febrero de 2006.

avances, contrario a esto en el campo de los archivos específicamente en el manejo de la calidad en un Programa de Gestión Documental recientemente se vienen estableciendo parámetros que permiten medir no solo la calidad del PGD como tal, sino también el desarrollo de sus procesos a través de los lineamientos planteados en la Norma 15489 de 2001.

Es por ello que las entidades públicas colombianas se han visto afectadas no solo en el desarrollo normal de sus actividades administrativas, sino también en cuanto al aporte al patrimonio documental de la nación. Tal es el caso de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada entidad del orden nacional quien debido al desconocimiento de los procesos archivísticos normados a través de la Ley General de Archivos y la carencia de instrumentos de control sobre sus documentos, ha experimentado la complejidad al momento de recuperar la información al igual que la falta de oportunidad de la misma.

De igual manera en la mayoría de entidades oficiales se observa una baja capacidad de respuesta de los sistemas utilizados para almacenar la información, la falta de conocimientos técnicos y/o profesionales por parte de los administradores de información y la poca importancia que se le ha dado al tema de los archivos en Colombia, todo ello reflejando fallas en el aspecto de Calidad en los sistemas de archivo de las entidades públicas colombianas.

Aunque la ley de archivos no es nueva en Colombia (ley 594 de 2000)<sup>2</sup>, si lo es su aplicación práctica en el desarrollo de los procesos archivísticos, lo mismo que la

---

<sup>2</sup>Ley 594 de 2000. Ley General de Archivos. Archivo General de la Nación. Bogotá.

exigencia por parte de la legislación colombiana, para el debido cumplimiento de dicha ley y la optimización de la calidad de los servicios de información en las entidades públicas, razón por la cual se ha definido que para el 08 de diciembre de 2008 es la fecha límite para el debido cumplimiento de la “Ley 872 de 2003: GESTION DE CALIDAD EN ENTIDADES PUBLICAS” <sup>3</sup>para que todas las entidades públicas en Colombia tengan definido su propio Sistema de la Calidad, el cual debe estar inmerso en cada uno de los procesos y procedimientos que desarrolle la entidad.

De otra parte la falta de caracterización de los procesos archivísticos en ambiente de Calidad afecta considerablemente el cumplimiento de dicha ley al igual que el objetivo de la misma.

Identificada la anterior problemática ¿ qué elementos mínimos debe comprender un MODELO DE CERTIFICACION DE CALIDAD PARA PROGRAMAS DE GESTION DOCUMENTAL para entidades públicas en Colombia?

### **1.3 DELIMITACION**

En este trabajo de investigación se pretende elaborar un Modelo para la Certificación de Calidad para un Programa de Gestión Documental para entidades públicas en Colombia, teniendo en cuenta las necesidades archivísticas de dichas entidades para dar cumplimiento al Ley 872 de 2003 además del interés por

---

<sup>3</sup>Ley 872 de 2003 y la Circular 06 de 2005. Emitida por la función pública. Consulta en línea realizada en febrero de 2006. [www.dafp.gov.co](http://www.dafp.gov.co)



obtener un certificado de aseguramiento de la calidad para sus procesos dentro de los cuales se encuentra los pertenecientes al Programa de Gestión Documental<sup>4</sup>.

#### **1.4 JUSTIFICACION**

Los profesionales en archivo se han dedicado a través de los tiempos a “La administración de archivos lo cual compete al conjunto de tareas dirigidas al aprovechamiento máximo de los documentos con fines históricos, culturales y de investigación”<sup>5</sup>, dejando de lado un sin número de problemas que giran alrededor de los documentos y de los procesos que documentan, incluyendo la calidad de los mismos.

Estos problemas también pasan desapercibidos por las administraciones y todas aquellas personas que requieren documentarse, informarse o informar, sin percatarse que tras un bajo nivel de calidad en un Programa de Gestión Documental existen problemas de carácter económico (una factura, un contrato mal elaborado, cantidades de papel que se desperdicia), problemas legales (en la constitución de una póliza o la falta de una firma, etc.), problemas de imagen corporativa (en una mala ortografía, o un formato difícil de diligenciar o con una impresión deficiente), y otro tipo de dificultades que se desconocen, y que quizás inciden en el orden natural de una administración que confía plenamente en que sus funcionarios rectifican todo aquello que afecta a la entidad y su entorno.

---

<sup>4</sup>Ley 872 de 2003. Diario oficial No.445.418 de enero de 2004.

<sup>5</sup> A, Ricks. Record Management as an Archival Funtion. Archivum xxvi, 1979, p.29.

Adicionalmente, la exigencia por parte de las leyes colombianas como lo establecido en la “Ley 872 de 2003”<sup>6</sup> por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en la rama ejecutiva del poder público, con la cual se busca dar cumplimiento a las “normas de calidad ISO 9000 :2000”<sup>7</sup> para asegurar servicios y productos con el sello de excelencia, que les permita presentar una administración transparente y confiable ante la sociedad, además de asegurar una adecuada administración y conservación de la memoria institucional, lo mismo que la satisfacción de los usuarios tanto internos como externos, frente a la calidad de un Programa de Gestión Documental en cuanto a seguridad de la información<sup>8</sup> y de los procesos de la misma, además del aporte significativo a la disciplina archivística en Colombia y el reconocimiento de la profesión.

De otra parte la importancia de la gestión de información al interior de las entidades públicas en lo que respecta a la toma de decisiones, requiere de un Programa de Gestión Documental en ambiente de Calidad, de manera sistemática, consistente, evidencial y soportable, en el que los documentos cumplan sus funciones de carácter administrativo.

Teniendo en cuenta que el tema de los archivos es transversal en cualquier entidad, la falta de tratamiento archivístico sobre los mismos, y la carencia de un Modelo para Certificar un Programa de Gestión Documental afecta el cumplimiento de la Ley en mención al igual que el objetivo de la misma.

---

<sup>6</sup> Ley 872 de 2003. Diario oficial No.445.418 de enero de 2004.

<sup>7</sup> Icontec. Instituto Colombiano para la Normalización Técnica. Consulta realizada en octubre de 2006. [www.icontec.org](http://www.icontec.org)

<sup>8</sup> Norma UNE-ISO/IEC 17799. Consulta en línea en octubre de 2006. [www.docqualitu.info/es/calidad](http://www.docqualitu.info/es/calidad)

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 General**

Diseñar un modelo de certificación de calidad aplicado a los Programas de Gestión Documental de las entidades públicas en Colombia.

### **1.5.2 Específicos**

- ✓ Determinar los elementos que se requieren para el diseño de un Modelo de Certificación para Programas de Gestión Documental aplicado a las entidades públicas en Colombia.
  
- ✓ Caracterizar el mapa de procesos de Gestión Documental, como elemento de partida para la estructuración de Sistemas de Calidad.
  
- ✓ Elaborar el Modelo de Calidad para la Gestión Documental.
  
- ✓ Caracterizar los indicadores de eficiencia y eficacia del Sistema de Calidad del Programa de Gestión Documental.

## **1.6 MARCO REFERENCIAL**

## 1.6.1 MARCO TEÓRICO

Los sistemas de calidad basados en procesos estandarizados según normas internacionales, representan desde hace algún tiempo la mejor opción para las empresas de todo tipo y tamaño. Estas empresas se desenvuelven en diferentes entidades comprometidas a involucrar procedimientos adecuados y eficientes, que reflejen un alto grado de calidad y efectividad además del mejoramiento continuo de sus productos y/o servicios.

A pesar que la creación de las normas ISO 9000 tuvieron como punto de referencia las “normas BS 5750 emitidas por el Instituto Británico de Normas de Gran Bretaña”<sup>9</sup>, el objetivo principal de dichas normas es establecer parámetros generales y comunes en los países en la cual sea implementada.

**“La organización Internacional para la Normalización** tuvo origen en la Federación Internacional de Asociaciones Nacionales de Normalización entre los años 1926 a 1939. A partir del año 1943 y hasta el año 1946, el comité coordinador de las Naciones Unidas para la Normalización actuó como una organización permanente”<sup>10</sup>.

Finalmente fue en octubre de 1946 en la ciudad de Londres que los representantes de veinticinco países definieron el nombre de Organización

---

<sup>9</sup> ICONTEC. Instituto Colombiano para la Normalización Técnica. [www.icontec.org](http://www.icontec.org)

<sup>10</sup> Normas ISO (International Estándar Organization) 9000. Consulta en línea en agosto de 2006. [www.sdpt.net/calidad/normas\\_iso9000.html](http://www.sdpt.net/calidad/normas_iso9000.html)

Internacional para la Normalización (International Organization for Standardization), quien celebró su primera reunión en junio de 1947 en la ciudad de Zurich. Su sede se encuentra ubicada en Ginebra (Suiza), y su finalidad principal es la de promover el desarrollo de estándares internacionales y actividades relacionadas, además de la conformidad de los estatutos para el intercambio de bienes y servicios en todo el mundo<sup>11</sup>.

**ISO** es una organización internacional en la cual se encuentran representados hoy en día alrededor de noventa países de todos los continentes a través de organismos destacados para este objetivo. Sus normas son el resultado de consensos logrados por todos los representantes integrantes quienes defienden los intereses de los sectores industriales de cada uno de sus países al crear o modificar las normas y políticas de ISO. Las normas ISO 9000 se han convertido en una referencia internacional para los requerimientos de calidad formando la base de por lo menos 350.000 sistemas de dirección de calidad certificados dentro de organizaciones públicas y privadas en al menos 150 países<sup>12</sup>

“La norma ISO 9000 son un conjunto de normas que constituyen un modelo para el aseguramiento de la calidad”<sup>13</sup> generalmente flexible a cualquier proceso a evaluar y certificar. Su diseño posibilita a todas las empresa a ajustarse a sus requerimientos sin importar si es un producto o un servicio al cual se desea implementar, aunque en ocasiones es necesario agregar u obviar pasos para lograr adaptarla a un sistema de calidad.

---

<sup>11</sup> *Ibíd.*, p. 14

<sup>12</sup> Control de Calidad: Normas ISO (International Standard Organization) 9000. Consulta en línea en agosto de 2006. [www.aderexcelencia.es/documentos/calidad](http://www.aderexcelencia.es/documentos/calidad)

<sup>13</sup> *Ibíd.*, p.14

**La familia ISO 9000** se encuentra conformada por las normas **ISO 9001** enfocadas en el aseguramiento de la calidad en diseño, desarrollo, producción, instalación y el servicio post venta, **ISO 9002** enfocadas en producción, instalación y servicio post venta y las **ISO 9003** en inspección y ensayos finales”<sup>14</sup>. Las series ISO 9000 fueron publicadas por primera vez en 1987, pero fue hasta el año 1994 que se publicó su primera revisión debido a que los sistemas de gestión eran un tema nuevo para muchas organizaciones comprometidas a implementar sistemas de calidad al interior de sus organizaciones basados en ISO 9000.

En términos generales las ISO 9000 hacen referencia a la implementación y operación de Sistemas de Gestión de Calidad eficaces, a través de cada uno de sus componentes siendo así como las **ISO 9000** presenta los fundamentos de los sistemas de gestión de calidad y su terminología, **ISO 9001** presenta los requisitos de un sistemas de gestión de calidad, **ISO 9004** presenta las directrices de eficacia y eficiencia de un sistema de gestión de calidad y las **ISO19011** presentan el proceso de auditoria de un sistema de gestión de calidad. Las Normas ISO 9000 de 2000 han tomado su nombre de la institución "Internacional Organización Estandarización" organismo mundial líder de la Normalización, el cual hizo posible la aprobación de los textos de las normas que conforman dicha serie.

La serie ISO 9000:2000 se centra en las normas sobre documentación, en particular en el Manual de la Gestión de la Calidad, con la finalidad de garantizar que existan Sistemas de Gestión de la Calidad apropiados para cada organización. La elaboración de estos manuales exige una metodología,

---

<sup>14</sup> *Ibíd.*, p. 14

conocimientos y criterios organizacionales para recopilar las características del proceso que se quiere implementar.

La aplicación de las Normas de Calidad ISO 9000 de 2000 constituyen para todas las organizaciones, una vía de reducir costos y mejorar sus procesos de producción tomando en cuenta que la calidad es un factor clave para la competitiva en cualquier mercado. La persona que se dedique a normalizar debe ser conocedora de esta labor garantizando así la incorporación de un procedimiento que se adapte a la realidad del proceso, que sea útil y de fácil entendimiento.

Para una organización es de gran importancia contar con el funcionamiento de un Sistema de Gestión de la Calidad, ya que este crea la base para la toma de decisiones "basadas en el conocimiento" y sobre todo logra un aumento en el éxito de la entidad frente a las demás en el mercado en que se desenvuelve, a través de la disminución de los costos por fallas y las pérdidas por errores. Las organizaciones en pro del mejoramiento de su desempeño deben dar comienzo a la Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad fundamentándose en:

- ✓ El enfoque al cliente
- ✓ El liderazgo
- ✓ La participación del personal
- ✓ El enfoque basado en los procesos
- ✓ La gestión basada en sistemas
- ✓ El mejoramiento continuo

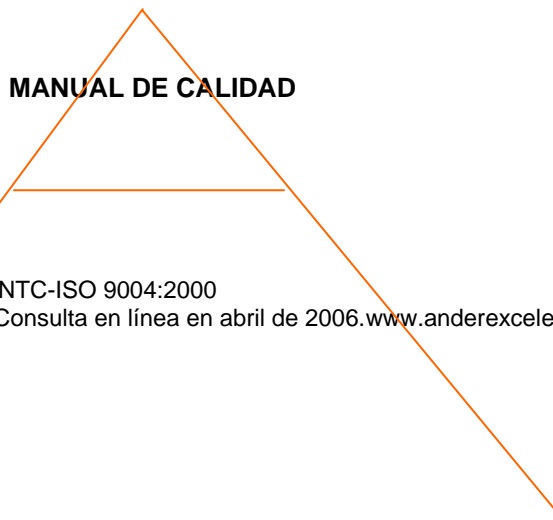
- ✓ La toma de decisiones basadas en hechos
- ✓ La relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.

En cuanto al manejo de la Gestión Documental las normas” ISO 9000:2000 y las ISO 9004:2000”<sup>15</sup> establecen políticas referentes a la gestión documental en la dirección, además de una explicación a cerca de las portadas que deben llevar todos los documentos que produzca la organización, estos aspectos son:

- ✓ Valor de la documentación.
- ✓ Tipos de documentos.
- ✓ Requisitos de la documentación.
- ✓ Control de documentos.
- ✓ Recomendaciones.

“La pirámide documental”<sup>16</sup> es otro aspecto que sobresale en las ISO 9000:2000 como soporte físico de un sistema de gestión de calidad en una organización, la cual consta de un Manual de calidad, Procedimientos e Instrucciones técnicas. Estos tres niveles se ven representados en la siguiente gráfica:

**Figura 1. Pirámide Documental**



<sup>15</sup> ICONTEC NTC-ISO 9000:2000 y NTC-ISO 9004:2000

<sup>16</sup> Calidad Normas ISO 9000:2000. Consulta en línea en abril de 2006. [www.anderexcelencia.es/documentos](http://www.anderexcelencia.es/documentos)



## PROCEDIMIENTOS

---

### INSTRUCCIONES TECNICAS

---

Fuente: Norma ISO 9000:2000.

En el primer nivel se ubica el "Manual de Calidad el cual debe contener aspectos mínimos como: La presentación o historia de la organización, su descripción basada en: la localización, el personal y el organigrama, la misión y visión, los objetivos y el planteamiento estratégico de cómo cumplirlos y por último la política de calidad de la empresa y el resumen de los procedimientos de calidad"<sup>17</sup>.

Los Procedimientos presentados en el Manual de Calidad en forma de "imagen hacia el cliente" y no redactados de forma técnica, son considerados individualmente en este nivel de documentación, de manera que incluyan todos los aspectos que indica la norma para cada uno de ellos y exactamente como se llevan a cabo en las actividades de la organización, desde como se gestionan las quejas y reclamaciones, como se evalúan los proveedores, como se transforma el producto o el servicio que se realiza, hasta como se detectan y corrigen errores.

La norma detalla cada uno de los procedimientos que se deben incluir en el Sistema de Calidad de una empresa pero no dice que debe contener cada uno de ellos para cada caso en particular, eso lo define cada organización al momento de implementar su Sistema de Gestión de la Calidad.

---

<sup>17</sup> RODRÍGUEZ, Danilo. Presidencia de la República. Acción Social.

Las Instrucciones Técnicas el nivel más bajo en la pirámide documental, constituye la información técnica sobre la que se basan algunos de los procedimientos de la empresa. Aquí están incluidos todos los Registros del Sistema de Calidad como son: formularios de reclamaciones, de compras internas o externas, de resultados de métodos preventivos de corrección de errores entre otros. Así como las instrucciones necesarias para el funcionamiento de una determinada máquina, la normativa externa de cualquier tipo que debe cumplir la organización. Deben redactarse de forma que cualquier experto en el tema pueda realizar la tarea sin necesidad de consultar ninguna otra fuente que no sea la propia instrucción técnica.

Teniendo en cuenta que algunas organizaciones no lograron ajustarse a esta norma, se realizaron algunos cambios como : “requerimientos explícitos por lograr satisfacción del cliente y la mejora continua, una estructura más lógica, un mayor acercamiento basado en el manejo de un proceso organizacional, flexibilidad para su uso en organizaciones enfocadas en servicios y pequeñas empresas, establecimiento de los ocho principios básicos de la **calidad** universal y la posibilidad de ir mas allá de la certificación para lograr la satisfacción total de los clientes y otras partes interesadas”<sup>18</sup>.

En cuanto a las revisiones de las normas ISO 9000 estas fueron realizadas por el Comité Técnico de ISO ISO/TC 176, Dirección de Calidad y Aseguramiento de Calidad cuyo Presidente Pierre Callibot, comentó al respecto: "Las nuevas versiones de las normas proporcionarán una oportunidad de mejorar sus sistemas

---

<sup>18</sup> *Ibíd.*, p. 14

de dirección de calidad existentes con una vista a agregar el valor para las organizaciones y sus clientes. Además una aceptación más amplia y aplicación en los sectores actuales del usuario, las nuevas ediciones atraerán a muchos nuevos usuarios de los campos menos tradicionales, contribuyendo con eso a los objetivos de **ISO** de facilitar el comercio e incrementando la prosperidad global y contribuyendo al bienestar social”<sup>19</sup>.

La principal diferencia que se encuentra en el marco conceptual de la gestión del Sistema de Calidad en versión 2000 comparada con la versión de 1994, es la introducción del concepto de **Gestión de Procesos Interrelacionados**. Contrario a asegurar la calidad bajo una conceptualización estática, que era lo que sucedía en la versión 1994, en la nueva versión se propone complementarla con una visión dinámica e integral de mejoramiento continuo, encaminada a la satisfacción del cliente”.<sup>20</sup>

Las normas de **calidad** versión 2000 fueron divididas en tres así: norma **ISO 9000:2000** la cual es una introducción a las normas principales y elemento vital de las nuevas series de normas sobre sistemas de gestión de calidad, **ISO 9001:2000** en la cual se señalan los requisitos para un sistema de gestión de calidad que pueden ser utilizados por una organización para aumentar la satisfacción del cliente y las **ISO 9004:2000** cuya versión 1994 consistía en varias normas que proporcionaban orientación para diferentes sectores y que en la versión 2000 es

---

<sup>19</sup> *Ibíd.*, p. 14

<sup>20</sup> *Ibíd.*, p. 15

un documento genérico que pretende ser utilizado como medio para que el sistema de calidad avance hacia la excelencia.”<sup>21</sup>

Una de las dificultades más evidente de la nueva norma es el enfoque basado en los procesos: cómo se identifican, cómo se definen, cómo se interrelacionan y cómo documentarlos. Pero para responder este tipo de inquietudes es necesario partir del concepto de **Proceso** el cual se encuentra definido en las normas ISO 9000:2000 como “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”<sup>22</sup>.

Existe otra definición mucho más sencilla que presenta José Antonio Pérez Fernández de Velasco “secuencia [ordenada] de actividades [repetitivas] cuyo producto tiene valor para su usuario o cliente”.<sup>23</sup> .Tales actividades se encuentran predeterminadas de manera sistematizada con el fin de que el producto o servicio obtenido cumpla la entera satisfacción del cliente.

Partiendo del hecho de que las actividades son tareas establecidas de las cuales se obtiene un resultado, se define **Sistema** como “conjunto de procesos que tienen como finalidad la consecución de un objetivo”.<sup>24</sup>. Esta definición se ajusta a lo que se considera un Sistema de Gestión Documental cuyos procesos son un conjunto de elementos interconectados que tienen como objetivo ofrecer servicios y productos de información con calidad.

---

<sup>21</sup> *Ibíd.*,

<sup>22</sup> Normas ISO 9000:2000. Consulta en línea febrero de 2007. [www.icontec.org](http://www.icontec.org)

<sup>23</sup> PEREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO, José Antonio. Gestión por procesos: Cómo utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización. Madrid: ESIC, 2004. 322p.

<sup>24</sup> *Ibíd.*, p. 23

Existen diferentes **niveles de procesos** que varían de acuerdo al tamaño de la organización: Alta dirección, Dirección intermedia, Mando intermedio y Personal de base. Un proceso también tiene definidos sus límites, porque ello permite determinar el mecanismo apropiado para gestionarlo en sus diferentes niveles de responsabilidad y las posibilidades de lograr una interacción con los demás procesos que se llevan a cabo en la organización.

“De acuerdo al tipo de organización los procesos pueden ser unipersonales, funcionales o interdepartamentales”<sup>25</sup> teniendo en cuenta un tipo de organización tradicional. Así mismo se cuenta con unos elementos básicos de un proceso: productos de entrada, el proceso reflejado en la continuidad de sus actividades a la cual se debe aplicar un sistema de control o medición y el producto final.

La certificación de procesos de calidad en organizaciones que ofrecen servicios y/ o productos a un mercado determinado representa para estas una de las estrategias válidas para un mejor posicionamiento además de una gran ventaja competitiva que la entidad logra luego de ser certificada.

En Colombia la entidad encargada de llevar a cabo el proceso de certificación de calidad es **Acontece**, “entidad privada sin ánimo de lucro constituido mediante resolución 2996 en septiembre de 1963. Se encuentra conformada por representantes voluntarios del gobierno nacional, del sector privado de la producción, de distribución y consumo, del sector tecnológico de las diferentes ramas y todas aquellas personas jurídicas que deseen pertenecer a ella. Su sede

---

<sup>25</sup> *Ibíd.*, p. 23

principal se encuentra en la ciudad de Bogotá, con representación en distintas ciudades del país.”<sup>26</sup>

Para llevar a cabo el proceso de certificación de calidad en Colombia se tomó como base la implementación de las normas ISO 9000:2000. Para el caso concreto de los Programas de Gestión Documental, la norma 15489 de 2001 estipula aspectos de calidad aplicados a la administración de documentos, siendo este uno de los puntos de apoyo para llevar a cabo el proceso con objetividad y precisión al momento de evaluar un programa de gestión documental, aun cuando se deben obviar algunos pasos y ajustar otros al proceso.

Aunque la finalidad de la certificación es categorizar el nivel de servicios de una entidad, no siempre se logran los beneficios que se quieren alcanzar con la implementación de la norma. Existen controversias sobre los efectos que produce el normalizar los procesos basándose en las normas ISO.

Respecto al tema se han presentado algunas ponencias en una de las cuales el señor Tito González argumenta que “la motivación hacia el ISO es más un certificado necesario que otorga ventas competitivas, alejándolos del propósito inicial de la misma norma, por lo que el interés esta centrado más que en el mejoramiento en la certificación y lo que ello significa”<sup>27</sup>

En el tema de certificación de calidad se observa diversidad de opiniones al respecto. Lo que para unos significa ofrecer servicios y productos con la garantía

---

<sup>26</sup> ICONTEC. Instituto Colombiano para la Normalización Técnica. Consulta en línea en abril de 2006. [www.icontec.org](http://www.icontec.org)

<sup>27</sup> GONZALEZ, Tito. Dificultades en la certificación de calidad normas ISO 9000:2000. [www.sappiens.com/pdf/](http://www.sappiens.com/pdf/)

que el cliente requiere, para otros es tan solo una estrategia de mercadeo para optimizar los resultados financieros y administrativos de su entidad. A ello se adiciona la falta de sensibilización que tienen algunos al querer implementar una norma de estandarización en sus procesos cuando ni siquiera se tiene una organización básica de los procesos elementales con que se trabaja.

En relación al tema de calidad la licenciada Zulem Pérez Rodríguez, Master en Gestión de la Calidad, en su monografía “Metodología para la Implementación de un Sistema Documental ISO 9000”<sup>28</sup>, comenta que el sistema de gestión de la calidad tiene su soporte en la gestión documental puesto que éste tiene una importancia vital en el logro de la calidad.

Adicionalmente presenta los elementos generales necesarios que se deben tener en cuenta al momento de implementar un sistema documental que asegure procesos con calidad, ellos son:

- ✓ Definir la jerarquía de la documentación.
- ✓ Definir autoridad y responsabilidad para la elaboración de la documentación a cada nivel.
- ✓ Definir estructura y formato del manual de calidad.

En Colombia la Ley General de Archivos reguló en su Título V: “Gestión de documentos, la obligación que tienen las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, en elaborar programas de gestión de documentos,

---

<sup>28</sup> PEREZ RODRÍGUEZ, Zulém. Metodología par la implementación de un sistema documental ISO 9000. Consulta realizada en línea el 16 de noviembre de 2006. [www.docquality.info/es](http://www.docquality.info/es)

independientemente del soporte en que produzcan la información para el cumplimiento de su cometido estatal, o del objeto social para el que fueron creadas”<sup>29</sup>

En su regulación la mencionada Ley, previó que el desarrollo tecnológico en las entidades es desigual y por lo tanto deja claro que “los principios y procesos archivísticos deben aplicarse cualquiera sea la tecnología y el soporte en que se produce la información”<sup>30</sup>. Con este instrumento el **Archivo General de la Nación** pretende orientar a las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, para facilitarles la adopción y adaptación del Programa de Gestión Documental.

Adicionalmente la Ley General de Archivos en el título V, Gestión de Documentos, Artículo 21. Programas de Gestión Documental, establece que: “Las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos”<sup>31</sup>

Siendo un Programa de Gestión Documental el “conjunto de instrucciones en las que se detallan operaciones para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior de cada entidad”<sup>32</sup>, se determinan los procesos que estarán

---

<sup>29</sup> Normatividad archivística: Ley General de Archivos / Archivo General de la Nación. Bogotá.

<sup>30</sup> *Ibíd.*, p. 26

<sup>31</sup> Guía para la implementación de un Programa de Gestión Documental. Consulta en línea octubre de 2006. [www.Sociedadcolombianadearchivistas/agn.html](http://www.Sociedadcolombianadearchivistas/agn.html)

<sup>32</sup> *Ibíd.*, p. 27



interrelacionados entre si y se desarrollarán a través de las etapas de ciclo vital de los documentos. Los procesos son:

1. Producción
2. Recepción
3. Distribución
4. Trámite
5. Organización
6. Consulta
7. Conservación
8. Disposición Final

Con la implementación de un Programa de Gestión Documental (PGD) en ambiente de Calidad, se busca optimizar el resultado de los procesos y a su vez mejorar la capacidad de respuesta en tiempo, oportunidad y calidad de información.

Por lo anterior el tema de la Gestión Documental se encuentra directamente relacionado con la Gestión de Calidad, puesto que en las normas ISO 9000 se plantean requisitos específicos para el manejo de la información y la seguridad de la misma.

La norma ISO 9000:2000 certifica la calidad de los procesos de la organización directamente relacionados con la producción y aún otros procesos que no tienen

---

relación directa, pero que influyen en la generación de calidad como resultado de una gestión adecuada.

“El proceso previo a la obtención de esta certificación inicia con un diagnóstico de la organización del cual se parte para diseñar un plan de gestión, que empieza con la creación de un manual de calidad y los diferentes manuales de procesos”<sup>33</sup> en los que cada uno de éstos se determina detalladamente, definiendo los campos de acción de cada departamento y sus funciones específicas. Además propone la reorganización del área de producción, su distribución, maquinaria, personal y un proceso de selección y evaluación de proveedores que cumplan con los requerimientos básicos de calidad.

Paralelo a esta actividad se desarrolla un proceso de sensibilización que pretende involucrar a los funcionarios en el compromiso con su organización y con la calidad en sus labores diarias. Es entonces cuando el proceso de certificación cumple la función de organizar las entidades que en general nacen desorganizadas, pues adoptan su sistema de trabajo para suplir básicamente sus necesidades inmediatas.

La puesta en marcha de estos cambios de acuerdo con la norma ISO 9000:2000 genera herramientas que permiten no solo tener un control de los productos y servicios sino también garantizarlos. Los procesos de producción se ordenan y clasifican de tal manera que su aplicación asegura que el producto y/o servicio final sale con un nivel de calidad constante.

---

<sup>33</sup> Ibíd. , p. 23

“Se implementan mecanismos para evaluar los procesos por separado o en red, determinando que funciona bien, que se pueden mejorar y que hay que cambiar”<sup>34</sup>. Este orden metodológico que determina cada proceso y su campo de acción permite detectar problemas reales y potenciales, encontrando soluciones inmediatas a los primeros y tomando medidas preventivas para los segundos. Finalmente, se trazan estrategias de acercamiento con los clientes y se incrementa la competitividad.

Una vez efectuados estos cambios la organización funciona mejor puesto que se ha hecho una reorganización y una reparación profunda para que los procesos fluyan claramente y se puedan administrar. Los beneficios económicos se evidencian en la optimización de recursos, el ahorro en materia prima y la disminución de los desperdicios. Es entonces cuando se hace una auditoria y se entrega la **certificación ISO 9000**, con la que la organización adquiere importantes valores agregados que son determinantes a la hora de participar en el mercado, como:

- Respaldo en las relaciones comerciales con cualquier país del mundo.
- Cubrimiento IQNET, que es la red global que agrupa a las más importantes certificadoras en el mundo, entre ellas a ICONTEC.
- El logro de la excelencia en el desempeño y la satisfacción completa frente a los requisitos del sector

---

<sup>34</sup> *Ibíd.*, p. 23

En el mercado colombiano la certificación de calidad se ha convertido en un importante valor agregado que influye en la decisión de compra del consumidor frente a otros productos y servicios con las mismas características. Factores decisivos como el precio han pasado a ocupar un segundo lugar con relación a la importancia que tiene la garantía de calidad que demuestra un producto o servicio avalado por este sello.

En lo que respecta a la Gestión Documental en ambiente de Calidad en entidades públicas en Colombia, existe una realidad no muy distinta a la de las entidades privadas. Sin querer afirmar que lo que realmente buscan las entidades públicas es obtener la certificación como tal, se debe tener presente que el resultado de la misma les permite alcanzar un nivel competitivo frente a las demás entidades del mismo orden, involucrándose con el compromiso del mejoramiento continuo.

Dicha situación se presenta debido a que “el gobierno expidió una norma técnica por medio de la cual se deben regir todas las entidades estatales para llevar a cabo la implementación del sistema de calidad”<sup>35</sup> y a si mismo designó cargos y funciones para quienes deben hacer cumplir la Ley 872 de 2003, en la cual se reglamenta “la creación de un sistema de gestión de calidad para las entidades del estado”<sup>36</sup>. Dicha Ley es una herramienta evaluadora del desarrollo de las actividades institucionales. Con ello se busca mejorar la calidad en la prestación de servicios, además de proyectar transparencia en los diversos procesos internos de cada entidad.

---

<sup>35</sup> Circular 06 de 2005. Departamento Administrativo de la función Pública. Consulta en línea en junio de 2005. [www.dafp.gov.co](http://www.dafp.gov.co)

<sup>36</sup> . Ley 872 de 2003 “Crear el sistema de gestión de la calidad en la rama Ejecutiva del Poder público y en otras entidades prestadoras de servicios” Diario oficial No.45.418 de enero de 2004.

Teniendo en cuenta que el tema de los archivos es transversal en cualquier entidad, la falta de tratamiento archivístico sobre los mismos, y la carencia de un Modelo para Certificar un Programa de Gestión Documental, afecta el cumplimiento de la Ley en mención al igual que el objetivo de la misma. “En consecuencia con la ley anteriormente mencionada se expide el decreto 4110 de 2004 la cual adopta la norma técnica de calidad en la gestión pública la cual rige a partir del 9 de diciembre de 2004 y otorga un plazo de cumplimiento de 4 años contados a partir de dicha fecha”.<sup>37</sup>

Por lo anterior, establecer parámetros de calidad con elementos mínimos en los procesos documentales, puede considerarse como el inicio de un proceso de gestión con calidad que permitirá obtener una certificación de los Programas de Gestión Documental de las entidades públicas en Colombia.

### **1.6.2 MARCO CONCEPTUAL**

La terminología que se detalla a continuación es propia del lenguaje profesional de los archivos, es un listado de términos que se encuentran relacionados directamente con el tema de Programas de Gestión Documental y Gestión de Calidad<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> Decreto 4110 de 2004. Diario oficial 45761 de diciembre 13 de 2004.

<sup>38</sup> Calidad – ISO 9000:2000. Consulta en línea en agosto de 2006. [www.sappiens.com](http://www.sappiens.com)

- **Auditoria:** Es una revisión del Sistema de Calidad de una empresa, si es externa un auditor visita la empresa y comprueba si las actividades de la empresa se corresponden con lo que se describe en el Sistema de Calidad.
  
- **Calidad:** La calidad es el conjunto de características de una entidad que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades expresadas y las implícitas.
  
- **Certificación:** Proceso mediante el cual una empresa consigue el llamado certificado de calidad bajo la norma ISO 9001 o ISO9002 (dependiendo de si tiene o no diseño en su proceso productivo respectivamente). Esta certificación la otorga un organismo que realiza una serie de auditorias a la empresa para comprobar si cumple con lo dispuesto en su Sistema de Calidad y si éste cumple a su vez con la norma. En cada país el organismo que certifica a las empresas es distinto o hay varios.
  
- **Consultor:** Persona encargada por la empresa para que implante y desarrolle el Sistema de Calidad y consiga la certificación de la empresa por parte del organismo competente de certificación.
  
- **Director de Calidad:** Persona de la empresa que se encarga de todo lo referente a la Calidad. Juega un papel de organizador de todas las partes de la empresa, establece las adecuadas sinergias entre las partes, comprueba, mejora y vigila el correcto cumplimiento del Sistema de Calidad instaurado. Como la

Calidad afecta a prácticamente toda la empresa, debe ser una persona que dependa directamente de la dirección para que disponga de la suficiente autonomía e imparcialidad.

- **Diseño y Desarrollo:** Conjunto de procesos que transforman los requisitos en características especificadas o en la especificación (documento que establece requisitos) de un producto, proceso o sistema.
  
- **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los objetivos planificados.
  
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
  
- **Gestión** (de la calidad): Actividades coordinadas para dirigir y controlar una empresa (en lo relativo a la calidad).
  
- **Indicador:** (UNE 66174): Dato que ayuda a medir objetivamente la evolución de un proceso.
  
- **Normas ISO:** Conjunto de normas que según su definición constituyen un modelo para el aseguramiento de la Calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio.

- **Manual de Calidad:** Es la descripción de la empresa (localización, personal, organigrama, etc.), la misión y visión, las líneas generales que se plantea como estrategia sobre la que definir objetivos, en definitiva, todo aquello que constituye la política de calidad de la empresa.
  
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos. (Nota: El proceso mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora en un proceso continuo).
  
- **Plan de Calidad:** Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
  
- **Planificación de la Calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
  
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo un proceso.
  
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.



- **Registro:** Documento ((información y su medio de soporte-papel, digital, foto, muestra) que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
  
- **Sistema de Gestión de Calidad:** Es el conjunto de reglas y forma de trabajo que debe seguir una empresa para cumplir la filosofía y estrategias que se ha definido y lograr los productos o servicios que sus clientes reclaman.
  
- **Suministrador:** Es la empresa que pretende implantar un Sistema de Gestión de la Calidad.

### **1.6.3 MARCO LEGAL**

La presente investigación se apoya en la legislación aplicable a la administración documental de obligatorio cumplimiento para las entidades publicas<sup>39</sup> en Colombia y en la implementación de Programas de Gestión Documental al interior de cada una de ellas, con el objeto de afianzar la calidad de los procesos administrativos y la optimización de resultados de los mismos, los cuales se encauzan hacia el Proceso de la Calidad.

Jurídicamente en Colombia existe una normalización archivística a través del Reglamento General de Archivos<sup>40</sup> (leyes, decretos, actos administrativos) la cual es el fundamento teórico para la argumentación y sustento de los procesos y

---

<sup>39</sup> Relación de normas de archivos en Colombia. Archivo General de la Nación. Bogotá. [www.agn.gov.co](http://www.agn.gov.co)

<sup>40</sup> Relación de normas de archivos en Colombia. Archivo General de la Nación. Bogotá. [www.agn.gov.co](http://www.agn.gov.co)

procedimientos que deben estar inmersos en un Programa de Gestión Documental. Las normas en Colombia se establecen en el siguiente orden:

## **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA**

Establece los principios fundamentales del ordenamiento territorial, administrativo, político, económico y social de la nación. En ella se señalan los deberes y derechos fundamentales de los ciudadanos.

Artículo 2, 15, 20, 23, 27, 63, 70, 71.72, 74, 94, 95, 112, 209, 313.

## **LEYES**

Son expedidas por el Congreso de la República estableciendo lineamientos y atribuciones al gobierno a través de la rama ejecutiva, con el fin de que se ejecuten sus planes y políticas.

- ✓ Ley 4 de 1913. Obligación de las entidades oficiales de entregar y recibir inventariados los documentos de los archivos.
- ✓ Ley 47 de 1920. Protección del patrimonio documental y artístico.
- ✓ Ley 45 de 1923. Conservación de documentos bancarios (artículo 99).
- ✓ Ley 14 de 1936. Aprueba Tratado Internacional sobre Protección del Patrimonio Cultural.
- ✓ Ley 163 de 1959. Protección del patrimonio cultural.

- ✓ Ley 23 de 1981. Regula archivos de las historias clínicas (artículos 33,34 y 35).
- ✓ Ley 39 de 1981. Microfilmación y certificación de archivos.
- ✓ Ley 23 de 1982. Derechos de autor.
- ✓ Ley 57 de 1985. Publicidad y acceso a los documentos públicos.
- ✓ Ley 80 de 1989. Creación del Archivo General de la Nación.
- ✓ Ley 31 de 1992. Publicidad, reserva y conservación de documentos del Banco de la República (artículos 54 y 55).
- ✓ Ley 44 de 1993. Derechos de autor y funcionarios públicos.
- ✓ Ley 136 de 1994. Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y funcionamientos de los municipios.
- ✓ Ley 190 de 1995. (Art. 27 Utilización de la información y Art. 79 Causal de mala conducta, obstaculizar, retardar o negar sin motivo la información). Estatuto anticorrupción.
- ✓ Ley 190 de 1995. Faltas y delitos en archivos (artículos 27 y 79).
- ✓ Ley 270 de 1996. Uso y valor probatorio de las nuevas tecnologías en los despachos judiciales (artículo 95).
- ✓ Ley 527 de 1999. Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y las firmas digitales y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 594 de 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se distan otras disposiciones.
- ✓ Ley 734 de 2002. (Art. 34 y 35) Código disciplinario único. Manejo del archivo: custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su

empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, e impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidos.

✓ Ley 872 de 2003. Por la cual se crea el sistema de Gestión de la Calidad en la Rama ejecutiva del Poder Público.

✓ Ley 962 de 2005. (Ley Anti trámites) Por la cual se distan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

## **DECRETOS**

La expedición de los Decretos busca la ejecución de los planes, proyectos y programas del gobierno, a través de disposiciones de obligatorio cumplimiento en los diferentes sectores de la producción y la sociedad.

✓ Decreto 2527 de 1950. Autoriza el uso del microfilm en los archivos y les da valor probatorio.

✓ Decreto 3354 de 1954. Restringe adulteración, recorte y dobles de microfilmes y prohíbe la incineración de documentos microfilmados.

✓ Decreto 264 de 1963. Reglamenta la ley 163 de 1963, sobre defensa y conservación del patrimonio histórico, artístico y monumentos.

✓ Decreto 2274 de 1980. Inventario patrimonio documental y facultad de inspección a los archivos.

- ✓ Decreto 2274 de 1988. Inventario patrimonio documental y facultad de inspección a los archivos. (Artículos 1 a 5).
- ✓ Decreto 855 de 1994. (Art.3) Ofertas para la contratación pública.
- ✓ Decreto 1382 de 1995. Tablas de retención documental y transferencias al Archivo General de la Nación.
- ✓ Decreto 1748 de 1995. Archivos laborales informáticos.
- ✓ Decreto 2150 de 1995. Suprime autenticación de documentos originales y uso de sellos, prohíbe entre otros: exigir copias o fotocopias de documentos que la entidad tenga en su poder, limitar el uso de las tecnologías de archivo documental por parte de los particulares, autoriza el uso de sistemas electrónicos de archivos y transmisión de datos. (Artículos 1, 13, 16, 18, 19,26 y 29).
- ✓ Decreto 1094 de 1996. Facturas electrónicas.
- ✓ Decreto 998 de 1997. Reglamenta la transferencia de la documentación histórica de los archivos del orden nacional del sector central de la Rama Ejecutiva.
- ✓ Decreto 1474 de 1997. Certificaciones laborales de empleados.
- ✓ Decreto 1571 de 1998. (Art.12) Archivos de historias laborales.
- ✓ Decreto 1126 de 1999. Por el cual se adscribe el Archivo General de la Nación al Ministerio de la Cultura.
- ✓ Decreto 254 de 2000. Por el cual se expide el régimen para la liquidación de las entidades públicas del orden nacional. Art. 39 Conservación de los archivos según disposiciones del Archivo General de la Nación y disponibilidad de recursos para su preservación, y Art. 40 Expediente de liquidación.

- ✓ Decreto 266 de 2000. Por el cual se dictan normas para suprimir y reformar las regulaciones, trámites y procedimientos.
- ✓ Decreto 1145 de 2004. Disposiciones relacionadas con el desarrollo del Sistema General de Información administrativa del sector público SUIP. Guarda y custodia de hojas de vida. (Artículo 12).

## **ACUERDOS**

- ✓ Acuerdo 07 de 1994. Por el cual se adopta y expide el Reglamento General de la Nación.
- ✓ Acuerdo 08 de 1995. Por el cual se reglamenta la transferencia de la documentación histórica de los organismos del orden nacional, al Archivo General de la Nación. Ordenada por el decreto 1382 de 1995.
- ✓ Acuerdo 09 de 1995. Por el cual se reglamenta la presentación de las Tablas de Retención Documental al Archivo General de la Nación. Ordenada por el decreto 1382 de 1995.
- ✓ Acuerdo 012 de 1995. Por el cual se modifica la parte I del acuerdo 07 del 29 de junio de 1994 “ Reglamento General de Archivos, Órganos de dirección, coordinación y asesoría”
- ✓ Acuerdo 02 de 1996. Por el cual se adiciona el acuerdo 012 de 1995, que modifica el acuerdo 06 de 1996 por el cual se crea el Comité Evaluador de Documentos del Archivo General de la Nación.
- ✓ Acuerdo 011 de 1996. Por el cual se establecen criterios de conservación y organización de documentos.

- ✓ Acuerdo 02 de 1997. Por el cual se prorroga el plazo establecido en el decreto 1382 de 1995 para la presentación de las Tablas de Retención Documental de los Organismos Nacionales.
- ✓ Acuerdo 022 de 2000. por el cual se modifica la parte I del Acuerdo 07 de junio 1994 “Reglamento General de Archivos, Órganos de Dirección, Coordinación y Asesoría”.
- ✓ Acuerdo 048 de 2000. Por el cual se desarrolla el artículo 59 del capítulo VII “Conservación de Documentos”, del Reglamento General de Archivos sobre “Conservación preventiva, conservación y restauración documental”.
- ✓ Acuerdo 049 de 2000. Por el cual se desarrolla el artículo 61 del capítulo VII “Conservación de Documentos”, del Reglamento General de Archivos sobre “Condiciones de edificios y locales destinados a archivos”.
- ✓ Acuerdo 050 de 2000. Por el cual se desarrolla el artículo 64 del capítulo VII “Conservación de Documentos” del Reglamento General de Archivos sobre “Prevención de deterioro de los documentos de archivo y situaciones de riesgo”
- ✓ Acuerdo 056 de 2000. Por el cual se desarrolla el artículo 45 “Requisitos para la consulta” del capítulo V, “Acceso a los Documentos de Archivo”, del Reglamento General de Archivos.
- ✓ Acuerdo 017 de 2001. Por el cual se adopta el estatuto interno del Archivo General de la Nación.
- ✓ Acuerdo 060 de 2001. Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

- ✓ Acuerdo 037 de 2002. Por el cual se establecen las especificaciones técnicas y los requisitos para la contratación de los servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo en desarrollo de los artículos 13 y 14 y sus parágrafos 1y3 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.
- ✓ Acuerdo 038 de 2002. Por el cual se desarrolla el artículo 15 de la Ley general de Archivos sobre la responsabilidad el servidor público frente a los documentos y archivos.
- ✓ Acuerdo 039 de 2002. por el cual se regula el procedimiento para la ley y aplicación de las Tablas de Retención Documental en desarrollo del artículo 24 de la Ley 594 de 2000.
- ✓ Acuerdo 041 de 2002. Por el cual se reglamenta la entrega de documentos y archivos de las entidades que se liquiden, fusionen o privaticen y se desarrolla el artículo 20 y su parágrafo de la Ley 594 de 2000.
- ✓ Acuerdo 042 de 2002. Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplan con funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22,23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de2000.
- ✓ Acuerdo 015 de 2003. Por el cual se adiciona un parágrafo al artículo primero del Acuerdo 041 del 31 de octubre de 2002. Integración Comité de Archivo de las entidades públicas en proceso de liquidación.
- ✓ Acuerdo 002 de 2004. Por el cual se establecen los lineamientos básicos para la organización de fondos documentales.



- ✓ Acuerdo 4110 de 2004. Reglamenta Ley 872 DE 2003

## **RESOLUCIONES DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN**

- ✓ Resolución 142 de 1996. Crea el Comité Nacional de Archivos de Educación Superior del Sistema Nacional de Archivos.
- ✓ Resolución 147 de 1997. Por la cual se crea el Comité de Transferencias de la Documentación Histórica al Archivo General de la Nación.
- ✓ Resolución 049 de 1998. Crea el comité de Gestión de Documentos del Sistema Nacional de archivos.
- ✓ Resolución 081 de 2001. Adopta el programa de Gestión Documental y se aprueba la actualización de la Tabla de Retención Documental del AGN.
- ✓ Resolución 019 de 2003. Reglamenta la Gestión de Documentos del Sistema Nacional de Archivos, creado por la resolución 049 del 16 de febrero de 1998.
- ✓ Resolución 083 de 2004. Conformar el Grupo Técnico de apoyo del Comité de Archivo del AGN.

## **CIRCULARES DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN**

- ✓ Circular 001 de 1997. Exhortación al cumplimiento de la legislación básica sobre archivos en Colombia.
- ✓ Circular 002 de 1997. Parámetros a tener en cuenta para la implementación de nuevas tecnologías en los archivos públicos
- ✓ Circular 001 de 2001. Elaboración y adopción de las Tablas de Retención Documental.

- ✓ Circular 007 de 2002. D.A.F.P. A.G.N. Organización y conservación de documentos.
- ✓ Circulas 004 de 2003. D.A.F.P. A.G.N. Organización de Historias Laborales.
- ✓ Circular 012 de 2004. Orientaciones para el cumplimiento de la Circular 004 de 2003 (Organización de las Historias Laborales).

## **REGLAMENTO GENERAL DE ARCHIVOS**

Tiene como ámbito de aplicación a todos los archivos oficiales en el orden nacional, departamental, distrital y municipal, así como las entidades territoriales indígenas, entidades territoriales que se creen por Ley, las divisiones administrativas y a los archivos históricos especiales.

## **NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS**

- ✓ Norma ISO NTC 9000-2000. Párrafos 2.7, 2.7.1, 2.7.2, valor y clase de documentos.
- ✓ NTC 9901-2000. Acápites 4.2, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4. Requisitos de la documentación, control de documentos, control de registros.
- ✓ NTC 4436. Información y Documentación. Papeles para documentos de archivo. Requisitos para la permanencia y durabilidad.
- ✓ NTC 4568. Información y Documentación. Papeles para documentos. Requisitos de permanencia.
- ✓ NTC 4095. Norma general para la Descripción Archivística.
- ✓ NTC 5029. Norma sobre Medición de Archivos.

- ✓ NTC 5238. Normas sobre reprografía. Microfilmación Series. Procedimiento de operación.
- ✓ NTCGP 1000:2004. Norma Técnica Colombiana de Calidad en la Gestión Pública.

## **DISPOSICIONES EN CODIGOS COLOMBIANOS**

- ✓ **Código de Procedimiento Civil:** Artículos 175, 251,252 al 259,261 al 264, 268, 269, 272, 273, 279, 281,282.
- ✓ **Código Penal:**192,194,286,287,289,291,292,293,294,309,350,418,419,431,463.
- ✓ **Código Procedimiento Penal:**155,156,157,233,259,260,261,262,263,264,265,275.
- ✓ **Código Contencioso Administrativo:** 17, 18, 19, 21, 24, 25,29.
- ✓ **Código de Comercio:**19,27,28,43,44,48,49,51,54,59,60,68,69,70,619.
- ✓ **Código Sustantivo del Trabajo:** 39, 41, 42, 46, 48, 151, 162, 264,393.

## **2. CALIDAD EN LA GESTION DOCUMENTAL**

En la actualidad son diversas las definiciones del término Calidad. Una de los conceptos dice que se conoce calidad como “el conjunto de características de un producto o servicio que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades del

cliente”.<sup>41</sup> Otra definición que se da al término de Calidad es el “conjunto de características de una entidad que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades expresadas y la implícitas”<sup>42</sup>.

El concepto de calidad es multidimensional en el sentido de que las necesidades de los consumidores son múltiples y diversas, pues incluyen aspectos como la aptitud para el uso, el diseño, la seguridad, la fiabilidad o el respeto al medio ambiente.

Según lo planteado por ISO 9000, 14000 y 18000 se podría definir Calidad en la Gestión Documental como: “La capacidad de los procesos de productos y servicios que incrementan su valor al desarrollar la servucción en equilibrio y con ambiente de calidad adecuado de forma competitiva para satisfacer necesidades deseos y/o expectativas de los usuarios tanto internos como externos, sin efectos negativos para la organización.

La Calidad es necesario entenderla no como una meta o destino, sino más bien como un camino que conduce de forma continua a la mejora progresiva de todos los aspectos que conforman el Sistema de Gestión de una organización. Dentro de esta filosofía se enmarca el llamado Bucle de la Calidad, representado en el

---

<sup>41</sup> Norma ISO 9001 versión 2000. Consulta en línea en [www.docquality.info/es/calidad](http://www.docquality.info/es/calidad). Consulta realizada en junio de 2006.

<sup>42</sup> Calidad ISO 9000 versión 2000. Consulta en línea en [www.docquality.info/es/calidad](http://www.docquality.info/es/calidad). Consulta realizada en junio de 2006.

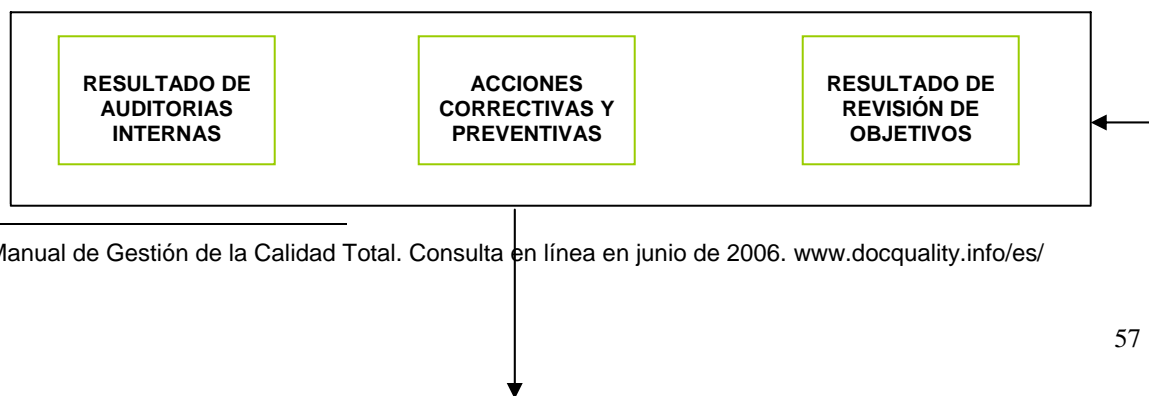
siguiente esquema y que tiene como objetivo garantizar el buen funcionamiento del Sistema de Calidad al interior de la entidad.

En la figura 2. "Sistema de Calidad", se observa cada uno de los procesos que intervienen al igual que la interacción que existe entre los mismos, lo cual es determinante para el logro de los resultados requeridos. Para el caso de la Gestión Documental se deben involucrar tanto los productos como los servicios.

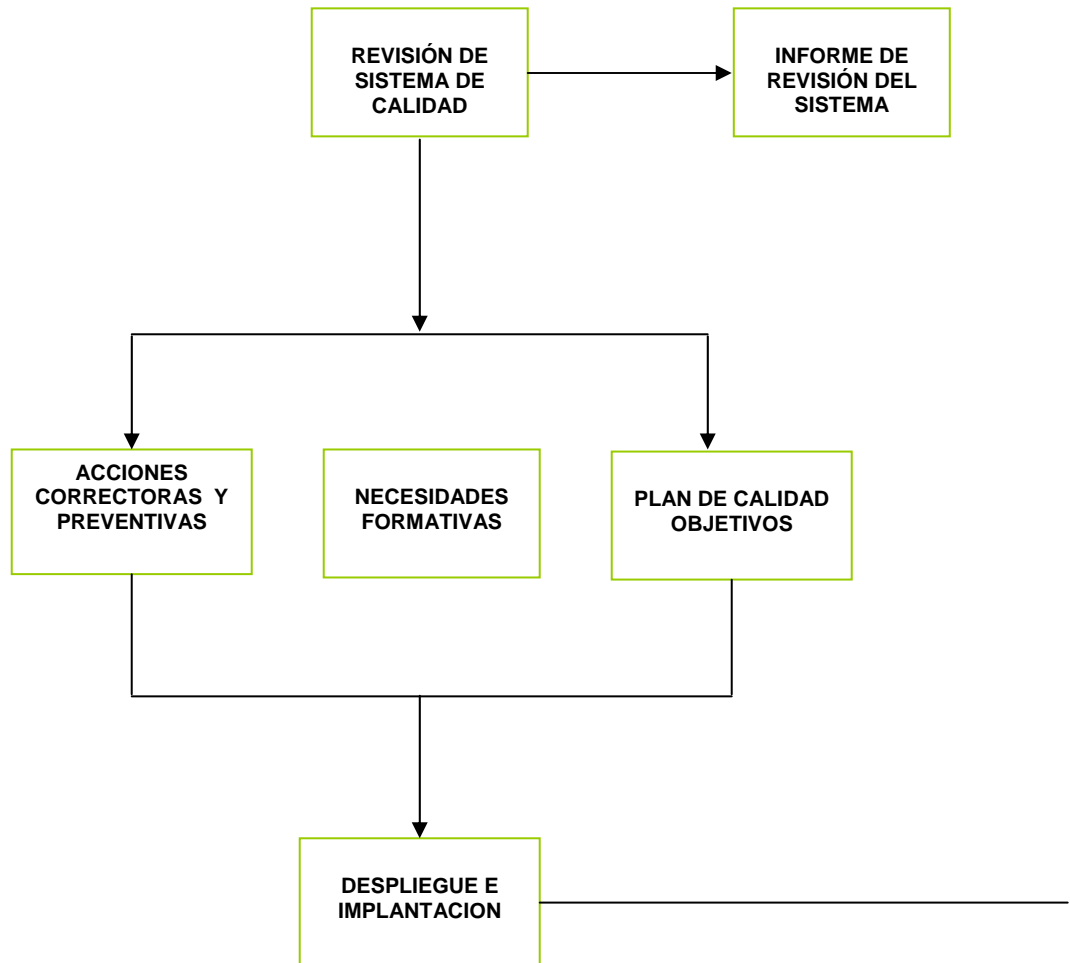
"La evolución del concepto de calidad"<sup>43</sup> se ha realizado de una forma dinámica a través de distintas etapas. Este avance se puede comprobar revisando desde las Técnicas de Control de Calidad hasta la Calidad Total, pasando por los distintos instrumentos de medida y procesos de evaluación. Son cuatro (4) etapas en las que se pueden apreciar este proceso:

1. Inspección de la Calidad.
2. Control de la Calidad.
3. Desarrollo del Aseguramiento de la Calidad.
4. Gestión de la Calidad Total.

**Figura 2. Sistema de Calidad.**



<sup>43</sup> Manual de Gestión de la Calidad Total. Consulta en línea en junio de 2006. [www.docquality.info/es/](http://www.docquality.info/es/)



**Fuente:** Calidad. Normativa. Pirámide documental. Normas ISO 9000:2000.

## 2.1 INSPECCION DE LA CALIDAD

El interés por la gestión de la calidad comienza con Taylor, con lo que se denominaba dirección científica Taylorista, “sistema que promulgaba la realización de tareas específicas observando los procedimientos de los funcionarios y

midiendo la salida del producto”. Este autor desarrolló los métodos para maximizar cada operación así como para seleccionar al hombre adecuado para cada trabajo.

## **2.2 CONTROL DE LA CALIDAD**

En esta segunda etapa el concepto de control aportaba un enfoque de autorregulación y auto-corrección adecuado para asegurar unos determinados niveles de calidad. Según esto la calidad quedaba sometida a una disciplina mecánica es decir “un órgano técnico fijaría los estándares de calidad, el órgano ejecutante realizaría la fabricación, un órgano de información mediría los atributos reales de lo fabricado y constataría las imperfecciones originadas y un órgano decidor para tomar las medidas pertinentes sobre el proceso y la ejecución”<sup>44</sup>.

## **2.3. DESARROLLO DEL ASEGURAMIENTO DE CALIDAD**

En esta etapa se desarrollan mecanismos para el aseguramiento de la calidad, esto implica el desarrollo de procesos de planificación y sistematización necesarios para asegurar la calidad en el lugar en que se realiza el producto o servicio, facilitando la compraventa y desarrollando la calidad de las organizaciones, estableciendo la credibilidad del proveedor en el mercado para ofrecer la adecuada confianza de que el producto o el servicio cumpla los

---

<sup>44</sup> MORALES SÁNCHEZ, Verónica. La calidad y su gestión. Consulta en línea en febrero de 2007. [www.invenia.es/oai:dialnet.unirioja.es](http://www.invenia.es/oai:dialnet.unirioja.es)



requisitos de calidad para satisfacer a los usuarios o consumidores. Los objetivos de esta certificación son:

- Mejorar la presentación del servicio y la satisfacción del cliente.
- Mejorar la productividad y la eficacia
- Mejorar el mercado
- Ser más competitivo
- Reducir costos y obtener más beneficios
- Asegurar la estabilidad de la empresa y su futuro.
- Mejorar la calidad de vida de empresarios, mandos, trabajadores y clientes.

Cuando una organización aplica estos mecanismos dispone de un método de gestión de calidad, es decir ha puesto en marcha un sistema de trabajo acorde a las normas ISO 9000 de esta manera asegura la certificación de calidad de la organización. Así mismo cuando un producto o servicio cumple la norma se dice que es un **producto o servicio de calidad**. Del mismo modo cuando un método de producción de trabajo o de servicio se adecua a una norma se podría garantizar que el Sistema de Gestión es de calidad.

## **2.4 ATRIBUTOS DE LA CALIDAD**

“Los atributos de calidad”<sup>45</sup> son los componentes del producto o servicio recibido que el cliente valora de forma especial y puede percibir con claridad por separado. Algunos ejemplos en atributos de calidad en productos o servicios para clientes internos o externos están:

- Disponibilidad inmediata del producto o servicio solicitado.
- Tiempo transcurrido desde que el cliente solicita el servicio hasta que lo recibe.
- Rapidez y sencillez de la tramitación.
- Rapidez y eficacia en la resolución de las quejas.
- Información y asesoramiento que el usuario recibe antes, durante y con posterioridad al servicio.
- “Calidad del servicio” (entendida como atributo del producto).
- Cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- Disponibilidad y voluntad de satisfacer.

Para cada uno de los atributos de calidad aplicables por el cliente, el proveedor diseña las características concretas de su producto o servicio destinadas a satisfacer sus necesidades.

Los principales componentes o atributos de la calidad del servicio son:

1. **Fiabilidad:** Implica consistencia en la prestación del servicio. Ello significa que la organización presta servicio correctamente en el momento preciso y que cumple su compromiso.

---

<sup>45</sup> Ibíd., p. 50

2. **Rapidez:** se traduce en la capacidad de realizar el servicio dentro de los plazos aceptables para el cliente.
3. **Competencia:** el personal debe poseer la información y la capacitación necesaria para la realización del servicio. Para ello debe estar bien capacitado.
4. **Cortesía:** se expresa través de la educación, la amabilidad y el respeto del personal hacia el cliente. La amabilidad puede adquirir carácter de estrategia comercial.
5. **Credibilidad:** es la honestidad de la organización de servicios tanto en sus palabras como en sus actos, como por ejemplo en plazos de entrega, tratamiento del pedido, garantía y servicio post-venta.
6. **Seguridad:** ausencia de peligro, riesgo o dudas a la hora de utilizar el servicio.
7. **Accesibilidad:** facilidad con que el consumidor puede utilizar el servicio en el momento que lo desee. El acondicionamiento de las secciones y unas señalizaciones más claras aumentan la comodidad para el cliente.
8. **Comunicación:** se debe informar al cliente con un lenguaje que éste entienda, para poder ayudarle a guiar su elección; exige escuchar y adaptarse a sus demandas.
9. **Conocimiento del cliente:** se trata del esfuerzo realizado por la organización para entender a los clientes y sus necesidades.
10. **Responsabilidad:** supone la disposición a proporcionar el servicio. Esta disposición debe hacerse patente, es decir, demostrar que la organización se preocupa de los problemas de los clientes.
11. **Tangibles:** son los elementos del servicio que pueden percibirse por los sentidos. Hay que incluir por tanto, evidencias físicas del servicio e indicios de su

calidad, limpieza, aspecto personal, equipos utilizados, soporte físico del servicio, pequeños obsequios y otros.

La transición a las nuevas normas ISO 9000 versión 2000 obliga de alguna manera a que muchas empresas certificadas o próximas a la certificación de sus sistemas de gestión de calidad, se planteen un gran número de interrogantes sobre cómo enfocar este nuevo proyecto, con qué medios realizarlo, qué contenidos, qué formación tener, qué esfuerzos son necesarios en la organización y que plazos pueden ser los más prudentes para conseguir que el proceso de cambio no sea traumático y por tanto tenga una incidencia grácil al interior de sus organizaciones.

Una de las dificultades más visibles y palpables de la nueva norma es el "enfoque basado en los procesos"; cómo se identifican, cómo se definen, cómo se interrelacionan y principalmente cómo documentarlos.

## **2.5 PRINCIPIOS Y GESTION DE LA CALIDAD**

El proceso de la calidad busca garantizar la sostenibilidad y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad, evaluando los procesos, procedimientos y el desarrollo de la gestión documental mediante evaluaciones periódicas a través de auditorías internas mediante las cuales se busca detectar anomalías en los procesos que permitan formular y aplicar acciones correctivas y preventivas en pro de un mejoramiento continuo del sistema.

### **Figura 3. Principios de la Calidad.**

1. Orientación hacia los resultados  
Satisfaciendo a la organización



Fuente: Gestión de la Calidad. UAO virtual.

Según “Bernillon y Cerrutti Gestión de la Calidad no es más que un sistema que permita librar los productos conforme a las especificaciones mejorando los costos inútiles de no calidad”.<sup>46</sup> Para ISO 9001:2000 se plantean los siguientes principios de la gestión de la calidad moderna:

✓ **Organización enfocada al cliente.** Las organizaciones dependen de sus clientes y por tanto debían comprender las necesidades actuales y futuras de los

<sup>46</sup> BERNILLON Y CERRUTTI. Sistemas de Información de Calidad. Consulta en línea en enero de 2007. [www.tuobra.unam.mx/publicadas/040803214240.html](http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/040803214240.html)

clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

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

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

✓ **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.

✓ **Mejoramiento continúa.** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta.

✓ **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

✓ **Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores.** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Otro aspecto significativo en la gestión de la calidad es el Mejoramiento de la calidad, hace refiere tanto a una filosofía como a un sistema de gestión. No desecha los métodos tradicionales de control y garantía de calidad de un sistema, sino que se trata de una extensión de esas actividades y requiere de un nuevo enfoque y una ampliación de actividades en la organización en la búsqueda de la calidad. El Mejoramiento de la calidad son aquellas acciones necesarias para aumentar la efectividad y la eficiencia de la estructura, el proceso y los resultados mencionados anteriormente. La meta es proporcionar beneficios añadidos a la organización para beneficios de los usuarios

**El objetivo principal de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC)** es establecer, implementar y mantener los procesos identificados, con el objeto de ver reflejados los siguientes aspectos:

- ✓ Responsable del proceso
- ✓ Comité de calidad
- ✓ Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad

Otros objetivos de la calidad son:

- ✓ Fortalecimiento y consolidación de la parte administrativa de la organización.
- ✓ Aseguramiento de altos estándares de calidad en productos y servicios.
- ✓ Satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios mediante la prestación de servicios oportunos, ágiles y flexibles.
- ✓ Garantizar la medición y el mejoramiento continuo de los procesos.

### **3. SISTEMA GESTION DE CALIDAD**



La Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad requiere de un análisis de los Procesos de Trabajo y una herramienta útil para tal función es la estructura de los procesos o Mapa de los procesos.

“El Mapa de los Procesos de una organización permite considerar la forma en que cada proceso individual se vincula vertical y horizontalmente, sus relaciones y las interacciones dentro de la organización, pero sobre todo también con las partes interesadas fuera de la organización, formando así el proceso general de la empresa”<sup>47</sup>.

Esta orientación hacia los procesos exige la subdivisión en procesos individuales teniendo en cuenta las estrategias y objetivos de la organización, también es conveniente definir los datos de entrada, parámetros de control y datos de salida. Una vez definida la estructura de los procesos se procede a documentar el Sistema de Calidad, elaborando o mejorando los Procedimientos e Instrucciones. Para ello se considera la Estructura de documentación del Sistema de Calidad.

Gestión de Calidad se comienza por el 3<sup>er</sup>. Nivel, la recolección de los planes, instructivos y registros que proporcionan detalles técnicos sobre cómo hacer el trabajo y se registran los resultados, estos representan la base fundamental de la documentación.

Posteriormente, se determino la información especificada sobre los procedimientos de cada área de la Gerencia: ¿Quién?, ¿Qué?, ¿Cómo?,

---

<sup>47</sup> Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9000. Consulta en línea en agosto de 2006.  
[www.iji.es/bin/cd/documents/calidad.ppt](http://www.iji.es/bin/cd/documents/calidad.ppt)

¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿Por qué? efectuar las actividades (2<sup>do</sup>. Nivel), esto con el fin de generar los Manuales de Procedimientos de cada área.

Los procedimientos documentados del sistema de Gestión de calidad deben formar la documentación básica utilizada para la planificación general y la gestión de las actividades que tienen impacto sobre calidad, también deben cubrir todos los elementos aplicables de la norma del sistema de gestión de calidad. Dichos procedimientos deben describir las responsabilidades, autoridades e interrelaciones del personal que gerencia, efectúa y verifica el trabajo que afecta la calidad, como se deben efectuar las diferentes actividades, la documentación que se debe utilizar y los controles que se deben aplicar.

Algunos de los principales objetivos que se persigue con la elaboración de los manuales de procedimientos son

- ✓ Comunicar la política de calidad, los procedimientos y los requisitos de la organización.
- ✓ Entrenar y/o adiestrar a nuevos empleados.
- ✓ Definir responsabilidades y autoridades.
- ✓ Regular y estandarizar las actividades de la Empresa.
- ✓ Facilitar la introducción de un mejor método dando datos completos del método actual.
- ✓ Ayuda a establecer mejores programas de operaciones y de actividades.
- ✓ Suministrar las bases documentales para las auditorias.

### **3.1 GESTION DE PROCESOS EN GESTION DOCUMENTAL**

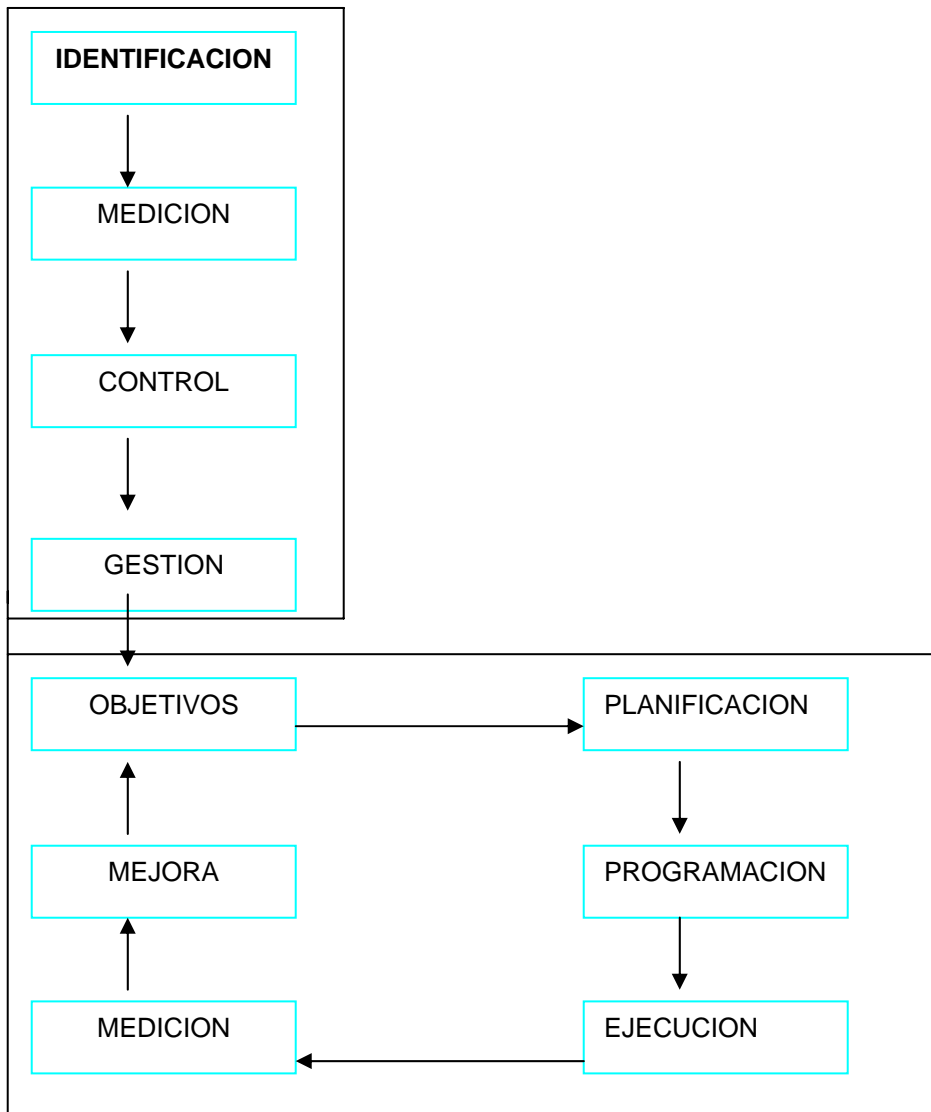
La Gestión definida por ISO 9000:2000 “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización”<sup>48</sup>. Para el caso de la Gestión Documental es fundamental determinar las funciones de la Dirección la cual debe estar en cabeza de un profesional y quien debe asignar roles y responsabilidades para los procesos a desarrollar en el Programa de Gestión Documental.

Cada uno de los Procesos debe cumplir un ciclo dentro del cual se establecen una secuencia de actividades que se interrelacionan entre si y dentro de la cuales se encuentra inmerso el proceso de calidad, tal como se observa en la figura 4. El Ciclo de la Gestión, el cual se encuentra estrechamente relacionado con el desarrollo de cada uno de los procesos básicos en u Programa de Gestión Documental.

Cabe resaltar que al cumplimiento de cada Ciclo se debe medir los resultados y compararlos con el objetivo del mismo con el fin de aplicar la política de Calidad de Mejoramiento continuo.

#### **Figura 4. El Ciclo de la Gestión.**

<sup>48</sup> Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9000:2000. Consulta en línea realizada en agosto de 2006 en [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com).



Fuente: Gestión por Procesos. Pérez Fernández José Antonio. Cómo utilizar ISO 9001:2000 para mejorar su organización. Madrid: ESIC, 2004.

### 3.2 TIPOS DE PROCESOS

Cada entidad tiene una misión asignada y para el cumplimiento de esta se requiere del desarrollo de diferentes tipos de procesos, a través de los cuales se

despliegan los procesos archivísticos. La clasificación de los procesos se hace de acuerdo a su misión, así:

1. Procesos operativos
2. Procesos de apoyo
3. Procesos de gestión
4. Procesos de dirección

**3.2.1 Procesos operativos:** La finalidad de estos procesos es transformar los recursos de información en productos y servicios conforme a las necesidades de usuarios internos y externos. Los procesos operativos en la Gestión Documental podrían ser:

- ✓ Proceso de clasificación.
- ✓ Proceso de ordenación.
- ✓ Proceso de descripción.

Estos procesos requieren de recursos para llevar a cabo su ejecución e información para su control y gestión de lo contrario no funcionan.

**3.2.2 Procesos de apoyo:** Estos procesos proporcionan al Sistema de Gestión Documental los recursos físicos y las personas necesarias para llevar a cabo los demás procesos, esto conforme a las necesidades de los usuarios internos. Aquí se incluyen:

- ✓ Proceso de Gestión de los Recursos Humanos el cual incluye:
  1. Selección y contratación de personal idóneo.

2. Promoción interna de los procesos documentales.
  3. Integración de los procesos de Gestión Documental con los demás de apoyo de la entidad.
  4. Comunicación interna
  5. Formación de las personas (capacitación y orientación continua sobre los procesos).
  6. Prevención de riesgos laborales.
- ✓ Proceso de aprovisionamiento en hardware, software, mantenimiento de infraestructura del Sistema de Información de la entidad.
  - ✓ Proceso de Gestión de Proveedores (materiales de insumo para archivo).

Este tipo de procesos es transversal en la medida que se proporcionen los recursos en las diferentes fases de los distintos tipos de procesos de la Gestión Documental.

**3.2.3 Procesos de gestión:** Estos procesos funcionan recopilando datos de los demás procesos para procesarlos y convertirlos en información de valor agregado para los usuarios internos del sistema de Gestión Documental. Esto es realizado mediante actividades de evaluación, control, seguimiento y medición y de esta manera asegurar el funcionamiento controlado de los demás procesos. Dentro de este tipo de procesos están:

- ✓ Proceso de Gestión Económica el que a su vez se divide en varios subprocesos de alcance específico.

✓ Proceso de Gestión de Calidad, este es un proceso que involucra un Sistema de Procesos que se conforma por un conjunto de responsabilidades establecidas por la organización. Algunos ejemplos de estos procesos son:

1. Procesos de Control de los Documentos y Control de Registros.
2. Proceso de Medición de la satisfacción de usuarios internos y externos.
3. Proceso de Auditoria Interna.
4. Procesos de Seguimiento y Medición de Productos y Servicios y sus procesos.

**Tabla 1. Gestión de Calidad: Procesos y Responsabilidades.**

PROCESO	ROL DE CALIDAD
<b><u>Grupo 1: Sistema de Gestión de Calidad</u></b>	
<b><u>Grupo 2: Responsabilidad de la Dirección</u></b>	
<b><u>Grupo 3: Gestión de los Recursos</u></b>	
<b><u>Grupo 4. Realización del Producto</u></b>	
<b><u>Grupo 5: Medición, Análisis y Mejora</u></b>	
Seguimiento y medición de los procesos	Responsable y ejecutor  Auditar el proceso o el requisito.

Fuente: Pérez Fernández, José Antonio. Gestión por Procesos.

Cada uno de los Procesos se encuentra conectado directamente con los Procesos de Análisis de Datos y los Procesos de Mejora, los cuales pueden ser ejecutados

por una persona perteneciente al grupo de Calidad de la organización o como una actividad más de cada proceso.

A este tipo de Procesos que cumplen doble finalidad lo mismo que el Proceso de Gestión de Personal se les denomina **Procesos Staff**. Su objetivo principal es asegurar y controlar la aplicación de políticas establecidas por la organización y apoyar con información al resto de procesos.

**3.2.4 Procesos de dirección:** Estos procesos son de carácter transversal a los demás procesos de la Gestión Documental. Ellos son:

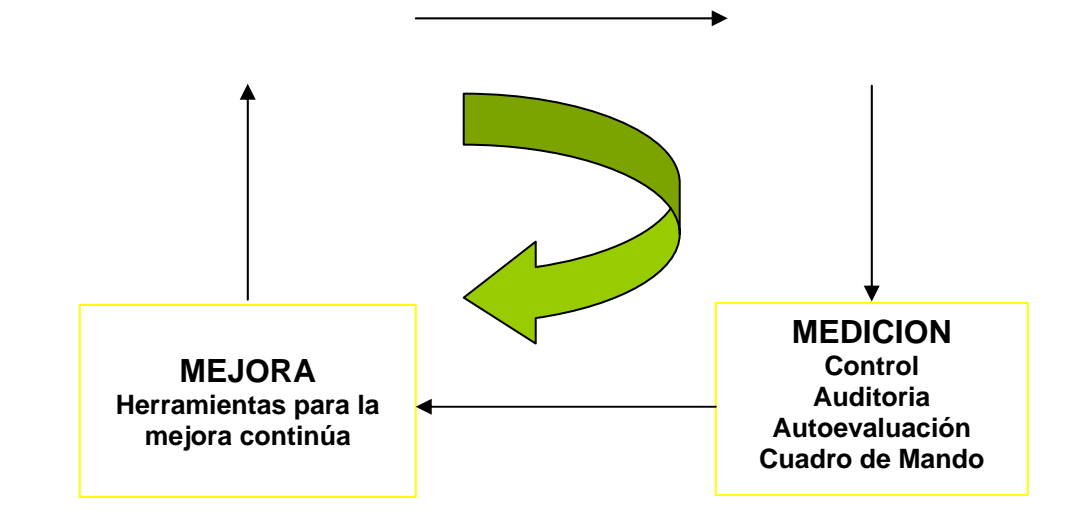
- ✓ Proceso de Formulación, Comunicación, Seguimiento y Revisión de las estrategias.
- ✓ Proceso de Determinación, Despliegue, Seguimiento y Evaluación de objetivos.
- ✓ Proceso de Revisión de Resultados a través de la retroalimentación y confrontación con los objetivos planteados.

La implementación de la Gestión por Procesos es de gran valor como estrategia para optimizar la calidad en los procesos de la Gestión Documental.

**Figura 5. Ciclo de la Gestión de Procesos.**







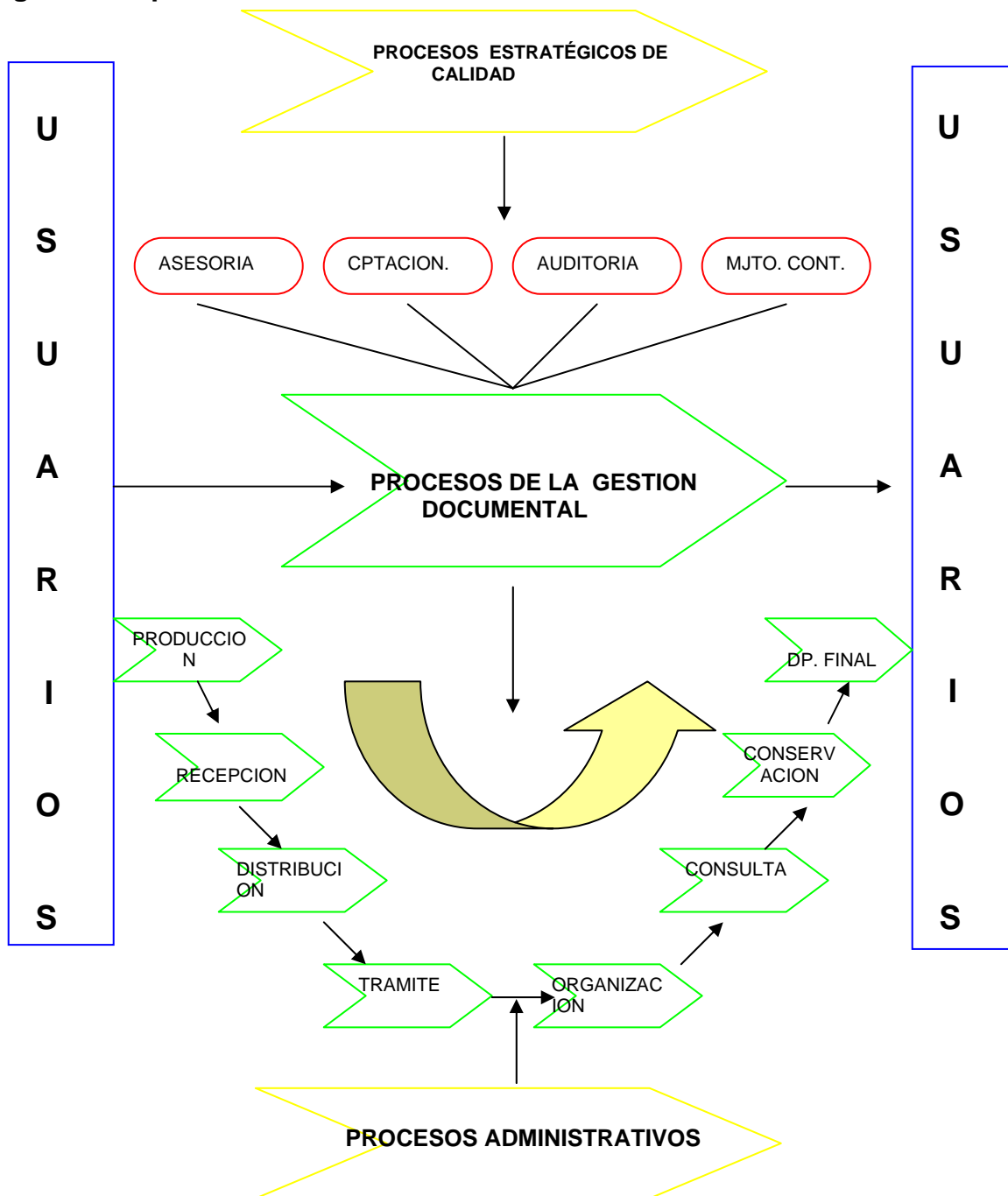
Fuente: Pérez Fernández, José Antonio. Gestión por Procesos.

Tal como se presenta en la figura 5 Ciclo de la Gestión por Procesos, se requiere plantear cuatro aspectos fundamentales para el desarrollo de cada uno de los procesos de la Gestión Documental, buscando con ello la optimización de resultados y la calidad de los mismos. A partir del diseño y planeación estratégica de cada proceso se pueden medir los resultados de la ejecución y determinar parámetros para el mejoramiento continuo a través de controles periódicos tales como auditorías sobre el desarrollo de cada proceso. Lo anterior debe formar parte del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

### 3.3 MAPA DE PROCESOS DE UN PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL

La satisfacción de los usuarios tanto internos como externos se encuentra determinada por el desarrollo normal del Proceso de Gestión Documental en su conjunto más que por el buen desempeño de cada función individual o actividad.

**Figura 6. Mapa de Procesos de un PGD en ambiente de calidad.**



Fuente: Díaz Herrera, Claudia Constanza. Estudiante de Sistemas de Información y Documentación. Universidad de La Salle.

La primera visión que debe proyectar un Sistema de Gestión Documental es el proceso de gestión de documentos, dentro del cual deben estar expresos los procesos operativos, y la mejor forma de hacerlo es gráficamente. Esta visión se proyecta hacia los usuarios internos y externos lo mismo que a los objetivos del Sistema de Gestión Documental, como se observa en la figura 6.

Con el diseño del Mapa de procesos se busca optimizar los resultados de un Programa de Gestión Documental en ambiente de Calidad, dentro del que se deben incluir los procesos para la gestión de documentos, los procesos estratégicos de calidad, los procesos administrativos y su interacción.

Tal como se observa en la figura 6 los usuarios intervienen como insumos de entrada y salida del proceso, siendo estos agentes activos para el desarrollo de los procesos de la Gestión Documental.

De igual manera es indispensable crear procesos estratégicos de calidad de interacción continua con el PGD, que permitan cuantificar y cualificar los resultados del mismo.

#### **4. MODELO DE CERTIFICACION DE CALIDAD PARA UN PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL: ENTIDADES PÚBLICAS EN COLOMBIA.**

El modelo propuesto muestra una metodología de trabajo para integrar la Gestión de Documentos al Sistema de Gestión de Calidad de las entidades públicas en Colombia a partir de los componentes básicos de un Programa de Gestión Documental PGD en ambiente de calidad, realizando una clasificación de niveles de acuerdo a los responsables de los procesos dentro de la entidad y su interacción.

Así mismo se establecen objetivos, compromisos, metas y resultados al igual que responsabilidades por parte de cada uno de dichos niveles, necesarios para la certificación. En cuanto a los aspectos legales, el modelo se rige por la legislación archivística colombiana, que es de obligatorio cumplimiento por parte de las entidades públicas en Colombia.

## **CONTENIDO**

### **INTRODUCCIÓN**

### **NIVEL1: ORGANIZACIÓN – COMPROMISO GERENCAL**

**1.1 DIRECCION DEL PGD**

**1.2 METODOLOGÍA PHVA**

**1.3 POLITICAS**

**1.4 OBJETIVOS**

**1.5 DETERMINACION DE ROLES Y RESPONSABILIDADES (MATRIZ DE RESPONSABILIDADES)**

**1.6 LIDERAZGO**

**1.7 ASEGURAMIENTO DE RECURSOS**

**1.8 INDICADORES**

### **NIVEL 2: ADMINISTRATIVO**

**2.1 RECURSOS**

**2.2 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DEL PGD**

**2.3 CAPACITACION**

**2.4 ASESORIA**

**2.5 AUDITORIA**

## **NIVEL 3: TÉCNICO**

### **3.1 CAPITULO 1. POLÍTICAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

### **3.2 CAPITULO 2. GLOSARIO DE TERMINOS**

#### **3.2.1. Glosario de Términos del SGC**

#### **3.2.2 Glosario de Términos de Gestión Documental**

### **3.3 CAPITULO 3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS**

#### **3.3.1 Producción**

#### **3.3.2 Recepción**

#### **3.3.3 Distribución**

#### **3.3.4 Trámite**

#### **3.3.5 Organización**

#### **3.3.6 Consulta**

#### **3.3.7 Conservación**

#### **3.3.8 Disposición final**

## **NIVEL 4: OPERATIVO**

### **4.1 CONTROL DE REGISTROS**

### **4.2 CONTROL DE DOCUMENTOS**

## INTRODUCCIÓN

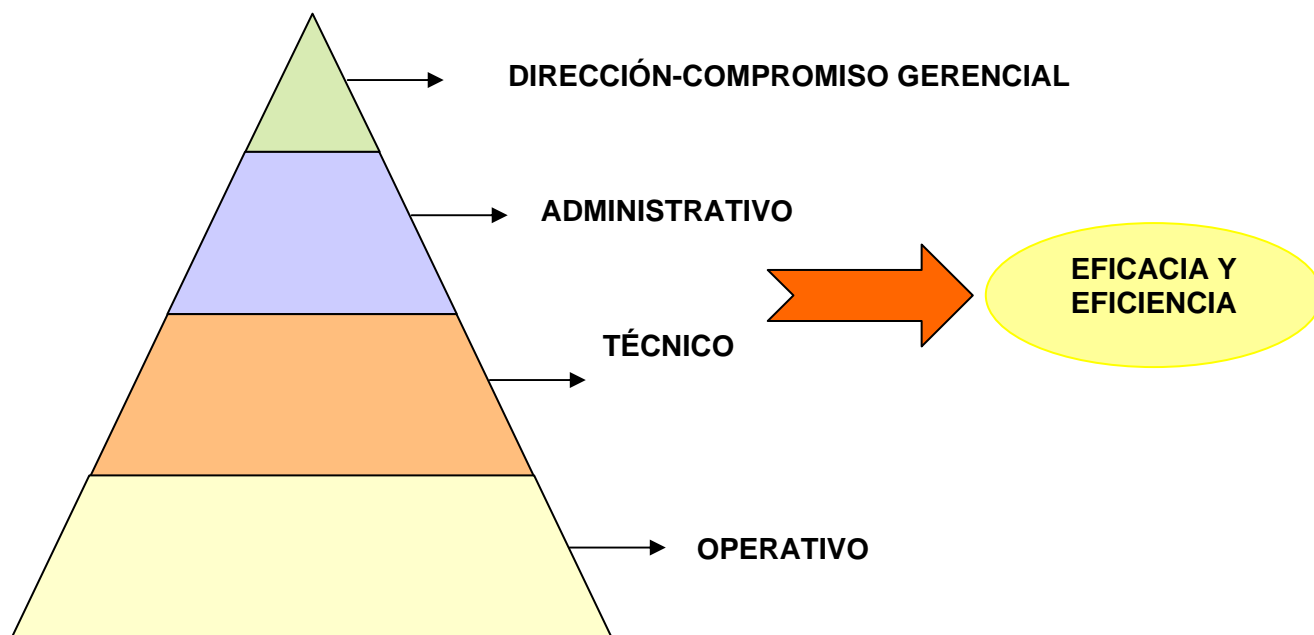
La certificación de Calidad de los Procesos de los Programas de Gestión Documental en las entidades públicas del estado colombiano, requieren del compromiso de todas las áreas que integran la entidad, con el objetivo de alcanzar el aseguramiento y la calidad total no solo de los procesos archivísticos los cuales son completamente transversales en cualquier entidad, sino también del cumplimiento de la misión de la misma, la obligatoriedad de las leyes del estado en el ámbito de los archivos.

A través de este Modelo se pretende facilitar la Certificación de los procesos archivísticos de un Programa de Gestión Documental de una entidad pública, el cual debe estar integrado con el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad misma.

Sin embargo para el logro de la Certificación es necesario el total compromiso de todos los niveles jerárquicos de la entidad, cuyo objetivo principal debe ser la optimización de los resultados administrativos y la alta calidad en el desempeño de las funciones y del servicio a la sociedad.

La figura 7 ilustra los niveles jerárquicos que deben integrar una entidad pública en Colombia sin importar el tipo de funciones que realice:

**Figura 7. Estructura de un PGD en ambiente de Calidad.**



El Modelo para certificar Programas de Gestión Documental está orientado a ser una herramienta para las entidades públicas en Colombia, la cual posibilite el aseguramiento de calidad en los procesos de productos y servicios archivísticos. De otra parte su implementación permite incrementar la calidad, oportunidad y accesibilidad a la información por parte de los usuarios internos y externos del PGD, lo mismo que mejorar los tiempos de respuesta a las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Además se busca contribuir con la transformación de la administración pública en Colombia reflejada en la calidad de sus procesos.

### **NIVEL 1: LA ORGANIZACIÓN - COMPROMISO GERENCIAL**

Se concibe a una organización como “el conjunto de las diferentes áreas que componen una entidad, corporación, empresa o asociación pública o privada, que



cuenta con competencias particulares que debe desarrollar y cumplir mediante una serie de funciones y tareas específicas a través de las cuales se cumplan los objetivos estratégicos de la misma.

En concordancia con lo anterior, una organización requiere de un sistema administrativo por medio del cual se desarrollen esas funciones y tareas. Son varios los enfoques dados al concepto de administración. Uno de ellos es el de Fayol<sup>49</sup> para quien en la Teoría clásica de la administración, la organización es como una estructura definida de la siguiente manera: “La organización abarca solamente el establecimiento de la estructura y de la forma siendo por lo tanto estática y limitada”. Pero Mooney<sup>50</sup> considera que “La organización es la forma de toda asociación humana para la realización de un fin común.

De lo anterior se concluye que Administración y Dirección no significan lo mismo. A la administración le corresponde distribuir y controlar los recursos de la entidad mientras que la dirección se describe como la conducción de la misma, buscando cumplir los objetivos y políticas de entidades públicas.

Las entidades públicas en cuyo interior se busca implementar el PGD en ambiente de calidad debe:

- Comprometer a todas las áreas que componen la entidad con el debido cumplimiento y desarrollo de los procesos del PGD en ambiente de calidad.

---

<sup>49</sup> Principios de Administración según Taylor, Emerson, Ford, Fayol y Urwick. Consulta en línea marzo de 2007.

<sup>50</sup> Enfoques de la Administración. Consulta en línea marzo de 2007.

- Contratar personal calificado para cada uno de los niveles que componen la entidad, con perfiles profesional y técnico de acuerdo a la necesidad del cargo.
- Establecer y apoyar el grupo de Dirección del PGD.
- Determina las necesidades y expectativas de información de los ciudadanos.

## **1.1 DIRECCION DEL PGD**

La Gestión Documental se refleja en la entidad a través del Programa que lidera el manejo del Sistema de Información en todo su ciclo de vida y cuyo resultado son productos y servicios de información que deben ser diseñados de acuerdo con las necesidades de los usuarios del sistema.

La dirección del Programa de Gestión Documental de la entidad pública debe contar con el establecimiento de funciones específicas para cada miembro del grupo si es el caso, que permitan un correcto desarrollo de los procesos del PGD en ambiente de calidad, al igual que las actividades que infieren con la generación de productos y servicios de información relacionados directamente con la administración.

La dirección del PGD de la entidad pública debe estar en cabeza de un profesional en archivística con conocimientos de la normatividad establecida no solo para el tema de gestión de documentos sino también de calidad. Debe ser una persona con gran capacidad de liderazgo y compromiso, que asegure el cumplimiento de

metas y resultados a corto y mediano plazo y además verificables, que beneficien a la entidad.

El Líder del Programa de Gestión Documental debe:

- Establecer y actualizar periódicamente las políticas de calidad del PGD.
- Determinar los objetivos del PGD en ambiente de calidad.
- Establecer la metodología y los procedimientos para la implementación del PGD en ambiente de calidad.
- Determinar roles y responsabilidades frente a cada proceso de la Gestión Documental con el fin de asegurar la calidad de los mismos.
- Determinar la calidad de los productos y servicios de información que se derivan del PGD.
- Determinar las características del PGD en ambiente de calidad.
- Establecer los procesos de medición y controles para el aseguramiento de la calidad.
- Asegurar la disponibilidad de recursos necesarios para la implementación del PGD en ambiente de calidad.
- Identificar y definir las necesidades y expectativas de información de los usuarios internos y externos del PGD.
- Mejoramiento continuo del PGD.

Adicionalmente la dirección del PGD debe implementar políticas de calidad tanto para productos como servicios que se deriven de él. Para la adecuada

implementación y desarrollo del sistema de gestión documental el Líder (Gerente, Director, Jefe, Coordinador, cualquiera que sea la denominación del cargo) del sistema debe comprometerse con la implementación y asegurar el desarrollo efectivo del PGD en ambiente de calidad. A si mismo debe garantizar la disponibilidad de todos los recursos físicos, técnicos y tecnológicos necesarios para la ejecución de cada uno de los procesos que regulan en ciclo de vida de los documentos.

Los usuarios tienen una gran participación dentro del proceso de Calidad del PGD, puesto que son ellos quienes determinan el grado de calidad de productos y servicios que cubren sus necesidades de información, lo que permite considerarlos como agentes o medios de control, es decir, un indicador que determina el nivel de calidad de los procesos que se llevan a cabo en el sistema de la entidad para de esta manera determinar la calidad del PGD dentro del cual se refleja la transparencia administrativa, el acceso a la información y la participación ciudadana. Los usuarios se encuentran clasificados en dos perfiles:<sup>51</sup>

- Usuarios internos

Son los servidores públicos que laboran para la entidad, cuyo perfil puede variar de acuerdo con la clase de productos o servicios solicitados al PGD.

- Usuarios externos

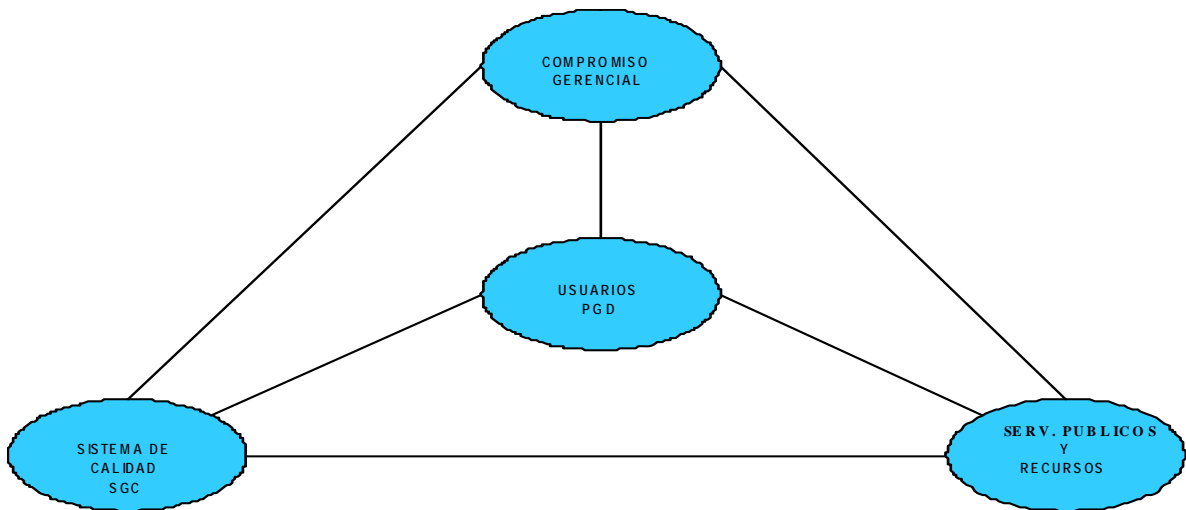
---

<sup>51</sup> CELIS, Liliana, PAEZ, Milton. Metodología para implementar un programa de Gestión Documental. Universidad de La Salle. 2006.

Son todas aquellas personas externas al sistema pero dentro de la entidad o fuera de ella, es decir servidores públicos y ciudadanía en general.

Visto lo anterior, en la estructura del PGD se puede concebir la responsabilidad gerencial y su relación con los demás componentes del sistema de calidad en la siguiente gráfica:

**Figura 8. Elementos de un PGD en ambiente de calidad.**



Fuente: Norma para Gestión de Calidad y elementos del Sistema de Calidad.

Como se observa en la figura anterior el compromiso gerencial no solo es asumido por el nivel alto de jerarquía de la entidad sino por todos aquellos que de una u otra forma se encuentran involucrados con el desarrollo del programa de gestión documental en ambiente de calidad.

## 1.2 METODOLOGÍA PHVA

Las políticas de calidad deben estar implícitas dentro de cada uno de los Planes institucionales al igual que en cada proceso misional, de apoyo o estratégico de la entidad.

Para la optimización de resultados en los procesos de un Programa de Gestión Documental PGD en ambiente de calidad, y a partir de vivencia compartidas por profesionales de la disciplina archivística, se hace necesaria la implementación de una Metodología estratégica como se observa en la figura 9, la cual infiere actividades específicas a través de las cuales se busca asegurar el control y mejoramiento continuo de cada proceso.

La metodología consta de cuatro pasos, cada uno con funciones específicas así:

### **P: PLANEAR**

Como insumo fundamental para los procesos subsiguientes, se debe realizar el diagnóstico de la gestión documental en la entidad, que comprenda: el levantamiento de información cualitativa y cuantitativa relacionada con el ciclo de vida de los documentos; la caracterización de usuarios y sus necesidades de información; el estado del marco normativo y procedimental que regula la gestión documental; los problemas relacionados con el acceso, uso y conservación de los documentos e información y los productos y servicios documentales y de información ofrecidos a los usuarios.

- Diseñar el Programa de Gestión Documental, en ambiente de calidad, a partir de los requisitos y especificación de la entidad y alineado con los objetivos estratégicos de la misma.
- Planificar, determinar y asegurar la disponibilidad de los recursos humanos, económicos, físicos, técnicos y tecnológicos.
- Determinar las estrategias para la implementación de las diferentes fases o subprogramas técnicos del PGD.
- Determinar los sistemas de medición de la calidad del PGD.
- Establecer los mecanismos de actualización y mejora continua del sistema de calidad del PGD.
- Determinar la estructura de división del trabajo (WBS), es decir, asignar roles y responsabilidades.
- Planear la adquisición y/o compra de los materiales, insumos y recursos físicos para la implementación el PGD.
- Determinar la adecuación de la infraestructura física para el funcionamiento del PGD.
- Determinar las estrategias para la implementación del PGD en ambiente de calidad.
- Determinar los indicadores de eficiencia y eficacia del PGD

#### **H: HACER**

- Realizar el PGD a partir de los requisitos establecidos en el diseño.

- Adquirir y/o comprar los materiales, insumos y recursos necesarios para la implementación del PGD.
- Adecuar la infraestructura física en la que se va a implementar el PGD.
- Asignar roles y responsabilidades para la implementación y manejo del PGD.
- Implementar el PGD en ambiente de calidad.
- Implementar los sistemas de medición al PGD.
- Coordinar la capacitación de funcionarios que manejan el PGD.
- Coordinar la capacitación de usuarios del PGD.

#### **V: VERIFICAR**

- Controlar el desarrollo de los procesos del PGD.
- Determinar el grado de satisfacción de los usuarios del PGD a partir de los resultados obtenidos de los sistemas de medición implementado.
- Determinar el grado de control y manejo del PGD por parte de funcionarios y usuarios.

#### **A: ACTUAR**

- Hacer seguimiento a los indicadores.
- Determinar las oportunidades de mejoramiento a partir los indicadores.

### **1.3 POLÍTICAS**

La Dirección PGD deberá desarrollar y documentar una política de calidad relacionada con:



- ✓ Establecer medidas de seguridad y accesibilidad al PGD.
- ✓ Grado de calidad en los servicios y productos derivados del PGD.
- ✓ Establecimiento de objetivos para la calidad del PGD.
- ✓ Estrategias para alcanzar los objetivos de la calidad del PGD.
- ✓ Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios.
- ✓ Elaboración de diagramas, cronogramas y organigramas.
- ✓ Identificar mecanismos de control, seguimiento, análisis y mejora continua del sistema.
- ✓ Liderar el compromiso colectivo de la entidad con la Calidad en los procesos del PGD.

La Dirección del PGD deberá asegurar que la política de calidad es aprobada, entendida, comprendida, implementada y conservada.

#### **1.4 OBJETIVOS**

La determinación de los objetivos del PGD debe estar alineada con los objetivos estratégicos de la entidad y su establecimiento, divulgación y cumplimiento, son responsabilidad del líder del programa.

El objetivo general de un Programa de Gestión Documental con Calidad, es garantizar la disponibilidad de los recursos de información para la toma de decisiones, durante todo el ciclo de vida de los documentos (la producción, trámite, utilización y conservación de registros y documentos), generados o recibidos, considerando que son activos intangibles de la entidad, cuyo valor para

la administración solo es posible determinarlo al momento de su uso para la toma de decisiones.

La consecución de este objetivo requiere establecer objetivos específicos o actividades de calidad como son:

- ✓ Definir las necesidades de información de los usuarios
- ✓ Implementar sistemas de control y medición de la calidad sobre el PGD.
- ✓ Establecer acciones correctivas y preventivas.
- ✓ Optimización de los costos relacionados con la calidad del PGD para el desempeño y el grado de calidad del servicio de información requerido.
- ✓ Revisar continuamente los requisitos y de los logros del servicio del sistema, de tal manera que se puedan identificar oportunidades para el mejoramiento de la calidad del PGD.
- ✓ Prevenir por parte de la dirección del PGD de los efectos adversos sobre la entidad y sobre su entorno.

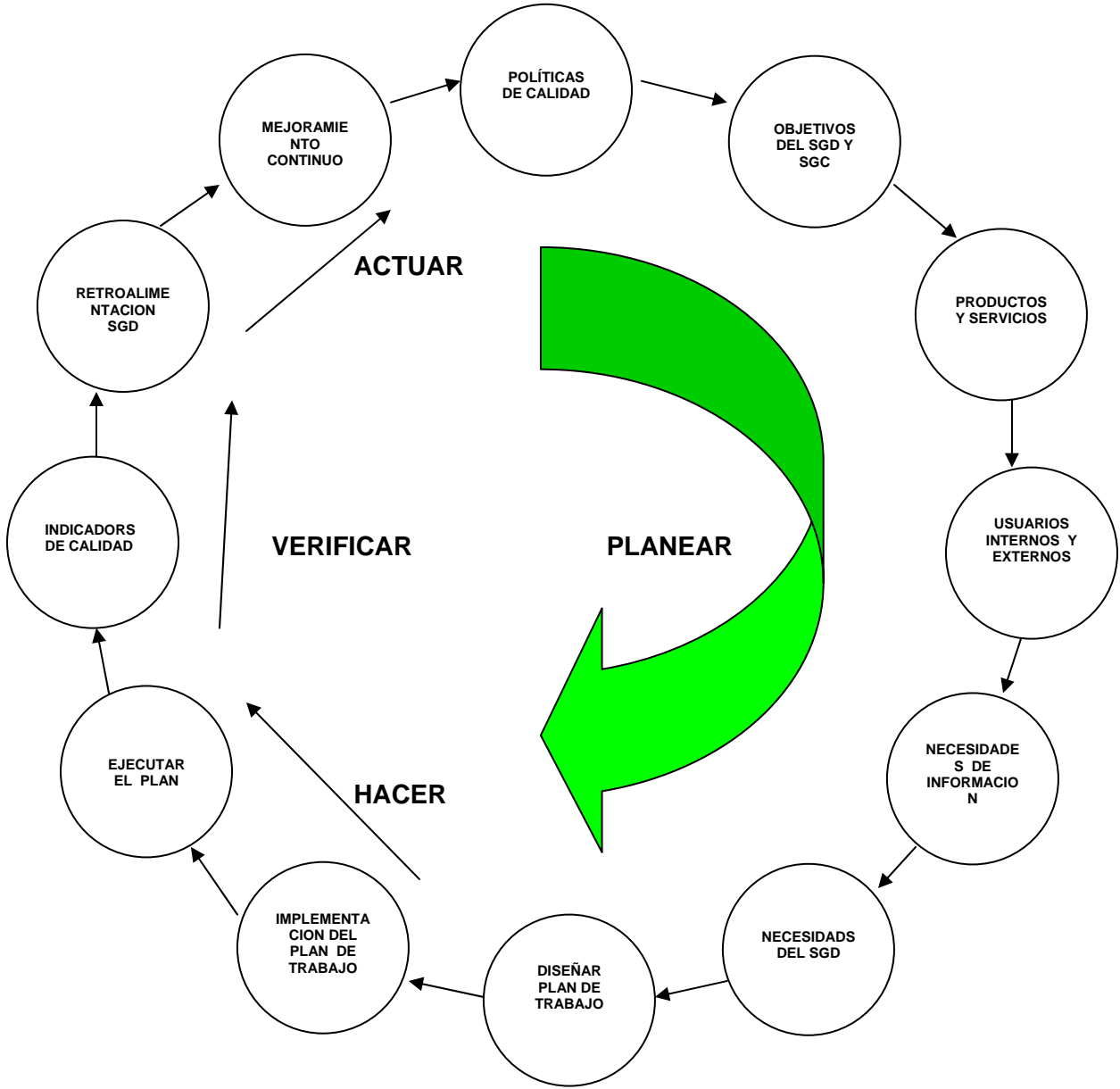
Para hablar de un Programa de Gestión Documental en ambiente de calidad es necesario implementar la metodología PHVA (planear, hacer, verificar, actuar), planteada en la figura 9 con el fin de desarrollar políticas de calidad dentro de cada uno de los procesos que intervienen en la gestión de documentos.

Cada proceso requiere de una planeación específica a partir de la identificación de necesidades de los usuarios tanto internos como externos del

sistema de información. De igual manera se deben establecer políticas y objetivos enfocados a los productos y servicios a ofertar. Además se debe realizar el plan de trabajo a seguir y los pasos para su ejecución.

El aseguramiento de la calidad del sistema debe ser medible, para ello es fundamental la formulación de indicadores que permitan trabajar el mejoramiento continuo del mismo.

**Figura 9: Metodología PHVA aplicada a un PGD en ambiente de calidad.**



Fuente: Metodología PHVA en un Sistema de Calidad.

## **1.5 DETERMINACION DE ROLES Y RESPONSABILIDADES**

La consecución de los objetivos del PGD en ambiente de calidad predetermina el establecimiento de estrategias para lograrlo, por tal razón se propone la creación de una **MATRIZ RASCI DE ROLES Y RESPONSABILIDADES** que fortalezca la eficiencia y transparencia del programa de gestión documental en ambiente de calidad.

La matriz RASCI se debe utilizar para relacionar cada proceso con los responsables (recursos), buscando asegurar que cada uno de ellos se encuentre asignado a un servidor público específico. Dicha estrategia se representa en el siguiente formato:

**R:** Encargado, realiza el trabajo y es responsable por su realización.

**A:** Responsable, aprueba el trabajo finalizado y a partir de ese momento es responsable de él.

**S:** Soporte, proporciona recursos adicionales para realizar el trabajo.

**C:** Consultado, posee la información o capacidad necesaria para terminar el trabajo.

**I:** Informado, debe ser informado sobre el progreso y los resultados del trabajo.

**Tabla 2. Matriz RASCI: roles y responsabilidades-**

<b>RECURSOS</b> <b>PROCESOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Producción	R		I	A
Recepción		I	R	A
Distribución	R	S		I
Trámite	C		A	R
Organización		S		
Consulta	I			A
Conservación	S	R	C	
Disposición final		S		C

La tabla anterior establece los elementos mínimos de una Matriz de Roles y Responsabilidades los cuales pueden ser aumentados de acuerdo a las

necesidades del PGD en ambiente de calidad y las necesidades de información de la entidad.

## **1.6 LIDERAZGO**

Entendiendo el liderazgo como “la influencia que se ejerce sobre otros con determinado propósito” <sup>52</sup>, su ejercicio en el PGD es fundamental para la consecución de los objetivos y en consecuencia, el líder debe contar con capacidades para:

- Crear y mantener un ambiente de trabajo óptimo con el fin de que todos los funcionarios se involucren completamente con el logro de los objetivos del PGD en ambiente de calidad.
- Comprometer al grupo de trabajo con el propósito del PGD y la calidad del mismo.
- Habilidad para dirigir e influir sobre los demás.
- Comunicarse y transmitir necesidades y resultados de la calidad del PGD.
- Seguridad y manejo de los procesos de gestión documental en la entidad.
- Capacidad de orientar y dirigir el mejoramiento continuo del PGD.

El líder se convierte en el comunicador y motivador principal de estrategias a través de las cuales se busca asegurar el cumplimiento de los objetivos tanto del PGD como de las políticas de calidad inmersas en él. De otra parte es el

---

<sup>52</sup> Teorías de Liderazgo. Consulta en línea en febrero de 2007.

responsable de implementar la metodología PHVA y de medir los resultados de la misma al igual que involucrar y comprometer todos los niveles jerárquicos de la entidad. (Ver figura 10).

**Figura 10. Liderazgo y Gestión del cambio.**



Fuente: Pérez Fernández, José Antonio. Gestión por Procesos.

### 1.7 ASIGNACION DE RECURSOS

La asignación de los recursos también es responsabilidad de la Dirección del PGD, con el fin de asegurar la calidad en todos los procesos. Para ello debe:

- ✓ Realizar un diagnóstico sobre la administración de los documentos, las necesidades de información de la entidad, los recursos humanos, físicos y tecnológicos requeridos para la solicitud y justificación del presupuesto.
- ✓ Determinar los espacios físicos para la implementación del PGD y su adecuación, a partir de la plataforma tecnológica de la entidad.
- ✓ Planear el presupuesto para la implementación del PGD y la consecución del mismo.
- ✓ Definir perfiles del equipo de trabajo que implementara los componentes del PGD.

## **1.8 INDICADORES**

La evaluación continua de los servicios de un Programa de Gestión Documental (PGD) es un factor determinante para medir el nivel de calidad del mismo. De igual manera dichos resultados permiten determinar el grado de satisfacción de los usuarios del PGD.

Aunque el concepto de la palabra indicador en esencia es el mismo, su aplicación depende del proceso que se evalúa. Entre los diferentes conceptos de indicador están: “En sentido amplio podría afirmarse que los indicadores de gestión hacen referencia a aquellas variables que tratan de representar y medir las actividades que forman el proceso productivo de una entidad, con el objetivo de mostrar su



realidad y los efectos provocados por él"<sup>53</sup>. Para la aplicación de indicadores sobre procesos la norma UNE 66175 de 2003 los define como: "Datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad"<sup>54</sup>

Algunos de los propósitos para la aplicación de indicadores sobre procesos en Gestión Documental, debe ser la orientación hacia la mejora continua tanto de los procesos como de la entidad misma y la correcta asignación de los recursos y su aprovechamiento.

Los indicadores establecidos deben ser precisos, pertinentes, objetivos y relevantes.

Son dos los Tipos de Indicadores a tener en cuenta para medir los procesos de un PGD:

- **Indicadores de Ejecución**

Estos indicadores apuntan a los resultados de las diferentes actividades del PGD, en donde se mide la eficiencia, eficacia y efectividad.

Los indicadores de **eficiencia** permiten evaluar los recursos empleados en relación a los resultados obtenidos. Es decir, evalúa la optimización de recursos.

---

<sup>53</sup> NÚÑEZ FERNÁNDEZ, Eduardo. Los Indicadores de Gestión en los servicios de archivo de las Administraciones Locales. s de Administración Local.

<sup>54</sup> NÚÑEZ FERNÁNDEZ, Eduardo. Los Indicadores de Gestión en los servicios de archivo de las Administraciones Locales. s de Administración Local.

Ejemplo:

1. Costo de la Implementación del PGD/ Número de usuarios del PGD
2. Recursos utilizados / Recursos planeados

Los indicadores de **eficacia** informan los resultados obtenidos frente a los previstos.

Ejemplo:

1. Acciones cumplidas / Acciones propuestas
2. Actividades realizadas/ Actividades planeadas

Los indicadores de **efectividad** determinan el resultado general con el previsto.

Ejemplo:

1. Implementación de un Programa de Gestión Documental en ambiente de Calidad.

- **Indicadores de Procesos**

Estos indicadores apuntan a los procesos intermedios de la actividad.

Los **estratégicos** informan que factores externos influyen en el proceso.

Los de **estructura** valoran los recursos disponibles y los necesarios.

Los de **Proceso** evalúan cómo se desarrollan las actividades intermedias del proceso.

Los de **Resultado** miden los resultados finales del proceso.

## **NIVEL 2: ADMINISTRATIVO**

El nivel administrativo se encuentra conformado por servidores públicos de la entidad con perfil profesional con un alto grado de conocimientos administrativos, quienes son responsables de la administración de los recursos físicos, humanos y financieros dispuestos para llevar a cabo la implementación del PGD en ambiente de Calidad.

Este nivel debe cumplir funciones específicas:

- ✓ Controlar la implementación del PGD lo mismo que los recursos asignados para su desarrollo.
- ✓ Velar por el debido uso, mantenimiento y conservación del PGD.
- ✓ Efectuar los trámites pertinentes para la adquisición de materiales de insumo para los productos y servicios derivados del PGD.
- ✓ Controlar el presupuesto asignado para el PGD.
- ✓ Coordinar con las diferentes dependencias de la entidad las actividades correspondientes a la implementación del PGD en cada una de ellas.
- ✓ Coordinar dirigir y controlar la capacitación a los funcionarios sobre el manejo del PGD.

### **2.1 RECURSOS**

La Dirección del PGD es responsable del aseguramiento de los recursos necesarios para asegurar la calidad del sistema. Esos recursos son:

- ✓ Determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el PGD con calidad, buscando superar la satisfacción de los usuarios.
- ✓ Asegurar la competencia de los funcionarios responsables del manejo del PGD.
- ✓ Cubrir las necesidades de información existentes con un alto grado de satisfacción.
- ✓ Evaluar la competencia y desarrollo de los responsables del PDG para determinar su eficacia.
- ✓ Sensibilizar a los responsables sobre la importancia del logro de los objetivos del PGD como aseguramiento de la calidad del mismo.
- ✓ Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria y adecuada para lograr la satisfacción total de los requisitos de los usuarios.
- ✓ Determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con el PGD.

## **2.2 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DEL PGD**

La entidad debe establecer un Sistema de Gestión de Calidad SGC que le permita la optimización de resultados del PGD a través del mejoramiento continuo del mismo así:

- ✓ Identificar y analizar los procesos del SGC para el PGD en ambiente de calidad.
- ✓ Establecer la estructura documental del sistema de calidad del Programa de Gestión Documental (Manual del sistema, Planes de calidad, procedimientos, instrucciones, guías, planos y registros)

- ✓ Estructurar los procesos (Mapa de procesos)
- ✓ Documentar los procesos
- ✓ Establecer las estrategias de mejoramiento aplicadas a los procesos del PGD.
- ✓ Establecer métodos para medir la Eficiencia y la Eficacia del Programa de Gestión Documental.
- ✓ Identificar los puntos de control del PGD que permitan evaluar los indicadores, para determinar el grado de satisfacción de los usuarios.

### **2.3 CAPACITACION**

La entidad debe asegurar el buen funcionamiento del PGD para dar cumplimiento de los objetivos tanto del sistema como de la entidad misma. Por ello debe:

- ✓ Determinar el grado de competencia (conocimientos profesionales, técnicos y experienciales) de los funcionarios que operan el PGD, a partir del establecimiento de perfiles acorde con los requerimientos para el funcionamiento del sistema.
- ✓ Determinar los requisitos de formación y desarrollo de los integrantes de los equipos de trabajo del PGD, de acuerdo a las necesidades de información de los usuarios y el nivel de satisfacción que se debe alcanzar.
- ✓ Proporcionar la capacitación necesaria a los funcionarios para el uso y manejo del PGD, a través de convenios con el AGN o el Sistema Nacional de Archivos ó solicitud de inclusión dentro del plan de capacitación anual de la entidad.
- ✓ Elaborar e implementar el plan de divulgación, sensibilización y capacitación sobre los procesos del PGD a los usuarios del sistema, desde la implementación o

actualización del manual de archivo, la actualización del mismo y la orientación práctica y permanente sobre los procesos del PGD.

## **2.4 ASESORIA**

La entidad debe contar con la asesoría y el acompañamiento de profesionales expertos en Tecnologías de información, en Gestión Documental, en Procesos, quienes mediante el trabajo en equipo, deben asegurar de manera sistemática que la implementación y desarrollo de los procesos del PGD garantizan el eficaz y eficiente manejo de la información de la entidad.

De otro lado la asesoría debe cumplir con los requerimientos establecidos por la entidad pública (niveles de competencias, formación académica profesional o técnica) para la contratación del personal calificado que llevara a cabo las actividades.

## **2.5 AUDITORIA**

La entidad debe determinar los parámetros de control para realizar la auditoria interna a la gestión de procesos del PGD, con el propósito de verificar el cumplimiento de objetivos, políticas y metodología de implementación lo mismo que el aseguramiento de la calidad.

La auditoria de primera parte (auditorias internas) requiere de:

- ✓ Asignar y empoderar al Auditor Líder.
- ✓ Establecer el equipo de trabajo para la auditoria interna conformado por los miembros del Comité de Archivo de la entidad.
- ✓ Capacitar al Líder de Auditoria y su equipo de trabajo.
- ✓ Elaborar el plan de auditorias.
- ✓ Ejecutar el plan de auditorias.
- ✓ Presentar los informes de las auditorias realizadas.
- ✓ Acompañar a la organización en la implementación de los planes de mejoramiento continuo.

### **NIVEL 3: TÉCNICO**

Este nivel comprende la realización del manual del sistema de calidad para gestión documental el cual debe contener los siguientes aspectos:

- ✓ Comprende la definición y documentación de las políticas (Cap. 1),
- ✓ Conceptos y definiciones (Cáp.2)
- ✓ Los procesos y procedimientos (Cap. 3)
- ✓ Instructivos y guías de trabajo (Cap. 4)
- ✓ Herramientas del sistema tales como Cuadros de Clasificación Documental (CCD), Tablas de Retención Documental (TRD) (Cáp.5) para la adecuada ejecución del PGD.

La realización de estos capítulos permitirá obtener EL Manual del Sistema de Gestión Documental (entiéndase como Manual de Gestión Documental o Manual de archivo y Correspondencia) <sup>55</sup>, por lo tanto, el Manual de Gestión Documental, en ambiente de Calidad, tendrá la siguiente estructura:

### **3.1 CAPITULO 1. POLÍTICAS DE GESTION DOCUMENTAL**

Este apartado incluirá, de manera clara y sencilla, las políticas que en materia de Gestión Documental adoptará la entidad.

#### **Niveles de políticas:**

✓ **Políticas Generales (para la entidad):** como organismo estatal, la entidad debe estar orientada al cumplimiento de las disposiciones legales en materia de gestión documental y aquellas normas orientadas a la eficiencia y la eficacia de la función pública.

1. La entidad debe gestionar y administrar sus documentos con criterios de calidad, eficacia, economía, seguridad, confidencialidad y oportunidad.
2. Compromiso y Liderazgo.

---

<sup>55</sup> Tradicionalmente se conoce a este documento normativo de un Programa o Sistema de Gestión Documental con las denominaciones de Manual de Gestión Documental, Manual de Archivo y Correspondencia, como los nombres más comunes. En esta propuesta, el Manual del Sistema de Gestión de Calidad debe ser el mismo Manual del Programa de Gestión Documental.



3. Interacción transparente con la ciudadanía sobre los procesos de participación.

✓ **Políticas para el área líder de Gestión Documental:** (Dpto. de archivo y correspondencia, o Dirección de Gestión Documental, o Gerencia de Gestión Documental, o Coordinación de Gestión Documental,...etc.) como área responsable del desarrollo de los procesos del Programa de Gestión Documental de la entidad, debe instruir y asesorar a todas las áreas en los procesos y procedimientos archivísticos.

1. El Comité de Archivo de la entidad velará por el debido cumplimiento de las normas y políticas de regulan la gestión de documentos de las entidades públicas en Colombia, siguiendo las pautas dadas por la Ley General de Archivos.

2. Contar con el recurso humano calificado y competente.

3. Servicio eficaz y eficiente de manera permanente para los usuarios internos y externos del PGD buscando superar las necesidades y expectativas de información.

4. Gestionar los recursos para el normal desarrollo del PGD en ambiente de calidad.

5. Atención personalizada a los usuarios del PGD para cubrir las necesidades de información basada en el compromiso de promoción, formación y participación ciudadana.

6. Mejoramiento continuo PGD.

✓ **Políticas para los funcionarios:** como funcionarios del estado regirse por la legislación archivística existente para dar cumplimiento a los procesos de gestión de documental.

1. Compromiso y responsabilidad sobre la administración de los documentos bajo los lineamientos establecido por la Ley General de Archivos.

2. Cumplimiento y aplicación permanente de las normas archivísticas establecidas para las entidades públicas en Colombia.

## **3.2 CAPITULO 2. GLOSARIO DE TERMINOS**

Este capítulo debe contener todos aquellos términos y conceptos sobre gestión documental, teoría archivística, sistema de gestión de calidad, etc.... que orienten a los usuarios del sistema para un mejor uso del manual y la ejecución de los procesos.

### **3.2.1 Glosario de Términos de Calidad**

#### **Actitud**

Disposición de la persona para actuar de manera determinada, frente a situaciones específicas basadas en situaciones afectivas y/o cognitivas.

#### **Alta dirección**

Persona o grupo de personas que dirigen o controlan al más alto nivel una organización o entidad.

### **Aseguramiento de la Calidad**

El aseguramiento de la calidad consiste en tener y seguir un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, implantadas dentro del Sistema de Calidad de la empresa. Estas acciones deben ser demostrables para proporcionar la confianza adecuada (tanto a la propia empresa como a los clientes) de que se cumplen los requisitos del Sistema de la Calidad.

### **Calidad**

Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

### **Certificación**

Atestación de tercera parte a relativa a productos, procesos, sistemas o personas.

### **Competencia**

Son todos aquellos conocimientos, habilidades y destrezas que se traducen en comportamientos, que es necesario tener, adquirir y desarrollar para lograr un desempeño eficiente en un cargo.

### **Competencias específicas**

Son las competencias que cada uno de los servidores públicos de cualquier área de la entidad deben poseer, las cuales reflejan la capacidad potencial y condición para desarrollar cabalmente su función y su responsabilidad traducido en los procesos procedimientos y actividades que faciliten ala consecución de los resultados.

### **Competencias misionales**

Son las competencias generales de todo servidor público debe poseer para comportarse coherentemente con la misión, objetivos, propósitos, visión institucional, y principios de la administración.

### **Control de Calidad**

El control de calidad se ocupa de garantizar el logro de los objetivos de calidad del trabajo respecto a la realización del nivel de calidad previsto para la producción y sobre la reducción de los costos de la calidad.

### **Calidad Total**

Modelo de gestión que, basado en un sistema empresarial orientado hacia la calidad, persigue la satisfacción de todos aquellos entes (individuos, organizaciones e, incluso, el conjunto de la sociedad) relacionados con la organización.

## **Eficacia**

Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzas los resultados planificados.

## **Eficiencia**

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

## **Estrategia**

Planes estructurados para lograr los objetivos.

## **Gestión de Calidad**

Actividades de la función empresaria que determinan la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades, y que se implementan a través de la planificación de calidad, el control de calidad, el aseguramiento de calidad y el mejoramiento de calidad, en el marco del sistema de calidad.

## **Indicador**

Es una unidad sencilla de medición que permite a través del tiempo conocer el comportamiento de una variable dentro de un proceso. Es una unidad de

información, que muestra las características de un proceso susceptible de adoptar distintos valores en el tiempo. Permite conocer y controlar de manera objetiva el desarrollo y los resultados de un proceso.

### **Información**

Conjunto de datos procesados que sirven de insumo para el control y la toma de decisiones así mismo información se puede definir como datos que han sido convertidos a un contexto significativo y útil para usuarios finales específicos.

### **Liderazgo**

Proceso de dirigir y orientar las actividades de los miembros de un grupo, influyendo en él para encauzar sus esfuerzos hacia la consecución de una meta o metas específicas.

### **Manual de Calidad**

Documento en el que la entidad establece el alcance y las exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad. Además se hace referencia a los procedimientos establecidos y describe la interacción de los procesos, así mismo especifica la política de calidad y los objetivos generales del Sistema de Gestión de Calidad.

### **Mapa de Procesos**

Representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tienen lugar en la entidad.

### **PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar)**

Ciclo de mejora continua o ciclo de Demming.

### **Política de Calidad**

Orientación e intenciones globales de una entidad relativas a la calidad

### **Procesamiento**

Cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a este y suministre un producto a un cliente interno o externo. Los procesos utilizan los recursos de una organización para suministrar resultados definitivos; también se puede definir como la secuencia de actividades relacionadas que emplean recursos de la organización a las cuales se les agrega valor para dar resultados o productos definidos para un usuario interno o externo con el apoyo de los objetivos de la empresa.

### **Proceso**

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos o servicios.

## **Sistema de Calidad**

Conjunto de elementos de carácter organizativo -estructura, responsabilidades, actividades, recursos, procedimientos, etc.- que soportan un modelo de gestión orientado hacia la calidad. En definitiva, una herramienta para conseguir, mantener y mejorar la calidad.

## **Sistema**

Grupo de componentes interrelacionados que trabajan en conjunto hacia una meta común mediante la aceptación de entradas y generando salidas en un proceso de transformación organizado en el que interactúan elementos como equipo computacional, software, recurso humano, datos e información.

## **Sistema de Calidad**

Conjunto de elementos de carácter organizativo -estructura, responsabilidades, actividades, recursos, procedimientos, etc.- que soportan un modelo de gestión orientado hacia la calidad. En definitiva, una herramienta para conseguir, mantener y mejorar la calidad.

## **Sistema de Información**



Se define como conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, almacenar, procesar y distribuir la información para apoyar la toma de decisiones, el control, la coordinación, el análisis y la visión en una organización.

### **3.2.2 Glosario de Términos de Gestión Documental**

Debe incluir todos los términos de PGD y archivística, ordenados alfabéticamente para una mejor consulta y comprensión, como por ejemplo:

- **Archivo de trámite:** unidad responsable de la administración de documentos de uso cotidiano y necesario para el ejercicio de las atribuciones de una unidad administrativa.
- **Archivo de concentración:** unidad responsable de la administración de documentos cuya consulta por parte de las unidades administrativas de las dependencias y entidades es esporádica, y que permanecen en él hasta su destino final.
- **Archivo histórico:** unidad responsable de organizar, conservar, administrar, describir y divulgar la memoria documental institucional.

- **Baja documental:** eliminación de la documentación que haya prescrito en sus valores administrativos, legales, fiscales o contables y que no contenga valores históricos.

- **Catálogo de disposición documental:** registro general y sistemático que establece los valores documentales, los plazos de conservación, la vigencia documental, la clasificación de reservado o confidencialidad y el destino final.

- **Disposición documental:** es una suma de criterios y mecanismos que permiten regular el tránsito de los documentos de archivo entre un tipo de archivo y otro y su permanencia o eliminación, con la serie documental como unidad de trabajo.

- **Documentación activa:** es la necesaria para el ejercicio de las atribuciones de las unidades administrativas y de uso frecuente, que se conserva en el archivo de trámite.

**Documentación semiactiva:** es la de uso esporádico que debe conservarse por razones administrativas, legales, fiscales o contables en el archivo de concentración.

**Documentación histórica:** es la que contiene evidencia y testimonios de las acciones de la dependencia o entidad, por lo que debe conservarse permanentemente.

- **Muestreo:** es la selección deliberada de determinados expedientes, volúmenes o cualquier otro formato de una clase o serie documental, como ejemplo representativo de la misma y con fines de conservación.

**Método de ejemplar o testigo:** Consiste en la selección uno o varios expedientes dentro de una serie documental, para ilustrar la práctica administrativa del momento. No debemos considerarlo una muestra auténtica, ya que no manifiesta las características del conjunto.

- **Método Cualitativo o selectivo:** Es una operación totalmente subjetiva, pues se usa con una serie de criterios preconcebidos con los cuales se conservan los documentos más importantes o significativos de una serie.

- **Método Sistemático:** Consiste en establecer un criterio previo de selección numérico, cronológico, geográfico o alfabético para realizar el muestro. Es el que ofrece una mayor garantía, aunque debe tenerse en cuenta que no podemos aplicar todos sobre cualquier serie documental, sino que se aplicara un criterio u otro en función de su organización.

- **Método Aleatorio:** Se basa en el principio estadístico de que la aleatoriedad implica que todo expediente de una serie documental tiene las mismas posibilidades de representarla. Por tanto, la muestra se debe tomar al azar. Cuanto mayor sea el tamaño de la muestra, más exacto y fiable será el resultado obtenido.

- **Plazo de conservación:** periodo de guarda de la documentación en los archivos de trámite, de concentración e histórico. Consiste en la combinación de la vigencia documental.
  - **Selección:** proceso de tipo práctico que sigue las directrices de la fase de valoración, y diferencia las series a conservar de las que deben eliminarse. Cuando se trata de selección parcial podemos utilizar técnicas de muestreo.
  - **Serie documental:** es la división de una sección que corresponde al conjunto de documentos producidos en el desarrollo de una misma atribución general y que versan sobre una materia o asunto específico.
  - **Transferencia:** traslado controlado y sistemático de expedientes de consulta esporádica de un archivo de trámite al archivo de concentración (transferencia primaria), y de expedientes que deben conservarse de manera permanente (del archivo de concentración al archivo histórico: transferencia secundaria).
  - **Valoración:** actividad que consiste en el análisis e identificación de los valores documentales para establecer criterios de disposición y acciones de transferencia.
- Vigencia documental:** periodo durante el cual un documento de archivo mantiene sus valores administrativos, legales, fiscales o contables, de conformidad con las disposiciones jurídicas vigentes y aplicables.
- **Valor documental:** condición de los documentos que les confiere características administrativas, legales, fiscales o contables en los archivos de trámite o concentración (valores primarios); o bien evidenciales, testimoniales e informativos en los archivos históricos (valores secundarios).

### **3.3 CAPITULO 3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS**

“La Ley 594 de 2000 establece en su artículo 22 los procesos de Gestión Documental y los procedimientos que se deben llevar a cabo al interior de las entidades públicas, y que se encuentran interrelacionados entre si y deben ser desarrollados en cada una de las dependencias de la entidad y durante las etapas del ciclo vital de los documentos y en cada una de las fases de los mismos (Archivo de Gestión, Archivo Central y Archivo Histórico). Estos procesos que se deben gestionar son:”<sup>56</sup>

- Producción
- Recepción
- Distribución
- Trámite
- Organización
- Consulta
- Conservación
- Disposición final

#### **3.3.1 Producción**

La Producción Documental advierte los aspectos sobre origen, creación y diseño de formatos y documentos, acorde al desarrollo de las funciones propias de la

---

<sup>56</sup> LEY 594 DE 2000. Artículo 22 “Establece los procesos de Gestión Documental”.

entidad y/o la dependencia productora. Los aspectos que se deben tener en cuenta en este proceso son:

- Creación y diseño de documentos.
  - Medios y técnicas de producción y de impresión (máquinas de escribir y procesadores de texto).
  - Determinación y selección de soportes documentales (cintas magnéticas, CD-ROM, discos ópticos, disquetes, discos duros, microfilme, video).
  - Determinación de tamaños, calidad y tipos de soportes, gramaje, tintas.
- Instructivos para el diligenciamiento de formularios.
- Determinación de uso y finalidad de los documentos.
  - Diplomática en términos de formalidad, imagen corporativa o logotipo de la entidad, características internas y externas, tipo de letra, firmas autorizadas.
  - Adecuado uso de la reprografía.

De otra parte también se debe realizar Normalización de la producción de los documentos, lo cual implica:

- Identificación de dependencias productoras.
- Definición de tipologías documentales, conforme a formatos y formularios, regulados en los manuales de procesos y procedimientos e identificados en la TRD.
- Directrices relacionadas con el número de copias.
- Control de la producción de nuevos documentos.

- Determinación de la periodicidad de la producción.

### **3.3.2 Recepción**

En el proceso de recepción de documentos se debe verificar que los documentos estén completos, que correspondan a lo anunciado y sean competencia de la entidad para efectos de su radicación y registro, con el propósito de dar inicio a los trámites correspondientes.

Las comunicaciones y documentos se pueden recibir a través de diferentes medios tales como: mensajería, correo tradicional, fax, correo electrónico y cualquier otro medio que se desarrolle para tal fin de acuerdo con los avances tecnológicos en cada entidad y deben estar regulados en los manuales de procedimientos. En este proceso se deben realizar las siguientes actividades:

- Identificación de medios de recepción: mensajería, fax, correo tradicional, correo electrónico, página web, otros.
- Recibo de documentos oficiales.
- Verificación y confrontación de folios, copias, anexos, firmas.
- Constancia de recibido (sello, reloj radicado).

En el proceso de recepción de documentos se deben desarrollar dos subprocesos que son:

- Radicación de documentos

Es la asignación de un número consecutivo a los documentos en los términos establecidos en el artículo 2 del Acuerdo AGN 060 de 2001, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío. Además se debe imprimir el rótulo de la radicación, además de debe dejar el registro impreso de planillas de radicación y control.

- Registro de documentos

Se realiza el recibo de documentos oficiales, verificación y confrontación de folios, copias, anexos, firmas, constancia de recibo. También se realiza la asignación de datos conforme al artículo 2 del Acuerdo AGN 060 de 2001, tales como: Nombre de la persona y / o Entidad Remitente o destinataria, Nombre o código de la(s) Dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.

Conformación del consecutivo de comunicaciones oficiales despachadas para llevar un control de respuestas para documentos recibidos y enviados.

### **3.3.3 Distribución**

La distribución se encuentra relacionada con el flujo de los documentos al interior y exterior de la entidad. Sin interesar el medio de distribución de los documentos, se debe contar con mecanismos de control y verificación de recepción y envío de los mismos. En este proceso se deben realizar las siguientes actividades:



- Distribución de documentos externos

1. Identificación de dependencias destinatarias de acuerdo a la competencia.
2. Clasificación de las comunicaciones.
3. Organización de documentos en buzones o casilleros.
4. Enrutamiento de documentos a dependencia competente.
5. Reasignación de documentos mal direccionados.
6. Registro de control de entrega de documentos recibidos.

- Distribución de documentos internos

1. Identificación de dependencias.
2. Enrutamiento de documentos a dependencia competente.
3. Registro de control de entrega de documentos internos.

- Distribución de documentos enviados

1. Definición de medios de distribución: personal, fax, correo tradicional, correo electrónico, apartado aéreo, trámite en línea, página web, otros.
2. Control del cumplimiento de requisitos del documento.
3. Métodos de empaque y embalaje.
4. Peso y porteo de documentos.
5. Gestión del correo tradicional: Normal, certificado, especial.

6. Control y firma de guías y planillas de entrega.
7. Control de devoluciones.
8. Organización mensajería externa.
9. Registro de control de envío de documentos.

### **3.3.4 Trámite**

El proceso de trámite de documentos se realiza de acuerdo al desarrollo de sus funciones, cada dependencia genera un conjunto de documentos objeto de trámites administrativos, dichos documentos integran sus respectivas series documentales. De acuerdo con la normatividad existente en el país, se deben tener en cuenta los tiempos máximos establecidos para el trámite oportuno de las comunicaciones. Este proceso debe realizar las siguientes actividades:

- Recepción de solicitud o trámite
  1. Confrontación y diligenciamiento de planilla de control y ruta del trámite.
  2. Identificación del trámite.
  3. Determinación de competencia, según funciones de las dependencias.
  4. Definición de los periodos de vigencia y tiempos de respuesta.
  
- Respuesta
  1. Análisis de antecedentes y compilación de información.
  2. Proyección y preparación de respuesta.

3. Trámites a que haya lugar con la producción de documentos hasta la culminación del asunto.

### **3.3.5 Organización**

La organización de los documentos se orienta a la correcta disposición de los archivos de las entidades públicas, Este proceso requiere la aplicación de los siguientes procesos archivísticos:

- Clasificación documental: este proceso archivístico permite identificar y establecer las series que componen cada agrupación documental (fondo, sección y subsección), de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad. Se deben cumplir las siguientes actividades:

1. Identificación de unidades administrativas y funcionales.
2. Aplicación de la tabla de retención documental de la dependencia.
3. Conformación de series y subseries documentales.
4. Identificación de tipos documentales de la tabla de retención documental y de los documentos de apoyo.
5. Control en el tratamiento y organización de los documentos.

- Ordenación documental: este proceso infiere la ubicación física de los documentos dentro de las respectivas series en el orden previamente acordado.

Las actividades que se deben realizar son:

1. Relaciones entre unidades documentales, series, subseries y tipos

documentales.

2. Conformación y apertura de expedientes.

3. Determinación de los sistemas de ordenación.

4. Organización de series documentales de acuerdo con los pasos metodológicos.

5. Foliación.

- Descripción documental: este es el proceso de análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, que permite su identificación, localización y recuperación, para la gestión o la investigación. Las actividades que se deben realizar son:

1. Análisis de información y extracción de contenidos.

2. Diseño de instrumentos de recuperación como Guías, Inventarios, Catálogos e Índices.

3. Actualización permanente de instrumentos.

### **3.3.6 Consulta**

El proceso de consulta garantiza el derecho que tiene un usuario (entidad, dependencia, persona natural, Estado Colombiano, etc.) de acceder a la información contenida en los documentos de archivo y de ser necesario a obtener copia de los mismos. Para el cumplimiento de este propósito, los archivos deben atender los requerimientos y solicitudes de manera personal, telefónica, correo electrónico o remitiendo al usuario al funcionario competente.

La consulta de documentos en los archivos de gestión, por parte de funcionarios de otras dependencias o de los ciudadanos, se debe facilitar con los controles correspondientes. Si el interesado desea que se le expidan copias o fotocopias, éstas deberán ser autorizadas por el jefe de la respectiva oficina y sólo se permitirá cuando la información no tenga carácter de reservado conforme a la Constitución y a las leyes.

La consulta se puede hacer mediante solicitud verbal o escrita dirigida al jefe del área, o al funcionario responsable del Archivo de Gestión, Archivo Central o Histórico. La recuperación de los documentos entendida como la acción y efecto de obtener por medio de los instrumentos de consulta, los documentos requeridos, se logra mediante la disponibilidad y actualización de éstos, ya sean inventarios, guías, catálogos e índices. Las actividades que se deben realizar son:

#### 1. Formulación de la consulta

- Determinación de la necesidad y precisión de la consulta.
- Determinación de competencia de la consulta.
- Condiciones de acceso.
- Disponibilidad de información en términos de restricciones por reserva o por conservación.
- Reglamento de consulta.

## 2. Estrategia de búsqueda

- Disponibilidad de expedientes.
- Disponibilidad de fuentes de información.
- Establecimiento de herramientas de consulta.
- Ubicación de los documentos.

## 3. Respuesta a consulta

- Atención y servicio al usuario.
- Infraestructura de servicios de archivo.
- Sistemas de registro y control de préstamo.
- Uso de testigos y formatos para el control de devolución.
- Implantación de medios manuales o automáticos para la localización de la información.

### **3.3.7 Conservación**

En este proceso se deben garantizar las condiciones mínimas encaminadas a la Protección de los documentos, el establecimiento y suministro de equipos adecuados para el archivo, sistemas de almacenamiento de información en sus distintos soportes.

El almacenamiento de documentos consiste en guardar sistemáticamente documentos de archivo en espacios y unidades de conservación apropiadas. En este proceso la actividad más importante consiste en la implantación del Sistema Integrado de Conservación que conlleva las siguientes acciones:

- Diagnóstico integral.
- Sensibilización y toma de conciencia.
- Prevención y atención de desastres.
- Inspección y mantenimiento de instalaciones.
- Monitoreo y control de condiciones ambientales.
- Limpieza de áreas y documentos.
- Control de plagas.
- Apoyo a la producción documental y manejo de correspondencia.
- Almacenamiento, re-almacenamiento y empaste/ encuadernación (Determinación de espacios y áreas locativas, determinación de mobiliario y equipo, determinación de Unidades de conservación y almacenamiento).
- Apoyo a la reproducción.
- Intervenciones de primeros auxilios para documentos.
- Establecimiento de medidas preventivas.
- Implantación de Planes de contingencia.
- Aseguramiento de la información en diferentes medios y soportes.

### **3.3.8 Disposición final**

El proceso de disposición final de los documentos se puede llevar a cabo desde la primera fase de archivo (Archivo de Gestión). La decisión de eliminar expedientes en los archivos de gestión es una opción legal en casos tales como el de los informes de gestión en los que se conserva una copia en las unidades administrativas que los producen y el original es enviado a las oficinas de planeación quienes conservarán el total de la serie y la transferirán al archivo central correspondiente.

Este proceso debe contener las siguientes actividades:

1. La conservación total: se aplica a aquellos documentos que tienen valor permanente, es decir los que lo tienen por disposición legal o los que por su contenido informan sobre el origen, desarrollo, estructura, procedimientos y políticas de la entidad productora, convirtiéndose en testimonio de su actividad y trascendencia. Así mismo, son patrimonio documental de la sociedad que los produce, utiliza y conserva para la investigación, la ciencia y la cultura. (Manual tabla de retención y transferencias documentales: versión actualizada, AGN, 2001. P.88.)

2. Eliminación de documentos: es la actividad resultante de la disposición final señalada en las tablas de retención, para aquellos documentos que han perdido sus valores primarios y secundarios, sin perjuicio de conservar su información en otros soportes. Esta actividad requiere del levantamiento de un acta de eliminación y determinación de este mismo procedimiento.



3. Selección documental: Actividad de la disposición final señalada en las tablas de retención documental y realizada en el archivo central, con el fin de escoger una muestra de documentos de carácter representativo, para su conservación permanente.

4. Microfilmación: Técnica que permite fotografiar documentos y obtener pequeñas imágenes en película.

- Determinación de metodología y plan de trabajo.
- Fines en la utilización de la técnica.
- Control de calidad durante todo el proceso.

5. Digitalización: Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra de manera analógica (papel, video, sonido, cine, microfilme y otros) en otra, que sólo puede ser leída o interpretada por computador.

- Determinación de la metodología y plan de trabajo.
- Definición de calidad, según la fase del ciclo vital en la cual se requiere.
- Control de calidad durante todo el proceso.

#### **NIVEL 4: OPERATIVO**

En este nivel se ejecutan las actividades y tareas determinadas en los niveles anteriores. Para un adecuado manejo de la información se debe implementar un sistema de control de registros bajo los parámetros establecidos en la “norma ISO 15489-1 y 15489-2 enfocadas en la información y documentación (gestión de registros)”<sup>57</sup>

Un sistema de control de registros y documentos es un conjunto de tareas que cumplen la función de reconocer y evidenciar la información registrada en el PGD, y producida o recibida por la entidad. Se debe establecer un sistema de control de registros y documentos que permita:

- Asegurar que los documentos fueron escritos por expertos en la actividad.
- Verificar que fueron revisados por funcionarios autorizados o familiarizados con la actividad.
- Determinar que todos los funcionarios recibieron copia de los procedimientos apropiados.
- Verificar que los ejecutores de los procesos han leído y comprendido los procedimientos.
- Determinar que los cambios para el mejoramiento deben surtir el mismo procedimiento que los originales.
- Establecer que los procedimientos obsoletos deben ser removidos de las áreas donde se desarrollan.

---

<sup>57</sup> Norma Internacional ISO 15489-1 y 15489-2 Información y Documentación: Gestión de Registros.

El sistema de control de registros debe tener parámetros establecidos para su implementación, con el fin de aportar al debido cumplimiento de políticas y objetivos del PGD en ambiente de calidad. Es por ello que el sistema de control de registros y documentos debe contar con los siguientes requerimientos:

- Realizados por profesionales en Gestión Documental.
- Verificados y aprobados previa distribución.
- Identificar y seleccionar receptores.
- Llevar registro de los receptores (usuarios internos y externos).
- Establecer que un documento en uso es un documento actualizado.
- Determinar que los documentos deben ser recibidos por funcionarios de la entidad.
- Notificar a los usuarios de cambios en los documentos.
- Revisión y aprobación de cambios deben ser realizados por las mismas instancias.
- Establecer un control de revisiones y cambios.
- Realizar revisión periódica a los documentos.
- Llevar un listado actualizado y completo de los documentos.
- Determinar y elaborar por escrito el procedimiento de control.

Dentro de **las ventajas** que ofrece un sistema de control de registros se encuentran:

- El PGD es dirigido de manera eficiente y responsable.

- Los servicios y productos del PGD permiten alcanzar un alto grado de satisfacción de los usuarios.
- Apoyan y documentan las políticas y la toma de decisiones
- Facilitan y agilizan los procesos del PGD.
- Permiten la continuidad en el mejoramiento de los procesos.
- Documentan y apoyan los procedimientos.

Los registros deben tener las siguientes características:

**Autenticidad:** un registro es auténtico cuando puede demostrar lo que pretende ser. Para asegurar la autenticidad de los registros, la entidad debe implementar y documentar políticas y procedimientos que controlen la creación, recepción, transmisión, mantenimiento y disposición de registros, con el fin de asegurar que los creadores de los registros estén autorizados e identificados y que los registros estén protegidos contra adición, eliminación, alteración, uso y ocultación no autorizados.

**Confiabilidad:** un registro es confiable cuando su contenido es una representación completa y exacta de las transacciones, actividades o hechos de los que da fe, y en el que se puede confiar en el curso de transacciones o actividades posteriores. Los registros deben ser creados en el momento de la transacción o incidente con el que se relacionan y ser realizados por los funcionarios que tengan conocimiento directo de los hechos.

**Integridad:** La integridad de un registro hace referencia a que esté completo y sin alteración, es necesario que un registro esté protegido contra cualquier modificación no autorizada.

**Capacidad de uso:** un registro utilizable es aquel que puede ser ubicado, recuperado, presentado e interpretado. Debe estar en capacidad de presentarse posteriormente como vinculado directamente a la actividad o transacción de la entidad productora. Las actividades que reflejan los registros deben estar directamente relacionadas con las funciones de la entidad.

Las políticas y procedimientos de gestión de registros deben especificar qué adiciones o anotaciones se pueden hacer a un registro después de su creación, bajo qué circunstancias se pueden autorizar adiciones o anotaciones, y quién está autorizado para realizarlas. Cualquier anotación, adición o eliminación autorizada de un registro se debe indicar explícitamente y debe ser rastreable.

Las Características que debe tener un sistema de control de registros son:

**Confiabilidad:** debe estar en capacidad de operar en forma continua y regular de acuerdo con procedimientos responsables. Un sistema de registros debe ser sensible a las necesidades cambiantes del PGD, teniendo en cuenta que cualquier cambio en el sistema no debe tener impacto en las características de los registros en el sistema.

**Integridad:** Las medidas de control tales como monitoreo del acceso, verificación del usuario, destrucción autorizada y seguridad se debe implementar para impedir el acceso, la destrucción, alteración o eliminación no autorizada de registros. Estos controles pueden residir en el sistema de registros o ser externos al sistema específico. Para registros electrónicos, el PGD debe demostrar que cualquier falla en el sistema, actualización o mantenimiento regular no afecta la integridad de los registros.

**Conformidad:** Los sistemas de registros se deben manejar de conformidad con todos los requisitos del PGD, el entorno reglamentario y las expectativas de los usuarios. La conformidad del sistema de registros debe ser evaluada regularmente y los registros de estas evaluaciones se deben retener con propósitos de evidencia.

**Cobertura total:** Los sistemas de registros deben manejar los registros resultantes de las actividades de los procesos del PGD de la entidad.

**Carácter sistemático:** Los registros se deben crear, mantener y manejar sistemáticamente. La creación de registros y los procedimientos para su mantenimiento, se deben sistematizar a través del diseño y ejercicio tanto de los sistemas de registros como en el sistema del PGD.

Para su gestión un sistema de registros se debe contar con políticas documentadas exactamente, responsabilidades asignadas y metodologías formales.

La importancia que tienen los registros en relación con los procesos de evaluación y mejoramiento continuo del PGD de la entidad, es evidenciar el los procedimientos de los mismo. El que un registro se encuentre bien elaborado permite identificar la falla en el sistema sin tener que evaluar todo el proceso.

## CONCLUSIONES

1. Los procesos que involucra la Gestión Documental son transversales al proceso de certificación de calidad de la entidad, y si el nivel de calidad de los productos y servicios de información ofrecidos a los usuarios del sistema no cubren sus expectativas, los resultados esperados frente al Programa de Gestión Documental no serán los mejores.
2. El grado de satisfacción de los usuarios es uno de los factores determinantes para evaluar la calidad del Programa de Gestión Documental de la entidad, lo que lo convierte en una herramienta de control constante.
3. La Gestión de Calidad es fundamental para el buen desarrollo de la administración documental, por consiguiente es de los dos procesos deben ser implementados de manera simultánea con el fin de optimizar los resultados.
4. Un Programa de Gestión Documental en ambiente de Calidad se concibe como un sistema integral en el que el desarrollo de los procesos archivísticos aseguran la eficacia y eficiencia de la entidad.
5. El enfoque que le da el Sistema de Gestión de Calidad a la gestión documental esta basado en la gestión por procesos, lo que lo convierte en un sistema integrado que contribuye a gestionar todos elementos que la entidad considera como estratégicos.



6. Las políticas y objetivos de calidad del Programa de Gestión Documental deben ser flexibles para facilitar la adaptación al cambio y al mejoramiento continuo de los procesos, lo que conducirá con mayor facilidad a la certificación contribuyendo a la competitividad de la entidad.

7. El modelo que se propone en este trabajo tiene como sustento la Gestión por Procesos, por lo cual puede considerarse como una herramienta para las entidades públicas que deseen certificar sus Programas de Gestión Documental.

## BIBLIOGRAFÍA

ALVARADO JUÁREZ, Marco Antonio. Sistemas De Gestión Documental. En:  
<http://www.unp.edu.pe/ingindustrial/daiinfo/sisi982/SGD.html>

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Bases para la elaboración de un programa de Gestión Documental. Santafé de Bogotá: AGN, 1996. 30 p.

BRUMM, Eugenia K. Administración de la documentación en las normas ISO 9000: Producción y manejo de los documentos resultantes de la implementación de las ISO 9000. Santa Fe de Bogotá: Rojas Eberhard Editores Ltda., 2000. 524 p.

CROSBY, Philip B. Hablemos de calidad: 96 preguntas que siempre deseo plantear a Phil Crosby. México: Mc Graw Hill, 1989. 235 p.

GODOY DE LOZANO, Julia, HERNÁNDEZ MORALES, Guillermo y AVILA, María Imelda. Mini / Manual No. 1 – Organización de Documentos de Archivo –A.G.N. Colombia.

GOMEZ SAAVEDRA, Eduardo. Evaluación y Diagnostico de Sistemas de Control de Calidad en la Industria .Revista Control de Calidad, Año 3 No. 11.

GONZALEZ, TITO. Dificultades en la certificación de calidad de las normas ISO 9000:2000. Consulta en línea agosto 2006 en: <http://www.winred.com/management>.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Administración del control total de calidad. Santafé de Bogotá. Icontec 1992. 299p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Control total de calidad en la empresa: Un requisito para el éxito en la exportación de los países en desarrollo. Ginebra: CCI, 1986.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. El proceso hacia la calidad total: Cómo hacerlo. Santa fe de Bogotá. Icontec, 1993. 97 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Gestión económica de la calidad. Santafé de Bogotá: Icontec, 1993. 107 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. La productividad: Un concepto gerencia de calidad y competitividad. Santafé de Bogotá: Icontec, 1993. 77p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad. (NTC ISO 9000:2000).

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN.  
NORMAS ISO 15489-1 Y 15489-2. Información y Documentación. Gestión de  
Documentos. 2006.

Ley 872 de 2003 “Crear el sistema de gestión de la calidad en la rama Ejecutiva  
del Poder público y en otras entidades prestadoras de servicios” Diario oficial  
No.45.418 de enero de 2004.

Ley General de Archivos – LEY 594 /2000 – Archivo General de la Nación A.G.N.  
Colombia.

NUÑEZ FERNÁNDEZ, Eduardo. Los indicadores de gestión en los archivos de las  
Administraciones Locales. En:  
[http://www.ssreyes.org/archivo/mesa/documentos/INDICADORES\\_GESTION.pdf](http://www.ssreyes.org/archivo/mesa/documentos/INDICADORES_GESTION.pdf)

PEREZ FERNANDEZ, José Antonio. Gestión por Procesos: Cómo utilizar ISO  
9001:2000 para mejorar su organización. Madrid: ESIC, 2004.

PEREZ RODRÍGUEZ, Zulem. Metodología para la implementación de un sistema  
documental ISO 9000.

VASQUEZ, Manuel. Manual de Selección Documental – A.G.N. Colombia.