

Universidad de La Salle

Ciencia Unisalle

Sistemas de Información, Bibliotecología y
Archivística

Departamento de Estudios de Información

11-2017

Lineamientos para un sistema de gestión documental a partir de la aplicación de la Norma ISO 30300

Nubia Janneth Ajiaco Pérez
Universidad de La Salle, Bogotá

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion



Part of the [Library and Information Science Commons](#)

Citación recomendada

Ajiaco Pérez, N. J. (2017). Lineamientos para un sistema de gestión documental a partir de la aplicación de la Norma ISO 30300. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/229

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

**LINEAMIENTOS PARA UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL A PARTIR DE
LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 30300**

NUBIA JANNETH AJIACO PÉREZ

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
BOGOTÁ D.C.
2017**

**LINEAMIENTOS PARA UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA LOS DOCUMENTOS A
PARTIR DE LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 30300**

NUBIA JANNETH AJIACO PÉREZ

**Trabajo de grado para optar el título de Profesional en Sistemas de
Información, Bibliotecología y Archivística**

**Director
MARIA JANNETH ÁLVAREZ ÁLVAREZ
Bibliotecóloga y Archivista
Magister en Docencia**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
BOGOTÁ D.C.
2017**

Nota de aceptación

Firma del Presidente del jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Bogotá, noviembre 2017

DEDICATORIA

A Dios porque un buen día me iluminó y al mismo tiempo me dio las herramientas para empezar a convertir un deseo en realidad.

A Dios, porque a pesar de los obstáculos y las circunstancias en las que comencé mis estudios me brindó la oportunidad y alegría de ingresar a la Universidad a sabiendas de los sinsabores que esto ocasionaba

A mi Madre porque nunca me abandono, sin importar los sacrificios que tuviese que hacer para brindarme la ayuda que necesitara

A mi madre porque a pesar del dolor que lleva dentro de su corazón, hacia el mayor esfuerzo para no demostrarlo y regalarme una voz de aliento siempre.

A mis hermanos porque a pesar de todo de los gustos y disgustos, Estuvieron conmigo siempre de la manera más incondicional

AGRADECIMIENTOS

A Dios porque gracias a él inicie mis estudios Universitarios

A mi madre por confiar en mí.

A la Universidad de La Salle porque a pesar de todo, fue el canal por el cual conocí diversas situaciones, y me di cuenta de que cada quien vive en un mundo diferente y que con lo que tiene da y hace lo mejor que puede.

A la Profe María Janeth por ser una excelente y Docente, por reconocer los sin sabores y sacrificios de la realidad universitaria

Por ser una persona paciente y dedicada en la dirección de este trabajo.

Al profe Pardo como le decimos con cariño, pues en sus clases siempre es alegre y trata de que hacernos ver que nuestra vida estudiantil se puede vivir con la misma intensidad con la que vivimos nuestra vida personal.

A mis compañeros en especial Andrea; es una persona increíble, sin reproches, incondicional, conocedora de todas las etapas que tuve que pasar, y que, sin duda alguna, sin su ayuda no hubiese sido posible llegar a este punto.

TABLA DE CONTENIDO

1.PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
2.JUSTIFICACIÓN	16
3.ANTECEDENTES	17
4.OBJETIVOS	19
OBJETIVO GENERAL	19
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
5.MARCO TEÓRICO	20
5.1 SISTEMA	20
5.2 GESTIÓN	21
5.3 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	22
5.4 GESTIÓN DOCUMENTAL	23
5.5 SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	25
5.5.1 Proceso de la gestión documental en Colombia	28
5.6 Las normas ISO	30
Tabla No. 2. Descripción Normas ISO	31
Tabla No. 3. Clasificación de las normas ISO	32
Tabla No. 4. Normas relacionadas con la gestión documental	33
5.7 NORMA ISO 30300	33
5.7.1 NTC 30300	33
5.7.2 Necesidad de un SGR	36

5.7.3	Términos y definiciones	36
	Tabla No. 5. Términos relacionados Norma ISO 30300	37
6.	METODOLOGÍA	38
6.1	ENFOQUE	38
	<i>Cualitativo</i>	38
6.2	TIPO	39
	<i>Descriptivo e interpretación</i>	39
6.3	MÉTODO	39
	<i>Investigación documental</i>	39
6.4	TÉCNICA	40
	<i>Análisis de datos a partir de cuadros de análisis y recolección de la información.</i>	40
6.5	INSTRUMENTO	41
	<i>Cuadros comparativos</i>	41
6.6	FASES DE LA INVESTIGACIÓN	41
	<i>Fase 1. Selección y delimitación del tema.</i>	41
	<i>Fase 2. Recolección de información</i>	42
	<i>Fase 3. Organización de la información</i>	42
	<i>Fase 4. Análisis de los datos</i>	43
	<i>Fase 5. Elaboración del informe de la investigación</i>	43
7.	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	44
	Documentos que forman parte del sistema	44
	Conservación de los documentos	45
	Procesos de la gestión documental	46
	Manual de procedimientos de la gestión documental	49

8. LINEAMIENTOS PARA UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL A PARTIR DE LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 30300	55
Objetivo	60
Alcance	60
Principios	60
Política de Gestión Documental	62
Principios para el establecimiento de un sistema de gestión documental	62
<i>Para el control de los procesos</i>	63
Para la creación de documentos	63
<i>Para la toma de decisiones</i>	64
<i>Compromiso social</i>	65
<i>Con relación a los aspectos legales</i>	65
<i>En cuanto a los documentos</i>	66
CONCLUSIONES	68
BIBLIOGRAFÍA	71

LISTA DE TABLAS

Tabla No. 1.	Metodología DIRKS	27
Tabla No. 2.	Descripción Normas ISO	31
Tabla No. 3.	Clasificación de las normas ISO	33
Tabla No. 4.	Normas relacionadas con la gestión documental	33
Tabla No. 5.	Términos relacionados Norma ISO 30300	38

INTRODUCCIÓN

En Colombia existen innumerables empresas dedicadas a ofrecer una variedad de productos y servicios independientemente del sector, la documentación y la información son activos fundamentales para el logro de estos objetivos empresariales, es el medio y las dinámicas propias que han definido la necesidad de instituir estándares que ayuden con el cumplimiento de estos aspectos.

Las normas ISO son un ejemplo de los diferentes aspectos que se pueden implementar dentro de una entidad u organización, porque especifican un trabajo conjunto entre todos los integrantes de la misma, además se convierte en una oportunidad para revisar, verificar y controlar los procesos previamente incluidos por la misma actividad económica o comercial. Es así, como el camino de la normalización se convierte en una oportunidad de mejora y para ofrecer actividades de calidad originados desde la entidad hacia sus clientes.

De otra parte, los documentos, la información registrada en ellos son un segmento esencial de la entidad, dado que evidencian la actuación de esta. Para un adecuado control de este proceso, se ha definido a la gestión documental como una pieza clave para la apropiada administración de los documentos en cualquier tipo de soporte, así mismo se necesitan los sistemas para organizar en forma oportuna la información porque son las características tanto de los documentos como de la información perteneciente a la entidad, porque son los que comprueban su gestión.

Una correcta estandarización, es una oportunidad de mejora, la norma ISO 30300 ofrece una primera instrucción para lograr una implementación de un sistema de gestión de documentos, donde se involucra lo ya existente con las sugerencias relacionadas tanto con la creación como con la misma gestión de los registros

(término conceptualizado por la norma) en la búsqueda de la eficiencia de la entidad.

El documento se encuentra estructurado en una primera parte con las circunstancias que originan el trabajo de investigación, referido a la falta de un mayor número de controles para el manejo adecuado con la abundante información que se produce diariamente por las instituciones, razón que origina que entes reguladores determinen la necesidad de ubicar parámetros para subsanar este aspecto.

Una de estas medidas son precisamente las normas ISO y particularmente las que hacen parte del grupo de la familia de la 30300, que disponen de una serie de instrucciones preliminares a tener en cuenta a la hora de iniciar el camino de la normalización de procesos y productos en el contexto de un archivo, aspecto evidenciado en la justificación.

El marco teórico se desarrolla con un breve análisis de términos sencillos desde la gestión, el sistema, para luego involucrarlos como sistema de gestión, sistema de gestión documental, que a su vez se unen con los conceptos de normas ISO y del estándar objeto de la investigación.

Mientras que la estructura metodológica se definió desde un enfoque cualitativo teniendo en cuenta las características propias de la norma, las cuales se determinaron en el tipo de investigación desde lo descriptivo e interpretativo. Las normas ISO corresponden a un instrumento con características muy particulares y específicas que hacen que el método de investigación pertenezca desde los lineamientos señalados por lo documental, de esta manera la técnica más apropiada es el estudio de contenido, para lo cual se trabajaron cuadros de análisis comparativos con el único propósito de ampliar y revisar similitudes y diferencias entre los ítems indicados para la investigación.

Correspondiendo así, que las fases del proceso investigativo se concertaron desde los lineamientos mencionados por la investigación documental, para ello se utilizaron cinco pasos que permitieron la selección de la información más adecuada y oportuna para la obtención y recolección de la información, esta una organización y estructuración para el análisis de datos desde la norma ISO.

Este proceso además constituyó la posibilidad de definir el sistema de gestión documental como análisis para revisar los documentos básicos, los tiempos de conservación, así como los requisitos elementales para la adecuada formulación de procesos e instrumentos del estudio, con lo cual se pretendía una explicación de procedimientos y responsabilidades para los sistemas de gestión documental, finalizando con una tabla de comparación y de análisis de un sistema de gestión documental específicamente en lo que tiene que ver con la implementación de un sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo, que el Archivo General de la Nación ha definido a través de la guía, la cual especifica elementos muy particulares que evidencian una concordancia con la estandarización mencionada por la norma.

El documento trabajo se constituye en un análisis preliminar para formar lineamientos globales hacia el camino en la búsqueda de una certificación de los procesos de la gestión documental, razón por la cual se instauran controles para desarrollar buenas prácticas que están inmersas en la gestión de la calidad. Finalmente es importante indicar que una norma se convierte en garante de la optimización de los procesos y recursos, ya que disminuye los gastos económicos y reprocesos dentro de la organización.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Los archivos son entendidos desde diferentes puntos de vista, se relacionan generalmente como un conjunto de documentos que “son un producto involuntario de la administración, por cuanto su producción está precedida de una disposición o de un procedimiento en cuya ejecución tiene origen”¹. Lo que refiere a que los documentos generados son la evidencia de un proceso administrativo.

La gestión documental tiene como objetivo principal la organización de los documentos, bajo el entendido de un todo, decisiones que indudablemente afectan a toda la organización, ya que se trabaja a partir desde la misma creación de un documento hasta la toma de una decisión en la disposición final. Heredia comenta al respecto que “la gestión de documentos para algunas organizaciones afecta solo a los documentos administrativos, mientras que para otras se prolonga después de decidida su conservación permanente”².

Problemática que en las organizaciones se ve reflejada continuamente debido a diferentes circunstancias, entre ellas: la saturación de información, a la inexistencia de un control adecuado para la documentación duplicada, lo que a su vez origina oficinas desbordadas de documentos por la falta de control de copias, versiones, que a su vez originan pérdida de tiempo en el momento mismo de la gestión de los documentos y en la búsqueda de la misma.

Son diversas las actividades y tareas que se pueden llevar a cabo dentro de una organización para corregir la problemática de la documentación, actividades que

¹ TANODI, Aurelio; Citado por Carlos Alberto Zapata. Relación entre la Gestión Documental y la Corrupción. En: La gestión Documental y la Corrupción. Bogotá: Asociación Latinoamericana de Archivo 2006. Pág. 169-190.

² Norma ISO 15489 citada por Heredia Herrera, Antonia. En: Lenguaje y vocabulario Archivísticos: Sevilla: Junta de Andalucía, Consejería de Cultura, 2011, P. 118

describen a corto, mediano y largo plazo. Una buena implementación de la gestión documental consiste en controlar todos los procesos que se originan, teniendo en cuenta para ello el ciclo vital de los documentos y cada una de sus etapas. Para el caso colombiano esta actividad se implanta en la Ley General de Archivos, específicamente en el artículo 23 “*formación de archivos, teniendo en cuenta el ciclo vital de los documentos*”³ y en lo señalado con la ampliación al título V de la misma ley, Decreto 1080 de 2015, “*Artículo 2.8.2.5.5. Principios del proceso de gestión documental Gestión de documentos*”, y el “*Artículo 2.8.2.5.7. Etapas de la gestión de los documentos*”⁴, casos donde se establecieron una serie de instrucciones para mejorar la administración documental de las organizaciones.

Estos componentes además de formar parte de la gestión documental son elementos que conforman un Sistema de Gestión Documental, como conjunto de actividades específicas para desarrollar los procesos de gestión. Dificultades que se manifiesta con la pérdida de la documentación debido a la falta de integración a este único sistema, requisito que debería contar una entidad para la adecuada administración de su información. Adicionalmente se evidencia la falta de integración entre las diversas áreas o unidades en aspectos relacionados con la creación, administración de los documentos que son parte de la actividad diaria de la entidad.

Adicionalmente, la dinámica de las organizaciones ha establecido que además de los sistemas de gestión las organizaciones utilicen las normas ISO como “conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa en sus distintos

3 COLOMBIA. MINISTERIO DE CULTURA. Ley 594 de 2000. Ley General de Archivos. (14, julio, 2000). Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones. Bogotá: El Ministerio, 2000. Artículo 23. Disponible en Internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4275>

4 COLOMBIA. MINISTERIO DE CULTURA. (26, mayo, 2015). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura. Decreto 1080 de 2015. Decreto Único Reglamentario del sector cultura. Bogotá: El Ministerio, 2015. Artículo 2.8.2.5.5 y 2.8.2.5.7. Disponible en Internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62515>

ámbitos”⁵. Que se han convertido en una guía de estandarización para gestionar adecuadamente los recursos de las organizaciones. Específicamente para el caso de la investigación la Norma ISO 30300 es una guía para los “sistemas de gestión que ofrecen metodologías para tomar decisiones y gestionar recursos destinados a lograr las metas de la organización”, adicionalmente esta norma “define términos y definiciones a los sistema de gestión de documentos aplicables a cualquier entidad y donde además se establece, una política de gestión de registros”⁶.

⁵ ISO TOOLS. [internet]. Bogotá: ISO Tools, 2017 [citado el 26 de noviembre de 2017]. Disponible en Internet: <https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/>

⁶ NTC ISO 30300. Norma Técnica Colombiana. Información y Documentación. Sistema de Gestión de Registros. Fundamentos y Vocabulario. Bogotá: Icontec, 2013, P. 1.

2. JUSTIFICACIÓN

La implementación de la gestión documental en las instituciones en los últimos años ha permitido la creación y el desarrollo de nuevas características, donde se hace necesario el implementar procesos de verificación hacia una adecuada aplicación e implantación, razón por la cual el trabajo se constituye en una oportunidad para crear una serie de instrucciones adecuadas que faciliten la aplicación tanto de la gestión documental como de las normas ISO.

Creándose de esta forma la necesidad de elaborar controles para confirmar si los documentos y los procesos existentes son los indicados, con lo cual se contribuye hacia el logro de la satisfacción de los clientes tanto internos como externos.

Teniendo en cuenta que la gestión de calidad, se ha constituido en una garantía para organizar la documentación en las entidades, y como aliada de la gestión documental, es posible proyectar con la investigación unas mejores prácticas como conjunto de principios, medidas y actuaciones para una organización con el fin de plantear la revisión, la mejora e implantación de ventajas de diversos tipos⁷, además de incluir rasgos de las tendencias y características hacia la mejora de los procedimientos de la gestión documental establecidos a partir de la norma ISO.

Razón por la cual, la Norma ISO 30300 se constituye en una oportunidad para “establecer la gestión sistemática de políticas, procedimientos y responsabilidades sobre los registros, independientemente de su propósito, contenido o soporte”⁸, lo que conlleva a desarrollar una “estructura para diseño, implementación, seguimiento y mejora de procesos y controles de registros que operan bajo el

⁷ OBSEVATORIO COLOMBIANO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA UNVIERSITARIA. TelescopiColombia. [citado el 24 de octubre de 2017]. Disponible en Internet: http://www.javeriana.edu.co/telescopi/?page_id=651

⁸ NTC ISO 30300. Norma Técnica Colombiana. Información y Documentación. Sistema de Gestión de Registros. Fundamentos y Vocabulario. Bogotá: Icontec, 2013.

gobierno del SGR, cuando las organizaciones determinan desplegar la metodología de normas de sistemas de gestión”⁹.

3. ANTECEDENTES

Las normas ISO han generado diversas investigaciones, algunas de ellas se constituyen como procesos de implementación en los archivos de las entidades. El trabajo desarrollado por Ascanio, señala que la familia de normas ISO 30300 y sus derivaciones son un esquema que “plantea una secuencia de acciones y requerimientos ineludibles, uno de los cuales es definir el alcance del objeto de la certificación”¹⁰.

Para llevar a cabo este trabajo de grado la autora estableció como punto de partida la Norma ISO 30300, concretando los requisitos para un Sistema de Gestión de registros, utilizando para ello las instrucciones para la Gestión documental de la Norma ISO 15489. El trabajo refiere que un adecuado sistema es una característica transversal para la “materialización de las políticas de accesibilidad, transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno, y que se visualiza en términos de eficacia, eficiencia y productividad”¹¹.

Otro trabajo propuso una Guía de auditoria de información aplicando la norma ISO 30301 al sistema de gestión de documentos: caso cooperativo del sector de la economía solidaria de Bogotá, el documento que presentó una metodología de auditoria de información a partir de los lineamientos de la UNE ISO 30301 (dado

⁹ Ibíd., p.2.

¹⁰ ASCANIO, Gheisa Juliana. Asesoría y apoyo para la implementación del sistema interno en certificación ISO 30301 para la empresa palmas de Cesar. Ocaña, 2015. [en línea]. Trabajo de Grado, modalidad pasantía, para obtener el título de Administrador de Empresas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Ocaña, 2015. [Consultado: 10 octubre de 2017].

¹¹ Ibíd. 10

que, para la fecha del trabajo, la norma aún no se encontraba aprobada como NTC en Colombia). Esta aproximación permitió desarrollar parámetros generales y algunos ítems particulares de la norma en lo relacionado con los procesos controles para la gestión documental¹².

De otra parte, las normas ISO han sido objeto de diversos estudios, para el caso se menciona que en el trabajo de la propuesta de un modelo de certificación de calidad para un programa de gestión documental: entidades públicas en Colombia, se conceptualiza como modelo y herramienta de control para el desempeño institucional que permita identificar la eficiencia y efectividad de la calidad sobre los servicios que prestan las instituciones¹³.

¹² GALINDO UBAQUE, Olivia Nayive. Guía de auditoria de información aplicando la norma ISO 30301 al sistema de gestión de documentos: caso cooperativo del sector de la economía solidaria de Bogotá, 2013. [en línea]. Trabajo de grado para obtener el título de Profesional de Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística, Bogotá, 2013, 152 p. [Consultado: 10 de octubre de 2017]. Disponible en Internet: <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/18058/T33.13%20G156g.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

¹³ DÍAZ HERRERA, Claudia Constanza. Modelo de certificación de calidad para un programa de gestión documental: entidades públicas en Colombia. [en línea]. Trabajo de grado para obtener el título de Profesional de Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística, 2009. 143 p. [Consultado: 10 de octubre de 2017]. Disponible en Internet: <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/12642/T33.09%20D543m.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

4. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Proponer lineamientos para un sistema de gestión documental a partir de la aplicación de la norma ISO 30300.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Precisar elementos de la norma ISO 30300 para los procesos de gestión documental.
- Comparar sistemas de gestión documental desarrollados a partir de la norma ISO 30300.
- Diseñar los lineamientos para un sistema de gestión documental sobre la base de la norma ISO 30300.

5. MARCO TEÓRICO

5.1 SISTEMA

Diversas definiciones se han trabajado para describir el significado de sistema, el cual se delimita como “un conjunto de elementos que interactúan”¹⁴. Recordando que la teoría general de los sistemas afirma “que las propiedades de los sistemas no pueden ser descritas significativamente en términos de sus elementos separados. La comprensión de los sistemas solamente se presenta cuando se estudian los sistemas globalmente, involucrando todas las interdependencias de sus subsistemas”¹⁵.

Desde la teoría se indican “tres características estructurales básicas: los elementos que lo componen, las relaciones entre los mismos y los límites que determinan los elementos que pertenecen o no al sistema”¹⁶. La teoría general de sistemas establecida por Bertalanffy después de la segunda guerra mundial, se expandió hacia todas las ciencias, explicando que esta estudiaba a la organización y su interacción con un cliente, proveedor o accionista, que a su vez actuaba como una forma de interacción donde se combinan las partes, se integran o se relacionan entre sí, además cumpliendo una propósito o una función¹⁷. A partir de lo cual se ratifica que el funcionamiento de un sistema es un “conjunto de

¹⁴ PONUAN, Gloria; MENA, Mayra y otros. Sistemas de Información: principios y aplicaciones. [en línea]. La Habana: [s.e] 2004, p. 6. [Consultado: 11 de octubre de 2017]. https://www.researchgate.net/publication/267941079_SISTEMAS_DE_INFORMACION_PRINCIPIOS_Y_APLICACIONES

¹⁵ Ibíd., p. 4

¹⁶ Ibíd., p. 5.

¹⁷ TORRES, Karla; LAMENTA, Paola. La gestión del conocimiento y los sistemas de información en las organizaciones. En: Revista Negotium 11, no. 32, nov. 2015. 3 - 20 [Consultado: 11 de octubre de 2017]. Disponible en Internet: <http://www.redalyc.org/html/782/78246590001/>

interacciones entre las partes, componentes y procesos que la integran, que abarca relaciones de interdependencia entre dicho complejo y su ambiente¹⁸”.

5.2 GESTIÓN

Según lo señalado por Cruz Mundet, el término gestión hace relación a la administración, gerencia, dirección o manejo, etimológicamente el significado ha tenido una variación a través del tiempo¹⁹. A partir de lo cual, diferentes autores han opinado al respecto, así mismo se han establecido diversos enfoques.

Uno de estos enfoques para el contexto de la gestión se relaciona con el sector público, es así como desde la CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe), se han establecido tres componentes, el primero relacionado con la calidad de las finanzas públicas y las funciones de las políticas dentro de los Estados (manejo eficiente y eficaz y de los recursos públicos para elevar el crecimiento de la economía).

Un segundo enfoque, establecido y denominado como el manejo y avance de la interiorización de los modelos para la obtención de resultados en asuntos públicos, es decir la función de facilitar una dirección efectiva e integrada para el desarrollo de los procesos definidos desde los gobiernos. Y un tercera orientación, que se constituye como la cadena de producción de: insumos, procesos, productos, resultados e impactos de los objetivos de las política la población objeto y en los ciudadanos en general²⁰.

¹⁸ *Ibíd.*, p. 12.

¹⁹ CRUZ MUDET, José Ramón. La gestión de documentos en las organizaciones. Madrid: Pirámide 2006. P. 22.

²⁰ CEPAL. Panorama de la gestión pública en América Latina y el Caribe. Chile: Cepal, 2014, p. 44. Disponible en Internet: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/37223-panorama-la-gestion-publica-america-latina-caribe>

Otro enfoque corresponde al económico que advierte que la gestión es un “conjunto de procesos dirigidos a planificar, organizar y evaluar los recursos económico-financieros al objeto de lograr la consecución de los objetivos de la empresa de la forma más eficaz y eficiente”²¹. De otra parte, cuando se menciona la gestión de conocimiento esta corresponde a un “nuevo proceso de gestión empresarial que se asocia a los que ha desarrollado con la política de innovación permanente, el marketing estratégico, la política de recursos humanos, la dirección de objetivos, la calidad total y la reingeniería de procesos”²².

Es así como todas las definiciones incluyen a la gestión como una actividad que se coordina para dirigir y controlar los recursos dentro de una organización. Particularmente con el objeto del trabajo de investigación, esta gestión puede ser establecida como una asociación fundamental para el desarrollo de diversas actividades que se desarrollan desde la creación de datos e información y básicamente en la aplicación tanto de los recursos físicos como de los humanos, incluidos los económicos, que una entidad busca para obtener una mayor efectividad y aprovechamiento de los mismos.

5.3 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Para relacionar los conceptos anteriores es necesario mencionar que un Sistema Integrado de Gestión es el “conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos orientados a garantizar un desempeño

²¹ Departamento de Promoción Económica de la Diputación Foral de Bizkaia. Manual de conceptos básicos de gestión económica-financiera para personas emprendedoras: Bilbao: Beaz SAU, 2012. Disponible en Internet: <http://www.caminospaisvasco.com/Profesion/emprendizaje/manualef>

²² RODRÍGUEZ ROVIRA, Joseph M. La gestión del conocimiento una gran oportunidad. [en línea]. En: El Profesional de la Información, marzo 1999. [Consultado: 18 de octubre de 2017]. Disponible en Internet: http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1999/marzo/la_gestion_del_conocimiento_una_gran_oportunidad.html

institucional articulado armónicamente”²³, dentro de los cuales se pueden encontrar diferentes subsistemas, para el caso el “subsistema de Gestión de calidad y el Subsistema Interno de Gestión Documental y archivo”²⁴

Todas y cada una de las organizaciones deben desarrollar acciones que permitan cumplir con la misión y metas propuestas, teniendo en cuenta la realización de una buena gestión administrativa; de la misma se integra la información que se produce al interior de la entidad, como activo con un valor específico según el caso. Por lo anterior se hace necesario denominar que tanto la Gestión Documental como la Gestión de Información encuentran su punto de equilibrio y complemento en el Sistema de Gestión con el cual se logra la satisfacción de las necesidades organizacionales, de igual manera con estos aspectos se resuelvan o disminuyen problemáticas al interior de la entidad.

Independientemente del proceso a desarrollar, este debe garantizar que sea un camino confiable y que la organización se convierta en una entidad eficaz y eficiente, porque interrelaciona los elementos de la gestión cotidiana con la entrega de productos y servicios en el marco de un plan de trabajo.

5.4 GESTIÓN DOCUMENTAL

Según la ley 1712 de 2014, la gestión documental es el “conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por los sujetos obligados,

²³ SIERRA ESCOBAR, Luis Fernando; RODRIGUEZ BAQUERO, Luis Enrique. Preguntas y respuestas sobre la gestión documental. En: Gestión documental enfocada a procesos: orientaciones metodológicas. Bogotá: Imprenta Distrital, 21-27 p.

²⁴ Ibíd. 4.

desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación²⁵”.

Desde otro punto de vista la Gestión Documental “es la puesta en ejecución de los principios y conocimientos de la Archivística integrada que busca el equilibrio entre el apoyo a la gestión administrativa, a la información y a la investigación, conciliando y sumando, no excluyendo ni restando, y de alguna manera supone la evolución del tratamiento archivístico tradicional, limitado desde el punto de vista de la integración que hoy nos es exigida, porque limitado era también el campo de actuación de los archiveros ²⁶”.

Es así como la gestión documental está unida directamente con la parte administrativa, y se convierte en un complemento para que los documentos sean organizados, además que uno de los objetos corresponde a la consulta para satisfacer la necesidad de información de los usuarios o clientes.

Los procesos que se realicen dentro de una entidad deben apoyarse en políticas y procedimientos relacionados con la gestión documental, de tal manera que aseguren una adecuada utilización para permitir la conservación y la evidencia de los procesos realizados.

Además, deben garantizar la recuperación de la información de forma ágil, eficiente y eficaz. También se refiere a que la entidad debe estar en constante creación y manejo de planes, estrategias y políticas que permitan el percibir la información como evidencia de las actividades realizadas. La gestión documental

²⁵ COLOMBIA. MINISTERIO DE Ley 1712 de 2014. (6, marzo, 2014). Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Bogotá: El Ministerio, 2014. Artículo 23. Disponible en Internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882>

²⁶ HEREDIA HERRERA, Antonia citada por; SIERRA ESCOBAR, Luis Fernando; Preguntas y Respuestas sobre la Gestión Documental. En: Gestión documental enfocada a procesos: orientaciones metodológicas. Bogotá: Imprenta Distrital, 21 p.

no tiene preferencias en cuanto al tipo de soporte en el que se encuentren los documentos, ni tampoco el tipo de organización, ya que permiten manejar un proceso de asignación de responsabilidades respecto a procedimientos, políticas y estándares que dan como resultado la elaboración de un documento.

Si bien es cierto, cada entidad es única y como tal es autónoma de implantar sus estrategias, que de acuerdo con estas le permite cumplir y llevar a cabo un buen proceso de Gestión documental. Para concluir la gestión documental debe estar en constante evolución con el fin de mejorar aquellas prácticas, para aquellos procesos que necesiten optimización.

5.5 SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

La integridad como característica de los documentos de archivo se refiere a la protección de estos para evitar alteraciones o eliminaciones accidentales o provocadas durante la vida administrativa del documento. Razón por la cual, un sistema de gestión documental deberá reunir elementos que puedan ratificar la integridad de los documentos de archivo, para tal efecto es necesario el establecimiento de controles para los perfiles y privilegios de acceso, así como para los mecanismos de trazabilidad y de auditoría²⁷.

Para Luis Codina, los sistemas de gestión documental son “programas de gestión de bases de datos que disponen de una tecnología idónea para el tratamiento de documentos científicos, culturales y técnicos²⁸”. Donde se plantean unas diferencias entre la creación de un sistema de gestión documental con la creación

²⁷ BARNARD AMOZORRUTIA, Alicia. Funciones, procesos y requisitos. En: Administración de documentos de archivos textos fundamentales. Madrid: Coordinadora de Asociaciones de Archiveros, 2011, p. 76.

²⁸ CODINA, Lluís. Qué es un sistema de gestión documental. En: El Profesional de la información. [Revista virtual, en línea]. mayo 1993. Disponible en http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1993/mayo/qu_es_un_sistema_de_gestin_documental.html [citado en 26 de noviembre de 2017].

de una base de datos especializada que contenga información relacionada con la documentación que la entidad produce.

Las dos anteriores definiciones parecen similares, sin embargo, cada una plantea aspectos de pertenencia, origen y tratamiento, pero a la vez crean diferencias con relación a la base de datos convencional ya sea generada en una hoja de Excel o en programa específico solo necesita de actualizaciones no de indizaciones permanentes. Los sistemas de Gestión documental resultan ser más complejos debido a que se requiere de una descripción detallada del documento, como su nombre lo indica se están registrando documentos, los cuales tienen características específicas y enlaces con los cuales es posible el acceso; se pueden utilizar también palabras claves, artículos o nombres de los autores, de la misma manera existen algunos que se puedan registrar y ubicar a través de medios cronológicos.

Necesariamente las bases de datos convencionales no son totalmente ajenas a las bases de datos documentales. Para este caso, se puede mencionar que los ficheros que utilizan las bibliotecas o los catálogos son un buen ejemplo de esta práctica. En el caso de los archivos estos se registran de acuerdo con las series y subseries documentales establecidas por el cuadro de clasificación.

Los sistemas de gestión documental fueron creados para ubicar documentos de tipo técnico, científicos e investigativos, que son generados diariamente, pero en la consulta por ejemplo de procesos legales, jurídicos se constituyen en una parte probatoria y son de utilidad por el mismo soporte documental, que se genera por las actividades desarrolladas por la entidad en el desarrollo de sus funciones. Mientras que para crear una base de datos universal basta conocer el nombre, el electrónico, el teléfono y en algunos casos otros datos como la dirección del domicilio, la ciudad, etc. Para generar un sistema de gestión documental se hace necesario la investigación para verificar diferentes tópicos relacionados con la

misma creación, administración de la misma. De otra parte, la responsabilidad y el conocimiento, de quien tiene a cargo el proceso.

Precisamente es la norma ISO 15489 quien diseñó en primera instancia esta estructura, en 2006, presentando por primera vez un sistema de gestión de documentos a partir de la metodología DIRKS²⁹ (acronym for Designing and Implementing Recordkeeping Systems), que en español correspondería a Características y Funcionalidad de los Sistemas de Registros. Método diseñado por los archivistas australianos, como una técnica que se desarrollaría a partir de ocho pasos, los cuales se constituían en etapas, objetivos y resultados.

Así mismo la metodología Dirks ayudaría con la transformación de los sistemas de información porque permitiría evidenciar las operaciones y el mantenimiento de los registros, operándose de forma efectiva, para lo cual se explican los pasos que permiten esta acción³⁰, además de las características de integridad, confidencialidad, accesibilidad, conformidad e integridad.

Tabla No. 1. Metodología DIRKS

Pasos	Etapas	Objetivos	Resultados
A	Investigación Preliminar	Proporciona la comprensión del contexto de la organización, identificación de la actividad, verificación de documentos e información de carácter administrativo, legal, caracterización de fortalezas y debilidades	Examen de la misión, visión, valores, política, estrategia
B	Análisis de las actividades de la organización.	Desarrollo de un modelo conceptual de la organización (el qué, cómo, quién lo hace), los documentos, procesos y actividades de la organización.	Primer borrador del Cuadro de clasificación, funciones, actividades, y operaciones que generan los documentos
C	Identificación de los requisitos	Requisitos para crear, mantenimiento de los documentos en la organización, análisis de las necesidades, obligaciones, normas y leyes	Primera versión del calendario de conservación y tablas de acceso de seguridad

²⁹ STATE ARCHIVES & RECORDS. Dirks Manual. [Consultado: 18 de octubre de 2017]. Disponible en Internet <https://www.records.nsw.gov.au/recordkeeping/advice/dirks-manual>

³⁰ Ibid. STATE ARCHIVES & RECORDS. Dirks Manual.

D	Evaluación de los sistemas existentes	Unificación de la información de las etapas A, B, C, para el análisis del sistema de gestión de documentos y otros sistemas relacionados	Inventario de los sistemas existentes para una evaluación de requisitos documentales
E	Identificación de las estrategias para cumplir con los requisitos	Determinar políticas, normas y procedimientos para la adopción de herramientas (documentales e informáticas)	Establecimiento de políticas, normas, procedimientos, instrucciones de trabajo, y buenas prácticas de gestión
F	Diseño del sistema de gestión de documentos	Plan de acción a partir de los resultados de las anteriores fases: C: identificación de requisitos. D resolución de deficiencias. Visión integral del sistema	Elaboración instrumentos de gestión de documentos, cuadro de clasificación, calendarios, tablas acceso, de seguridad, requisitos, metodología y calendarios
G	Implementación del sistema de gestión de documentos	Aplicar las estrategias diseñadas, para el plan de acción diseñado en la etapa F	Revisión y aprobación de documentos, puesta en marcha, fases de prueba, instrucción al personal
H	Revisión posterior a la implementación	Evaluar y medir la eficacia del sistema, corrección de deficiencias	Informe de revisión a las directivas de la institución

Fuente: ALONSO, José Alberto, GARCÍA ALSINA, Monserrat, LLOVERAS I ROMERO, M. Rosa. La norma ISO 15489: un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones ³¹

5.5.1 Proceso de la gestión documental en Colombia

A partir de lo definido por el Decreto 1080 de 2015, el Archivo General de la Nación, estableció los procesos de la siguiente manera:

- 1) “Planeación. Conjunto de actividades encaminadas a la planeación, generación y valoración de los documentos de la entidad, en cumplimiento con el contexto administrativo, legal, funcional y técnico. Comprende la creación y diseño de formas, formularios y documentos, análisis de procesos, análisis diplomático y su registro en el sistema de gestión documental.

³¹ ALONSO, José Alberto, GARCÍA ALSINA, Monserrat, LLOVERAS I ROMERO, M. Rosa. La norma ISO 15489: un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones. En: Revista de biblioteconomía i documentació, 2007, n. 47, p. 41-70. Disponible en internet <http://eprints.rclis.org/12263/>

- 2) Producción. Actividades destinadas al estudio de los documentos en la forma de producción o ingreso, formato y estructura, finalidad, área competente para el trámite, proceso en que actúa y los resultados esperados.
- 3) Gestión y trámite. Conjunto de actuaciones necesarias para el registro, la vinculación a un trámite, la distribución incluidas las actuaciones o delegaciones, la descripción (metadatos), la disponibilidad, recuperación y acceso para consulta de los documentos, el control y seguimiento a los trámites que surte el documento hasta la resolución de los asuntos.
- 4) Organización. Conjunto de operaciones técnicas para declarar el documento en el sistema de gestión documental, clasificarlo, ubicarlo en el nivel adecuado, ordenarlo y describirlo adecuadamente.
- 5) Transferencia. Conjunto de operaciones adoptadas por la entidad para transferir los documentos durante las fases de archivo, verificando la estructura, la validación del formato de generación, la migración, refreshing, emulación o conversión, los metadatos técnicos de formato, los metadatos de preservación y los metadatos descriptivos.
- 6) Disposición de documentos. Selección de los documentos en cualquier etapa del archivo, con miras a su conservación temporal, permanente o a su eliminación, de acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental o en las tablas de valoración documental.
- 7) Preservación a largo plazo. Conjunto de acciones y estándares aplicados a los documentos durante su gestión para garantizar su preservación en el tiempo, independientemente de su medio y forma de registro o almacenamiento.

- 8) Valoración. Proceso permanente y continuo, que inicia desde la planificación de los documentos y por medio del cual se determinan sus valores primarios y secundarios, con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del archivo y determinar su destino final (eliminación o conservación temporal o definitiva)”³².

5.6 Las normas ISO

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO, el objetivo fundamental es el desarrollo de normas internacionales, bajo el contexto de la organización la gestión de una entidad en cualquier ámbito, su orientación se ha definido a partir del proceso perfeccionado por la economía, el mercado y los consumidores. Las normas son participación voluntaria, pero las organizaciones adscritas generalmente se caracterizan por el reconocimiento y aceptación de la aplicación de esta estandarización.

ISO internacional estableció una serie de normas bajo un mismo contexto con denominación de familia, en las cuales todas las reglas pactadas tienen un mismo lineamiento y por tanto una misma estructura. Es así, como en el último año estas normas se establecieron bajo el contexto de normas de alto nivel, con lo cual de una u otra forma todas se integran con la misma denominación.

Es claro que ISO desarrollo una estructura para normas con el único propósito de asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño en la implementación y la operación de los sistemas de calidad, en tal sentido cada norma tiene una característica, como es el caso de la familia 9000.

³² COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Op cit., Artículo 2.8.2.5.9.

Tabla No. 2. Descripción Normas ISO

NORMA	DESCRIPCIÓN
Norma ISO 9000	Describe los fundamentos y especifica la terminología de los sistemas de gestión de la calidad.
Norma ISO 9001	Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
Norma ISO 9004	Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas
Norma ISO 19011	proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental ³³

Fuente: ISO. Sistemas de gestión de la calidad³⁴.

De otra parte, “las Normas ISO constituyen un conjunto coherente de normas y directrices sobre gestión de la calidad que se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, al igual que en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad (SGC) eficaces Además del aseguramiento de la calidad del producto pretenden también aumentar la satisfacción del cliente”³⁵.

³³ ISO. International Organization for Standardization. [en línea]. ISO 19011. Ginebra. [Consultado: 26 de noviembre de 2017]. Disponible en Internet <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:19011:ed-2:v1:en>

³⁴ ISO. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. [en línea]. ISO 9000:2005(es). Ginebra. [Consultado: 26 de noviembre de 2017]. Disponible en Internet <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>

³⁵ DÍAZ HERRERA, Claudia Constanza. Modelo de certificación para un programa de gestión documental. [en línea]. Trabajo de grado Profesional en Sistemas de Información y Documentación. Bogotá: Universidad de La Salle. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, 2009. 139 p. [Consultado: 26 de noviembre de 2017]. Disponible en Internet <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/12642/T33.09%20D543m.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Las normas ISO, se han establecido como documentos que especifican requerimientos que pueden ser empleados en organizaciones para garantizar que los productos y/o servicios ofrecidos por dichas organizaciones cumplen con su objetivo³⁶.

Uno de los objetivos de las normas ISO se relaciona con el aseguramiento de los productos y servicios que pretenden alcanzar una calidad deseada, para ello las organizaciones precisan medidas de minimización de costos, reducción de equivocaciones e incremento de la productividad³⁷, estándares que ayudan y favorecen el acceso de las organizaciones a mercados nacionales e internacionales.

Razón por la cual ISO estableció estándares y grupos de normas por temas como Calidad, medio ambiente, riesgos y seguridad y responsabilidad social.

Tabla No. 3. Clasificación de las normas ISO

Esquema	Norma	Descripción
Calidad	ISO 9001	Sistema de Gestión de Calidad La Norma ISO 9001 es una norma que se aplica a los Sistemas de Gestión de calidad de organizaciones públicas y privada, independientemente de su tamaño.
Medio Ambiente	ISO 14001	Sistemas de Gestión Ambiental Norma que contiene los requisitos necesarios para implementar un Sistema de Gestión de Medio ambiental.
Riesgos y Seguridad	ISO 27001	Sistemas de Gestión la Seguridad de la Información Permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan
Responsabilidad Social	ISO 26000	Sistemas de Gestión de la responsabilidad Social Norma internacional de aplicación voluntaria que orienta a

³⁶ISO TOOLS. [internet]. Op. Cit.

³⁷ Ibid. ISO TOOLS

		las organizaciones, con relación al significado de las definiciones, principios y materiales fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial.
--	--	--

Fuente: ISO. Normas ³⁸

Tabla No. 4. Normas relacionadas con la gestión documental

Norma	Descripción
ISO 15489	Norma que regula la gestión de documentos de las organizaciones que los han producido, ya sean públicas o privadas, para clientes externos e internos.
ISO 30300	Define los objetivos para el uso de un SGR, brinda los principios para un SGR, describe un enfoque de procesos y especifica los roles de la alta dirección. Explicación del vocabulario y la terminología.
ISO 30301	Especifica los requisitos que un SGR debe cumplir, con el fin de dar soporte a una organización en el logro de su mandato, misión, estrategias y metas. Trata del desarrollo y la implementación de una política y objetivos relacionados con los registros y suministra información sobre la medición y el monitoreo del desempeño.
ISO 30302	Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Guía de implantación.
ISO 30303	Sistemas de gestión para los documentos. Requisitos para los organismos que rechazan la auditoría y la certificación.

Fuente: ISO. Organization for Standarization. Normas [en línea]. Ginebra. [Consultado: 26 de noviembre de 2017]. Disponible en Internet: <https://www.iso.org/home.html> ³⁹.

5.7 NORMA ISO 30300

5.7.1 NTC 30300

³⁸ ISO. International Organization for Standarization. Normas. [en línea]. Ginebra. . [Consultado: 26 de noviembre de 2017]. Disponible en Internet: <https://www.iso.org/home.html>

³⁹ ISO. Organization for Standarization. [en línea]. Ginebra. [Consultado: 26 de noviembre de 2017]. Disponible en Internet: <https://www.iso.org/home.html>

La familia de normas ISO 30300 fue establecida por ISO en el año 2011, definiendo términos aplicables a las normas sobre sistemas de gestión, que para el contexto en español corresponde a los registros (sigla en inglés MSR), esta norma fue trabajada por el comité TC 46/SC 11. De otra parte se estableció que cualquier entidad podía aplicar esta norma como respaldo para demostrar la conformidad de un estándar internacional⁴⁰.

Inicialmente la aplicación de la norma fue establecida en España, con el propósito de apoyar a las organizaciones en lo referente a fines, estrategias y metas, tomando también en cuenta el entorno social, cultural y legal de los procesos que cualquier entidad puede aplicar. En Colombia es el Archivo General de la Nación quien, en asocio con Icontec, trabaja hacia el establecimiento de esta norma. Es así como la versión NTC-ISO 30300 fue ratificada por el Consejo Directivo de agosto 28 de 2013, convirtiéndose en una norma para el contexto archivístico colombiano.

De otra parte es necesario señalar que la ISO ha establecido que los nuevos estándares sean compatibles con otros estándares de los sistemas de gestión (sigla en inglés System Standards, MSS), herramientas que tienen un enfoque sistemático y verificable hacia las buenas prácticas de un negocio⁴¹. Razón por la cual Judith Ellis y Carlota Bustelo, expertas españolas en el tema y líderes de Iso grupos de trabajo para la estandarización mencionan que “La serie ISO 30300 ofrece la metodología para un enfoque sistemático para la creación y gestión de registros, alineado con los objetivos y estrategias de la organización. MSS admite procesos operativos rentables, como almacenamiento, recuperación de información, reutilización de información, litigios y diligencia debida”⁴².

⁴⁰ ISO. International Organization for Standardization. [en línea]. ISO. 30300:2011. Ginebra. [Consultado: 26 de noviembre de 2017]. Disponible en Internet <https://www.iso.org/standard/53732.html>

⁴¹ ISO. International Organization for Standardization. [en línea]. New ISO Management system standard for records. [Consultado: 26 de noviembre de 2017]. Disponible en Internet <https://www.iso.org/news/2011/11/Ref1487.html>

⁴² Ibíd. Disponible en Internet <https://www.iso.org/news/2011/11/Ref1487.html>

Uno de los aspectos que precisan las normas ISO para las organizaciones es la reducción de costos y el fortalecimiento de la competencia a partir del ofrecimiento de nuevas condiciones, que les permita aumentar su capacidad y obtener beneficios comerciales, económicos entre otros aspectos. La norma ISO 30300 se especifica como una hoja de ruta, en la cual se plasman los procesos que se realizan, con el fin de garantizar la gestión y fortalecer la confianza en la toma de las decisiones⁴³.

La NTC ISO 30300 estableció que un “SGR dirige y controla una organización para los propósitos de establecer una política y objetivos con relación a los registros y al logro de dichos objetivos. Esto se hace mediante el uso de:

- a) roles y responsabilidades definidos;
- b) procesos sistemáticos;
- c) medición y evaluación;
- d) revisión y mejora”⁴⁴.

La norma NTC ISO 30300 estableció como estructura y guía los siguientes aspectos:

- a) “establecer la gestión sistemática de políticas, procedimientos y responsabilidades sobre los registros, independientemente de su propósito, contenido o soporte;
- b) determinar las responsabilidades, competencia y rendición de cuentas de las organizaciones respecto a sus registros y las políticas, procedimientos, procesos del sistema de gestión de registros;
- c) diseñar e implementar un SGR;
- d) lograr resultados de calidad del SGR por medio de la evaluación del desempeño y de la mejora continua”⁴⁵

⁴³ Ibíd. Disponible en Internet <https://www.iso.org/news/2011/11/Ref1487.html>

⁴⁴ Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Icontec. NTC ISO 30300. Bogotá: Icontec, 2013, p. 1.

5.7.2 Necesidad de un SGR

La Norma ISO 30300, indica que cualquier organización puede implementar procesos de trabajo basados en un Sistema de Gestión de Registros, como apoyo a las decisiones, actividades, rendición de cuentas, y cuyo objetivo es la creación y control en forma sistemática de la evidencia de los registros⁴⁶. Todas las Organizaciones, independientemente de su tamaño o de la naturaleza de su negocio, generan información de sus procesos de trabajo. Como un tipo de recurso de información, los registros son parte del capital intelectual y por lo tanto son activos de una organización.

5.7.3 Términos y definiciones

Una vez la norma se estableció como referente, diferentes autores fueron ampliando sus opiniones, es así como García A. Montserrat. en 2012, durante una jornada de trabajo sobre la norma, comentaba que el entorno de la gestión documental estaba sufriendo cambios debido al incremento del soporte electrónico sobre el tradicional papel, de igual manera existía una transición entre la administración de negocios en el contexto digital, lo que su vez implicaba la urgente necesidad de aclarar estándares y normas para adecuar a la gestión documental a estos nuevos paradigmas, de otra parte, la participación de alta gerencia es un aspecto fundamental para la implementación de los procesos operativos de la gestión documental , así como de los sistemas y controles⁴⁷.

⁴⁵ Ibid., p. 2 y 3

⁴⁶ Ibid., p. 5.

⁴⁷ GARCÍA ALSINA, Montserrat. Claves de las UNE-ISO 30300 para profesionales de la gestión. Serie de normas ISO 30300, ISO 3001, claves para su implantación de documentos [diapositivas], Madrid, 21 de mayo de 2012. [consultado en 9 de septiembre de 2017]. Disponible en Internet: http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/dms/mecd/cultura-mecd/areas-cultura/principal/novedades/archivos/2012/normas-iso-30300/Jornada30300_alsina.pdf

La norma conlleva una combinación entre varios aspectos, que la hacen especial, aspecto que ha sido referenciado por Gauchi, como la: “Calidad+ medioambiente + seguridad de la información + prevención de riesgos laborales + gestión documental”⁴⁸; convirtiéndose en una guía para la innovación de los archivos.

De otra parte, la norma estableció una relación de términos y definiciones con la gestión de los registros, para tal efecto fueron colocados los significados en idioma inglés con el propósito de aclarar cualquier duda al respecto de las enunciaciones. Es importante indicar que los términos fueron tomados de la norma ISO 15489-1:2001, ISO 26122:2008, entre otros.

Como términos relacionados se establecieron desde la visión de registros y desde la misma gestión, elementos que se tomaron en forma textual de la norma.

Tabla No. 5. Términos relacionados Norma ISO 30300

Términos relacionados con registros	Términos relacionados con gestión
Archivo (s). (Archives). Registros permanentes. Registros que se mantienen para uso continuo	Rendición de cuentas (Accountability). Principio que consiste en que los individuos, organizaciones y la comunidad son responsables de sus acciones y se les puede pedir que las expliquen a otros.
Activo (Asset). Lo que tiene valor para la organización.	No conformidad (Non conformity). No cumplimiento de un requisito.
Documento (Document). Información registrada u objeto que se puede considerar como unidad.	Organización (Organization). Persona o grupo de personas que tiene(n) sus propias funciones con responsabilidades, autoridad y relaciones para lograr sus objetivos
Documentación (Documentation). Conjunto de documentos que describen las operaciones, instrucciones, decisiones, procedimientos y reglas del negocio relacionados con una función, proceso u operación dad.	Política de registros (Records Policy). Conjunto de intenciones y directrices globales de una organización en relación con el sistema de gestión de registros, expresadas formalmente por la alta dirección
Evidencia (Evidence). Documentación en una	Alta dirección (Top Management). Persona o

⁴⁸ GAUCHI RISSO, Verónica. Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento. En: Revista Española de Documentación Científica. [s.l.] v. 34, no. 4. P. 531-554. [Consultado: 9 de septiembre de 2017]. Disponible en Internet: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/762>

operación.	grupo de personas que dirige (n) y controla(n) una organización al nivel más alto.
Metadatos (Metadata). Datos que describen el contexto, contenido y estructura de los registros y su gestión a través del tiempo	
Registros(s). (Records). Información creada, recibida y mantenida como evidencia y como un activo por parte de una organización o persona, en cumplimiento de obligaciones legales o en las operaciones del negocio	

Fuente: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Icontec. NTC ISO 30300. Bogotá: Icontec, 2013, p. 1.

6. METODOLOGÍA

6.1 ENFOQUE

Cualitativo

La investigación se llevó a cabo mediante un enfoque cualitativo, teniendo en cuenta que “la principal característica de la investigación cualitativa es su interés por captar la realidad social a través de los ojos de la gente”⁴⁹. De igual manera la Investigación cualitativa “se puede entender como cualquier tipo de investigación que produce hallazgos a los que no se llega por medio de procedimientos estadísticos u otros medios de cuantificación⁵⁰”, que en opinión de Ruiz, es un “recurso de acercamiento a la realidad que permite establecer otros niveles para efectuar comprobaciones precisar y rigurosas⁵¹”

⁴⁹ BRYMAN A. Quantity and quality in social research, Citado por: BONILLA CASTRO, Elsy y RODRIGUÉZ SEHK, Penélope; más allá del dilema de los métodos: La investigación en Ciencias Sociales, 2 ed. Santa Fé de Bogotá: Ediciones Uniandes, 1997.

⁵⁰ STRAUSS, Anselm Y CORBIN Julieth. Bases de la Investigación cualitativa, técnicas y procedimientos. Medellín: Universidad de Antioquia, 2002, p.11 [Consultado: 26 de noviembre de 2017]. Disponible en Internet <https://books.google.com.co/books?id=TmgvTb4tiR8C&printsec=frontcover&dq=investigaci%C3%B3n+cua#v=onepage&q&f=true>

⁵¹ RUIZ OLABUÉNAGA, José Ignacio. Teoría y práctica de la investigación cualitativa. Bilbao: Publicaciones de la Universidad de Deusto, 2012.

6.2 TIPO

Descriptivo e interpretativo

“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren⁵²,” lo que se puede resumir en la descripción, análisis e interpretación de la información en formato real.

6.3 MÉTODO

Investigación documental

Para el caso el método a utilizar será la investigación documental teniendo en cuenta que este método de Investigación “no requiere que el investigador participe del mundo que estudia, por el contrario su trabajo lo realiza desde afuera⁵³” permitiendo de esta manera realizar un análisis de la situación de manera más objetiva.

De la misma manera “el investigador induce las propiedades del problema estudiado a partir de la forma como orientan e interpretan su mundo los individuos que se desenvuelven en la realidad que se examina...sobre el conocimiento y comportamiento de las personas estudiadas”⁵⁴, con lo cual se garantiza una buena y segura recolección de datos en su totalidad.

La Investigación Documental reconoce su "intencionalidad o su naturaleza, respectivamente en donde los primeros pueden ser escritos o documentos

⁵² SAMPIERI HERNÁNDEZ, Roberto, FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos, BATIPSTA LUCIO, Pilar. Metodología de la Investigación, 5 ed. México: McGraw Hill, 2010, p. 80 Disponible en Internet https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

⁵³ Ibíd. p. 22

⁵⁴ Ibíd. p. 86

construidos para registrar un hecho y los segundos relacionados con documentos oficiales”⁵⁵ de la entidad.

De otra parte, el proceso metodológico que maneja la investigación documental “se encuentra relacionado con el diseño de la investigación donde se define el tema y se delimita temporal, espacial y conceptualmente la revisión de literatura previa, en donde se identifique que se ha escrito y dicho sobre el tema propuesto, el punto de vista y los resultados arrojados”⁵⁶.

A partir de lo cual el tipo de investigación documental seleccionado es la monografía, donde se realiza un estudio de un tema específico, en este caso la gestión documental y la norma ISO 30300, que a su vez se constituye en un proceso de recopilación de la información, a partir de la selección, la compilación, la organización y la lectura crítica de los documentos y de los materiales bibliográficos establecidos como fuente de información, utilizando para ello el análisis e interpretación de la información objeto de la investigación que conduzca hacia el establecimiento de respuestas a la pregunta de investigación planteada ⁵⁷.

6.4 TÉCNICA

Análisis de datos y recolección de la información.

Esta técnica permite que el investigador pueda identificar y seleccionar los documentos pertinentes en el proceso. Para ello, se utiliza la comprensión y rastreo a partir de ideas, temas, conceptos e interpretaciones. Para la investigación se desarrollaron tablas de análisis, que permiten la comparación e identificación de similitudes y diferencias de los elementos a analizar.

⁵⁵ Ibíd. p. 22

⁵⁶ Ibíd. 22

⁵⁷ MORALES, Oscar Alberto. Fundamentos de la investigación documental y la monografía. En: Manual para la elaboración y presentación de la monografía. Mérida: Grupo Multidisciplinario de Investigación en Odontología, Facultad de Odontología, Universidad de Los Andes. 2003, p.1. Disponible en Internet: http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/16490/1/fundamentos_investigacion.pdf

De otra parte, es necesario precisar que los cuadros de análisis se elaboraron a partir del concepto denominado tabla de doble entrada o cuadro de doble entrada para la creación de filas con categorías o variables, donde se define una fila principal que se convierte en la característica principal que aclara el análisis, mientras que las otras facilitan la elaboración del mismo, finalizando con una fila donde se ubica la información obtenida desde la evaluación de la información antes mencionada.

6.5 INSTRUMENTO

Cuadros comparativos

El instrumento diseñado fue definido a partir de la elaboración de cuadros comparativos, de cuatro columnas y una de análisis. Dentro de cada una de ellas, se encuentran los conceptos de estudio, a partir de lo citado por la teoría de los sistemas de gestión documental y los estándares de la norma ISO 30300. Y finalizando con una fila de análisis de la información obtenida.

6.6 FASES DE LA INVESTIGACIÓN

El desarrollo de esta investigación se realizará a través de cinco fases, según lo que precisa por la investigación documental, el método se determinó a partir de las siguientes fases:

Fase 1. Selección y delimitación del tema.

Definición de los elementos que conforman la norma ISO 30300 para los procesos de gestión documental.

La definición del tema corresponde a un interés de contribución para dos elementos de bastante actualización en el medio archivístico, las normas ISO y el trabajo conjunto para la gestión documental.

Es así como en la selección del tema, se establecieron los conceptos básicos tanto de la gestión documental como de las normas ISO, conceptuándose para el caso la elección de la ISO 30300 como fuente principal del ejercicio investigativo.

Fase 2. Recolección de información

Selección de la información

Una vez definido el tema de la investigación, se procedió con la recopilación de la información, es decir la búsqueda de fuentes documentales para el caso específico, como fue lo precisado por la teoría archivística en el contexto de la gestión documental y la normalización desde el organismo rector la ISO Internacional.

Fase 3. Organización de la información

Comparación de los sistemas de gestión documental desarrollados a partir de la norma ISO 30300

El propósito básico es la búsqueda e interpretación de los datos, para ello se precisó un concepto central desde lo indicado por la ISO Internacional como estándar de la normalización y de las características de la norma para diferentes contextos. Mismo proceso se llevó a cabo para el tema de la gestión documental.

Lo cual permitió el precisar y elaborar una comparación de los sistemas tomando como guía lo mencionado por las normas, cuyo objetivo fundamental fue el establecimiento de similitudes o diferencias que permitieran la explicación. Básicamente esta fase, reúne toda la información obtenida en las fases anteriores, estableciendo para ello cualidades de los elementos que conforman la gestión documental y la norma ISO.

Fase 4. Análisis de los datos

En esta fase a partir de los cuadros elaborados, se desarrolló el estudio más significativo de las características de los sistemas de gestión documental frente a lo sugerido por la norma ISO 30300, con el propósito de interpretar y evaluar las semejanzas o diferencias establecidas, que permitieran obtener una serie de resultados o hallazgos pertinentes con el tema de la investigación.

De esta manera, después de realizar la búsqueda correspondiente, se procedió con el proceso de análisis para la verificación de la información obtenida que a su vez permita la obtención de datos que faciliten la labor de quienes implementen la normalización.

Es así como, se definieron elementos de análisis los siguientes aspectos.

- Documentos que forman parte del sistema
- La conservación de los documentos
- Instrumentos y Procesos de la gestión documental
- Manual de procedimientos de la gestión documental

Fase 5. Elaboración del informe de la investigación

Diseño de los lineamientos para un sistema de gestión documental sobre la base de la norma ISO 30300

Como última fase corresponde la elaboración de los lineamientos para un sistema de gestión documental tomando como base la Norma ISO 30300, con lo cual es posible afirmar que un lineamiento corresponde a orientaciones básicas que permiten concretar una serie de instrucciones que apoyan un proceso específico.

7. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para el análisis de la información se trabajaron cuadros comparativos que se constituyen como indagación básica y pertinente a los sistemas de gestión y que se encuentran mencionados por la norma ISO.

Elementos de la norma ISO con los procesos de gestión documental

De otra parte, para cumplir con lo indicado en el primer objetivo específico relacionado con el *precisar elementos de la norma ISO 30300 para los procesos de gestión documental*, a continuación, se presentan los aspectos concernientes con el tema objeto de la investigación, de tal manera que los cuadros presentan las generalidades definidas por la norma ISO para la gestión documental.

Documentos que forman parte del sistema de gestión documental

Sistema de Gestión Documental	Instrucción	ISO 30300	Instrucción
Identificar los documentos propios y exclusivos de la organización que forman parte del sistema	Tipos documentales que evidencien: Actividad oficial de la organización Procesos y procedimientos Estructura organizacional	Delimita los términos y definiciones para el uso de los Sistemas de Gestión de Registros	Aplicable a cualquier organización El contexto de la organización señala que uno o más procesos pueden ser utilizados, previa consulta de requisitos y orientación de la legislación particular
Análisis Los dos estándares precisan una aplicación similar, aclarándose que la organización es un todo, se hace énfasis en que no importa el tipo de organización, ni el tamaño, ni la actividad económica, solo se referencia la intención de la organización para concretar procedimientos hacia un adecuado sistema. Así mismo los estándares marcan la importancia de las partes interesadas, que a partir de la			

modificación de la norma ISO 9001:2015, se definen como un factor clave para el concepto del Sistema de Gestión de Calidad, son partes interesadas, los clientes, los usuarios, los socios, los funcionarios de la organización y los proveedores externos⁵⁸, como motivaciones para satisfacer la necesidad de las demandas de información.

Tiempos de conservación de los documentos

Sistema de Gestión Documental	Instrucción	ISO 30300	Instrucción
Tiempos de conservación de los documentos	Períodos de tiempo: Evidencia de actividades fundamentales archivísticas (TRD, TVD) Requisitos legales y normativos Procesos de selección y eliminación seguros	Señala como instrucción el desarrollo de actividades en caso de desastre Indica la necesidad de la protección de los riesgos asociados con la existencia o carencia de evidencia de la actividad organizacional Mantener la memoria corporativa o colectiva de la entidad	Instrucción para crear una operación eficaz dentro de la organización en caso de desastre Instrucción para implantar procesos de protección en caso de riesgos por cualquier tipo de eventualidad Garantizar la memoria institucional a partir de medidas de seguridad de la información

Análisis

Los dos estándares distinguen elementos básicos relacionados con el garantizar la integridad de los documentos, a partir de la implementación de instrucciones para el tema de la conservación de los documentos y de instrucciones en caso de situaciones de riesgo. Aspectos que han sido precisados por el Archivo General de la Nación con el fin de asegurar la memoria institucional y patrimonial del país.

De otra parte, las instrucciones de conservación hacen parte del proceso archivístico para garantizar la integridad de la documentación y de la información, a partir de la toma de decisiones para la prevención.

⁵⁸ NTC ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos. Bogotá: Icontec, 2015, 47 p.

Procesos de la gestión documental

Sistema de Gestión Documental	Instrucción	ISO 30300	Instrucción
Documentar los procesos	Gestión documental: procedimientos, instrucciones, procesos	La norma indica las generalidades para asegurar la creación y control de la información y de los registros	La instrucción indica como logro exitoso que los documentos cumplan con las condiciones de confiabilidad, autenticidad, integridad y uso
Establecimiento de sistemas de gestión de registros	Para el sistema de gestión de registros se definen procedimientos de control sistemáticos.	Énfasis en el establecimiento de un sistema de registros para garantizar la información	En los numerales 2.3.3.2 al 2.3.3.6 se señalan las instrucciones
<p>Análisis</p> <p>Proceso de la gestión documental. El Archivo General de la Nación en Colombia, definió el estándar a través del Decreto 1080 de 2015, tomando para ello una explicación detallada de estos elementos ⁵⁹ y que además se han delimitado en tres grupos</p> <p>Planeación que incluye los procesos de la misma planeación, producción, gestión y trámite. Que, además, corresponde con las actividades propias de los documentos en lo referente a la producción, creación, formato y estructura en lo relacionado con los trámites internos y externos de la organización</p> <p>Organización que incluye los procesos propios de la organización, la transferencia y la disposición. Precisando que todas las operaciones y actividades técnicas para la gestión del documento en lo relacionado con la clasificación, ordenación y descripción.</p> <p>Preservación que incluye los elementos propios de la preservación a largo plazo y la valoración documental. Y se relaciona con las acciones y normas a aplicar para los documentos hacia la preservación en el largo plazo, donde se incluye su conservación, almacenamiento⁶⁰.</p>			
<p>Establecimiento del SGR</p> <p>El control que se realiza al Sistema de Gestión de Registros debe abarcar tanto el fondo como la forma en que fueron creados sin lugar a que se presenten acciones inoportunas o no autorizadas que evidencien problemas en la alteración, retiro o destrucción de la información y de sus registros.</p>			
<p>Análisis</p> <p>Indudablemente las condiciones señaladas por los estándares evidencian una urgente necesidad de garantizar la información en el largo plazo. Para ello el Archivo General de la Nación ha precisado que la preservación a largo plazo se refiere a “las acciones y estándares aplicados a los</p>			

⁵⁹ COLOMBIA. MINISTERIO DE CULTURA. Archivo General de la Nación. Procesos de la Gestión Documental. Op. Cit. Decreto 1080 de 2015. Artículo 2.8.2.5.9

⁶⁰ COLOMBIA. MINSITERIO DE CULTURA. Archivo General de la Nación. Procesos de la Gestión Documental. Op. Cit.

documentos durante su gestión para garantizar su preservación en el tiempo, independiente de su medio y forma de registro o almacenamiento”⁶¹, instrucciones que evidencian la ruta de trabajo para garantizar la información

Instrumentos y Procesos de la gestión documental

Sistema de Gestión Documental	Instrucción	ISO 30300	Instrucción
Procesos e instrumentos de la gestión documental	Procesos de la gestión desde la creación hasta la disposición final de los documentos Instrumentos y herramientas Cuadro de clasificación TRD – TVD Tablas de acceso y seguridad	Instrucción relacionada con procesos de trabajo para el logro de metas y objetivos Relación con otros sistemas de gestión y su integración	Énfasis en la importancia de los procesos y en enfoque hacia el cumplimiento de los requisitos, los objetivos y la política Procesos de seguimiento y revisión del sistema Optimización de procesos y recursos de los procesos de gestión de recursos
Política	Instrucciones fijadas como ruta de trabajo	El sistema de Gestión de registros menciona la política, los principios como actividades para la organización con las responsabilidades.	Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan en una organización con el fin de concretar políticas y objetivos
Características de un sistema de gestión de documentos de Archivo	Son características de un sistema de gestión de documentos de archivo, la evidencia que se señala desde los mismos documentos, así como también el seguimiento de los mismos	Trazabilidad para los temas de la documentación, el registro, el acceso y la disposición de los documentos	La norma especifica conceptos relativos a la gestión que son parte esencial de las características fundamentales para la actividad de un sistema
Análisis Los dos estándares definen como elemento básico la descripción de los procesos de la gestión documental, tomando en cuenta para ello, como instrucción las herramientas fundamentales para			

⁶¹ COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Acuerdo 06 de 2014. (15, octubre, 2014). Por medio del cual se desarrollan los artículos 46, 47 y 48 del Título XI Conservación de Documentos Ley 594 de 2000. Bogotá: AGN, 2014. [citado en 27 de noviembre de 2017]. Disponible en Internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=61770>

organizar la información.

Procesos de la gestión documental. El Archivo General de la Nación, parametrizó a través del Decreto 1080 de 2015, en su artículo 2.8.2.5.9 los elementos mínimos para precisar los procesos de la gestión documental⁶², que indudablemente se constituyen en instrucciones desde la planeación del documento hasta la definición o disposición final.

Es así como, el **cuadro de clasificación** es una herramienta jerárquica, que, en el caso colombiano del Archivo General de la Nación, lo delimita como “un listado de series y subseries documentales con su correspondiente codificación, conformado a lo largo de historia institucional del Archivo General de la Nación. Este instrumento permite la clasificación y descripción archivística en la conformación de las agrupaciones documentales”⁶³.

Las **TRD** (*Tablas de Retención Documental*), se constituyen en otra herramienta que “permiten la clasificación documental de la entidad, acorde a su estructura orgánico - funcional e indica los criterios de retención y disposición final resultante de la valoración documental por cada una de las agrupaciones documentales”⁶⁴.

Las **TVD** (*Tablas de Valoración Documental*), corresponden “al listado de asuntos o series documentales a los cuales se asigna el tiempo de permanencia, así como su disposición final.”⁶⁵

Las dos normas definen aspectos básicos de la gestión documental, para ello tienen en cuenta todos los aspectos desde la creación el documento hasta su disposición final, donde el término documento hace relación tanto al soporte papel como al electrónico.

En cuanto a los instrumentos básicos de la gestión documental, la explicación de particularidades depende de la estructura de la organización, pero en general tienen similitudes que fijan

Política

El Archivo General de la Nación, estableció que la política para los archivos, tiene como propósito el delimitar un marco de actuación institucional frente a las reglamentaciones del orden legal, y de los archivos del estado, con el propósito de establecer medidas relacionadas con la organización, preservación, acceso y difusión para la protección del patrimonio documental⁶⁶.

Los estándares señalan la importancia que todas las organizaciones determinen una política como esquema y modelo para el buen desarrollo de un sistema de gestión documental, este debe contar con una estructura adecuada, que además tenga secuencia y relación directa con la misión, la visión y los objetivos. La política hace parte de una estructura para el adecuado funcionamiento de

⁶² COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Procesos de la Gestión Documental. Op. Cit. Artículo 2.8.2.5.9

⁶³ COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Instrumentos archivísticos. Cuadro de clasificación Documental. [internet]. Bogotá: Archivo General de la Nación, 2017. [citado el 27 de noviembre de 2017]. Disponible en Internet: <http://www.archivogeneral.gov.co/politica/instrumentos-archivisticos>

⁶⁴ COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Instrumentos archivísticos. TRD. [Internet]. Bogotá: Archivo General de la Nación, 2017. [citado el 27 de noviembre de 2017]. Disponible en Internet: <http://www.archivogeneral.gov.co/politica/instrumentos-archivisticos>

⁶⁵ COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Acuerdo 02 de 2004. (2, enero, 2004). Por el cual se establecen los lineamientos básicos para la organización de fondos acumulados. Bogotá: AGN, 2004. TVD. [citado el 27 de noviembre de 2017]. Disponible en Internet: <http://www.archivogeneral.gov.co/politica/repositorio-normatividad>

⁶⁶ COLOMBIA.MINISTERIO DE CULTURA. Archivo General de la Nación. Política Pública de Archivos. [Internet]. Bogotá: Archivo General de la Nación, 2016. [citado el 27 de noviembre de 2017]. Disponible en Internet: http://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/2_Politica_archivistica/PoliticPublicasdeArchivo_V2.pdf

la gestión en las organizaciones.

Así mismo, los elementos de control dentro de un sistema de gestión son una forma para llevar a cabo las intervenciones que permitan el buen funcionamiento de la información dentro de las organizaciones.

Análisis

Las dos normas precisan términos específicos para el sistema de gestión, entendido este como un conjunto de elementos que una organización define y relaciona con las políticas, los objetivos y los procesos de la gestión de los documentos, aspectos básicos y esenciales para garantizar las actividades propias de los documentos.

Manual de procedimientos de la gestión documental

Sistema de Gestión Documental	Instrucción	ISO 30300	Instrucción
Documentar la gestión documental	Elaboración del manual de instrucciones	Instrucciones para desarrollar la gestión documental en las organizaciones	Enfoque a las actividades y programa de organización de los documentos Integración de todas las actividades del sistema
Responsabilidad	Compromiso para informar a los miembros de la organización sobre los procesos y actividades que implican el funcionamiento de la gestión documental. Establecimiento de roles para garantizar lo definido por los manuales de e instrucciones de la gestión documental.	Fijación de parámetros desde la alta gerencia para lograr la conciencia de las operaciones de toda la organización; así como del aseguramiento de los proceso de organización en lo relacionado con la transparencia	Actividades específicas con el apoyo de la alta gerencia, el aseguramiento de responsabilidades e implementación del sistema
Análisis La elaboración y establecimiento de procedimientos, lineamientos para la administración, control y conservación de los documentos en las entidades. Característica fundamental para el adecuado desarrollo e implementación de un sistema de gestión de documentos. Además, que esta herramienta específica la organización y preocupación por los documentos.			

Las entidades son quienes definen las instrucciones básicas y fundamentales tanto para la administración de la información como para los documentos en cualquier tipo de soporte.

La responsabilidad es una actividad fundamental para asegurar que la gestión tiene una adecuada definición y por tanto permite lograr los objetivos de la organización. Además, que se tiene en cuenta que el personal en las entidades ha sido formado, evidencia horas de capacitación y existe la conciencia de la función que se realiza hacia el buen funcionamiento de toda la organización.

Comparación de sistemas de gestión documental

Para dar cumplimiento con el segundo objetivo específico y que corresponde a *comparar sistemas de gestión documental desarrollados a partir de la norma ISO 30300*, a continuación, se presentan los cuadros de comparación.

Como primer aspecto es necesario indicar, que la norma ISO 30300, es una norma de alto nivel porque hace parte del MSS (Management System Standard), que define como el modelo de buenas prácticas de gestión, con el propósito de lograr objetivos y estrategias propias de las organizaciones hacia la satisfacción del cliente⁶⁷. A partir de esta afirmación, la norma se interrelaciona con otras normas, con lo cual se toma la estructura mencionada por la norma ISO 9001 como representación esquemática de cualquier proceso, en lo que tiene que ver con:

⁶⁷ ISO. International Organization for Standardization. Op. Cit.

Fuentes de entrada	Entradas	Actividades	Receptores de salidas
(procesos presentes tanto internos como externos, con proveedores, clientes y partes interesadas)	(formas de los materiales, recursos y requisitos)	(punto de inicio y final, que corresponde al seguimiento, desempeño) Salidas (la forma de producto, servicio)	(procesos posteriores, clientes internos y externos y partes interesadas) ⁶⁸ .

Desde otra perspectiva el grupo de normas de la familia ISO 30300, se interrelacionan directamente con NTC ISO 9001, NTC ISO 14001 e NTC ISO-IEC 27001, básicamente con la relación de los documentos y el control de registros⁶⁹, como se encuentra relacionado en el Anexo B de la NTC ISO 30301.

Mientras que con la norma NTC ISO 15489, la relación se define desde la unificación con los términos, las definiciones propias de la gestión de registros y de las características de los mismos, en lo que tiene que ver con la autenticidad, fiabilidad, integridad, usabilidad⁷⁰.

Así mismo la norma relaciona los principios a tener en cuenta la SGR, sobre los cuales se presenta una comparación con la aplicación de sistemas sugeridos para la gestión documental.

⁶⁸ NTC ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos. Op. Cit., p. iii

⁶⁹ NTC ISO 30301. Norma Técnica Colombiana. Información y Documentación. Sistema de Gestión de Registros. Requisitos. Bogotá: Icontec, 2013. 29 p.

⁷⁰ NTC ISO 15489-1. Norma Técnica Colombiana. Información y Documentación. Gestión de Registros. Parte 1. Conceptos y Principios. Bogotá: Icontec, 2017. 26 p.

La Tabla de comparación relaciona la NTC ISO 30300 y la Guía de Implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA, documento elaborado el Archivo General de la Nación como documento de incorporación de una herramienta tecnológica como soporte de la gestión documental electrónica, con los cuales se elabora el comparativo.

Cuadro de comparación de sistemas de gestión documental desarrollados a partir de la norma ISO 30300

Principios	Norma	Guía	Comparación
Principios Generales	NTC ISO 30300	Guía de implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo-SGDEA. AGN ⁷¹	Descripción
Enfoque	Enfoque de necesidades actuales y futuras de los clientes de la organización y las expectativas de otras partes interesadas.	Enfoque tecnológico, las herramientas implementadas deben estar acorde con las exigencias de la normatividad vigente, las políticas institucionales, alineadas con los sistemas de gestión y deben obedecer a una adecuada planificación, coordinación y control de la información con el fin de garantizar su integridad, autenticidad y disponibilidad a lo largo del tiempo	El documento evidencia en su totalidad la tecnología, alineada a las nuevas tendencias internacionales, donde evidentemente cumple con este aspecto de los requisitos mínimos planteados por el Sistema de Gestión de Registros
Liderazgo y rendición de cuentas	Establece el propósito, dirección y ética de gobierno de la organización en un entorno para lograr buenas prácticas de gestión de registros hacia el cumplimiento	Evidenciado en los beneficios de carácter estratégico, para la generación de condiciones que faciliten el desarrollo e implementación de	Existe una relación directa hacia el tratamiento de la información eficiente que permita además el intercambio de información, así como la aplicación de

⁷¹ COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Guía Implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo-SGDEA. Bogotá. El archivo, 2017. [citado el 29 de junio de 2018]. Disponible en Internet http://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Consulte/Recursos/Publicaciones/ImplementacionSGDEA.pdf

	de los objetivos de la organización.	soluciones estratégica que aporten al proceso de la gestión documental, rendición de cuentas, transparencia y acceso a la información	instrumentos de gestión hacia el cumplimiento de normativas específicas para la rendición de cuentas. Señaladas por el DNP como una expresión para el control social y de evaluación de la gestión, hacia la búsqueda de la transparencia de la administración de las organizaciones
Toma de decisiones basadas en evidencias	El establecimiento del SGR permite la creación, captura y control de activos de información.	Aplicado en el análisis organizacional para identificar la estructura organizativa de la entidad, así como las relaciones y funciones incluidas las responsabilidades	Se evidencia una prioridad en la toma de decisiones para la identificación de situaciones asociadas a riesgos que están inmersos con la información específicamente en el contexto electrónico, donde además se incluyen los procesos de calidad
Participación personal	Explicación de responsabilidades acerca de los registros y la formación apropiada de todos los empleados de una organización que crean, manejan o usan registros.	El documento registra el desarrollo de proyectos donde se involucra el trabajo articulado de archivistas, ingenieros, además de la participación de los ejecutores de los procesos relacionados con la información, teniendo en cuenta además los niveles estratégicos, misionales y de apoyo.	Involucra las responsabilidades de quienes tienen responsabilidades con la administración de los registros
Enfoque procesos	La gestión de actividades y programas de la organización como procesos para la creación de registros y actividades de integración.	Cumplimiento de funciones y desarrollo de procesos y procedimientos, como aporte a la gestión la apropiación de prácticas de la gestión documental, con apoyo de tecnologías de información, conceptos y normativas dispuestas por el AGN	Las características se enumeran con el propósito de lograr la integración de actividades propias y que buscan la armonización de los procesos de la gestión documental.
Enfoque de sistema para la gestión	Integración de la gestión de registros en las actividades de la organización en el contexto del sistema de gestión que incluye análisis de requisitos y planes para la implementación, revisión y mejora de políticas y procedimientos.	Señalado desde las tecnologías de información para la gestión de los documentos y herramientas para el acceso, consulta, transparencia, optimización y disponibilidad de la información. Además de implantar políticas claras para la producción, distribución, consulta, retención, almacenamiento, preservación y disposición	Se determinan fases para la aplicación y estandarización de las acciones para alcanzar la implementación e implantación del sistema, para lo cual se tienen en cuenta la planeación, el análisis, diseño y la evaluación.

		final.	
Mejora continua	El seguimiento, revisión y mejora continua del desempeño general del SGR alimentan la revisión y mejora del sistema de gestión general de la organización	Manifestado como retos administrativos y como logro de la alta dirección donde se manifiesta el compromiso, el apoyo, además del desarrollo de la implementación para alcanzar su ejecución	Identificación de documentos y enfoque hacia mejoras y adaptaciones para el perfeccionamiento de procesos, procedimientos, así como de las herramientas que se originan a partir de estos.

Desde la norma NTC ISO 30300, se mencionan las relaciones con otros sistemas de gestión, para los cuales se caracteriza que la optimización de los procesos y recursos dentro de la gestión de registros es una actividad básica y esencial para el apoyo de la toma de decisiones, porque además permite la compatibilidad entre los sistemas de gestión para cumplir los requisitos⁷².

El documento planteado por el Archivo General de la Nación, proyecta una instrucción para la incorporación de la tecnología en la administración de la gestión documental electrónica, que va en línea directa con lo planteado por la ISO NTC ISO 30300, además de sugerir la implementación de una solución hacia la mejora de procesos de la gestión documental, así como la adopción de sobresalientes prácticas y métodos.

^{72 72} NTC ISO 30301. NTC ISO 30301. Op cit., p. 10.

8. LINEAMIENTOS PARA UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL A PARTIR DE LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 30300

Generalidades

Para dar cumplimiento con lo determinado en el tercer objetivo específico, diseñar los lineamientos para un sistema de gestión documental sobre la base de la norma ISO 30300, a continuación, se presenta la estructura definida y diseñada por la misma Norma para los procesos de gestión de registros, razón por la cual, la norma en el anexo A, señala las relaciones y el diagrama de conceptos. La figura adjunta evidencia un proceso relativo y básico para la gestión de archivos, como base para la propuesta de lineamientos.

Figura. Conceptos relativos a la gestión



73

Desde este aspecto, los términos corresponden a conceptualizaciones desde la misma norma ISO, donde la *Trazabilidad* se refiere al “crear, capturar y mantener información acerca del movimiento y uso de registros”⁷⁴, mientras que el *registrar* es el “acto de asignar un identificador único a un registro, cuando ingresa a un sistema”⁷⁵.

El *acceso*, es el “derecho, oportunidad, medio de encontrar, usar o recuperar información”⁷⁶. Y la *disposición* es el “conjunto de procesos asociados con la implementación de decisiones de retención, destrucción o transferencia de registros que están documentados por las autoridades de disposición u otros instrumentos”⁷⁷

Y donde finalmente la *preservación* corresponde a “procesos y operaciones involucrados para asegurar el mantenimiento de registros en el tiempo”⁷⁸.

⁷³ NTC ISO 30300. Norma Técnica Colombiana. Información y Documentación. Sistema de Gestión de Registros. Fundamentos y Vocabulario. Bogotá: Icontec, 2013, 20 p.

⁷⁴ Ibid., p. 13

⁷⁵ Ibid., p. 13

⁷⁶ Ibid., p. 12

⁷⁷ Ibid., p. 13

⁷⁸ Ibid., p. 13

La estructura de un SGR como define la norma NTC ISO 30300, es una guía para “ayudar a las organizaciones de cualquier tipo y tamaño, o a grupos de organizaciones con actividades de negocio compartidas, a implementar, operar y mejorar un sistema de gestión para registros eficaz. El SGR dirige y controla una organización para los propósitos de establecer una política y objetivos con relación a los registros y al logro de dichos objetivos, mediante el uso de roles, responsabilidad definidos, procesos sistemáticos, medición y evaluación y revisión y mejora”⁷⁹.

⁷⁹ Op. Cit. NTC ISO 30300. P. 1



Estructura de SGR. NTC ISO 30300

Esta estructura indica que:

El *Liderazgo*, es una actividad que corresponde a la alta dirección, como rol hacia el establecimiento de prioridades, responsabilidades y vínculos con el SGR, para ello se provee una política que pretende brindar consistencia en las operaciones hacia la adopción de los requisitos de un SGR.

Planeación. Corresponde a las acciones que se deberán llevar para el cumplimiento de los requisitos que permitan el garantizar los resultados del SGR, definiendo para ello la política, los riesgos, oportunidades y objetivos que integren e implementen las acciones y proceso del SGR

Soporte, corresponde a la asignación de responsabilidades asignadas por la alta dirección para la ejecución de las funciones, la capacitación a los funcionarios, así como el entrenamiento y el mantenimiento de los recursos y de la infraestructura.

Operación, básicamente es la unión de la planificación y el control de la operación, hacia la implementación o establecimiento de los criterios de los procesos, la conservación adecuada de la información y el control de cambios. Siendo importante señalar que para el contexto archivístico la creación es un aspecto esencial porque aquí se delimita el qué, cuándo y cómo se van a crear o capturar los registros, así como la determinación de contenidos, estructuras y definición de tecnologías para su posterior captura. Otro aspecto a referenciar es el control porque exige reglas y condiciones para uso de los registros y el mantenimiento de estos en el tiempo.

Evaluación, Actividades de supervisión hacia el correcto funcionamiento de los procesos establecidos, utilizando para ello el monitoreo, la medición que garanticen el desempeño de procesos y sistemas de registros hacia la eficacia del SGR, además del conservar la información como evidencia de los resultados, aplicándose para ello por ejemplo las auditorías.

Beneficios, donde se garantice la captura el control de los documentos y por tanto sus contenidos.

Lineamientos

La gestión documental ha definido una serie de instrucciones que buscan un adecuado funcionamiento tanto de la documentación como de la información. A partir de las cuales, la norma ISO 30300 delimitó una serie de fundamentos, que se utilizan como herramientas básicas para desarrollar una técnica que facilite la estandarización en primera medida del vocabulario y de las instrucciones preliminares a implementar para una adecuada administración de un sistema de gestión de documental.

El planteamiento de lineamientos la Presidencia de la República define a estos como un “Documento en el cual se establecen directrices específicas o políticas internas asociadas a un tema, proceso o método en particular”⁸⁰, en el caso particular la información que se presenta pretende establecer algunos elementos básicos asociados al tema de normas ISO para el contexto archivístico

De otra parte, un lineamiento define una serie de instrucciones para que una organización implemente sin mayores dificultades, es así como el documento detalla en forma general elementos definidos que se pueden aplicar a partir de lo mencionado por política archivística colombiana y desde lo definido por la norma ISO 30300.

Objetivo

Promover la adopción e implementación de un Sistema de Gestión Documental en las organizaciones; como apoyo para la mejora de las actividades relacionadas con la documentación y la información.

Alcance

El Sistema de Gestión Documental definido por la política archivística colombiana o Sistema de Gestión de Registros desarrollado por la norma ISO 30300 puede ser aplicado por cualquier tipo de entidad.

Principios

⁸⁰ PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Lineamientos. [en línea]
<http://es.presidencia.gov.co/dapre/procedimientos-y-lineamientos/lineamientos-dapre> [citado en junio 6 de 2018]

La política archivística en Colombia ha determinado a través de la Ley 594 de 2000 y el Decreto 1080 de 2015, una serie de parámetros que definen estándares para la gestión documental, así mismo se constituyen en la ruta para la definición de los procesos de los documentos, es así como esta política archivística fue definida en el artículo 2.8.2.5.6. Donde se incluyen parámetros como:

- *“Marco conceptual* claro para la gestión de la información física y electrónica de las entidades públicas.
- *Conjunto de estándares* para la gestión de la información en cualquier soporte.
- *Metodología general* para la creación, uso, mantenimiento, retención, acceso y preservación de la información, independiente de su soporte y medio de creación.
- *Programa de gestión* de información y documentos que pueda ser aplicado en cada entidad.
- *La cooperación, articulación y coordinación* permanente entre las áreas de tecnología, la oficina de archivo, las oficinas de planeación y los productores de la información ⁸¹“.

De otra parte, los principios básicos del proceso de gestión documental, son definidos en el Artículo 2.8.2.5.5⁸²:

⁸¹ COLOMBIA. MINISTERIO DE CULTURA. Archivo General de la Nación. Decreto 1080 de 2015. Op. Cit.

⁸² COLOMBIA. MINISTERIO DE CULTURA. Archivo General de la Nación. Decreto 1080 de 2015. Op. Cit



COLOMBIA. MINISTERIO DE CULTURA. Archivo General de la Nación. Decreto 1080 de 2015. Op. Cit

Política de Gestión Documental

- Creación y control de documentos bajo el estándar de autenticidad, fiabilidad, y uso.
- Estrategias para apoyar las funciones y las actividades de la organización en lo referente a un adecuado sistema de gestión de documentos
- Protección de la integridad de los documentos durante el largo plazo, que garanticen su consulta en el tiempo.

Principios para el establecimiento de un sistema de gestión documental

Disponibilidad	Eficacia
Eficiencia	Integridad
Gestión de cambio	Confidencialidad

Para el control de los procesos

Para cada proceso según lo especificado por las normas ISO a nivel internacional, se sugiere la elaboración de fichas de proceso que tienen como fin delimitar las características más relevantes para la gestión de un proceso.

- *Objeto del proceso*: se concretan preguntas claves como, cual, por qué, es básicamente la existencia del mismo.
- *Responsable o propietario del proceso*: asignación de responsabilidades del proceso.
- *Alcance del proceso*: establecimiento del principio y fin de un proceso (lo inicial y lo final).
- *Indicadores del proceso*: características que permiten hacer una medición y seguimiento del proceso. Es el cumplimiento, la evolución y tendencias del proceso.
- *Recursos*: la relación con la infraestructura, ambiente y recursos humanos.

La idea básica es la toma de medidas preventivas y correctivas, hacia el mantenimiento de la memoria corporativa, personal o colectiva.

Articulación con las nuevas tecnologías de información y comunicación con los otros sistemas, para garantizar la transparencia, el acceso a la información y la rendición de cuentas.

Para la creación de documentos

Definición de una serie de instrucciones, para un proceso esencial dentro de la administración de la documentación:

- Asignación de los responsables dentro de la organización para los diferentes procesos
- Definición de controles apropiados para la asignación de los nombres del documento en proceso de creación, con el fin de evitar duplicidad
- Diligenciamiento de las fechas de aprobación del documento en proceso de creación (día/mes/año)
- Cualquier modificación deberá ser documentada en los controles definidos con el fin de evitar inconvenientes con el versionamiento.
- Realización de actividades de forma ordena, eficaz y responsable.

Los documentos y sus procesos son transversales a toda la organización, por lo tanto, los funcionarios de la entidad son los responsables de los ingresos de estos al sistema definido.

También se hace necesario realizar una evaluación periódica y sorpresiva en donde se pueda medir y analizar si las estrategias seleccionadas para cada proceso son las adecuadas en la obtención de los resultados esperados.

Para la toma de decisiones

La toma de decisiones está asignada a la alta dirección, como el compromiso con el sistema de gestión de documentos, para lo cual son fundamentales:

- Establecimiento de la política de gestión documental
- Definición de la ruta de un sistema de gestión de documentos de la organización
- Integración de los sistemas de gestión existentes dentro de la organización.
- Toma de adecuadas decisiones pertinentes con la gestión de los documentos.
- Promoción del enfoque de los procesos y procedimientos

- Asignación de recurso para una adecuada gestión
- Establecimiento y mejora para el control de los procesos y procedimientos.

Para ello se deben precisar las habilidades de los funcionarios, de acuerdo a la formación tanto educativa como laboral que han manifestado; de lo contrario la organización debe emprender una tarea en donde las personas que apliquen, pero aún no tengan el conocimiento necesario para realizar dicha labor, desarrollen estas habilidades.

Compromiso social

Tiene que ver con el aprovechamiento de los recursos, en donde se debe realizar un control periódico de las actividades, que son el reflejo de la actividad de la organización con los clientes y la sociedad.

- Establecimiento de prioridades y comunicación
- Procesos transparentes y comprensibles
- Enfoque a las partes interesadas
- Establecimiento de roles y responsabilidades
- Publicación de códigos de ética
- Definición sistemática de procesos, actividades y servicios en permanente mejora continua

Con relación a los aspectos legales

Todas las organizaciones tienen definidos parámetros según la actividad económica, a partir de lo cual se hace necesario:

- Cumplimiento de la legislación colombiana según el tipo de organización
- Definición de una política, normas, procedimientos y directrices de funcionamiento establecidas por la legislación

- Instrumentos que reúnan la información necesaria relacionada con la legislación tanto para el funcionamiento interno como el externo
- Niveles organizacionales definidos y establecidos según un reglamento interno de trabajo
- Principios y valores éticos
- Manejo de la confidencialidad en los términos establecidos en la Ley, que incluye tanto a todos los funcionarios de la organización

En cuanto a los documentos

Los documentos y la información son la razón de la evidencia de las actuaciones de las organizaciones, por lo cual:

- Registros y documentos que evidencien la actividad de la organización
- Información creada, recibida y administrada como evidencia en cumplimiento de aspectos legales, comerciales, éticos, y todos aquellos que sean necesarios para la actividad de la entidad.
- Establecimiento de una política documental propia de la entidad
- Definición de procedimientos, procesos para la gestión documental en cumplimiento de los estándares definidos por el ente rector de la política archivística colombiana.
- Creación y captura de información en medios adecuados que garanticen la fiabilidad de la información
- Publicación al interior de la entidad del manual de instrucciones para la adecuada administración de los documentos
- Evidencia de la trazabilidad de los documentos desde la creación hasta su disposición final
- Presentación de informes para evidenciar las diferentes actuaciones según lo ordenados por la legislación colombiana

- Actividades permanentes para revisión de los procesos y procedimientos de la gestión documental
- Organización permanente de la documentación siguiendo para ello los estándares de la clasificación, ordenación y descripción
- Selección de herramientas apropiadas de software y hardware a partir de las necesidades propias de la entidad.
- Definición de actividades de mejora continua

CONCLUSIONES

1. La gestión documental y el sistema de gestión de calidad se constituyen en partes fundamentales del trabajo de diseño e implementación de políticas, procesos de planeación organizacional para la consecución de productos y/o servicios de alta calidad mediante la aplicación de los instrumentos desarrollados hacia implementación y mejoramiento de calidad dentro de las organizaciones.
2. La aplicación de la norma ISO 30300 en las empresas permite construir las evidencias y soporte de los planes, programas y proyectos; de las actividades; del diseño de productos y servicios; de los procesos y procedimientos en las organizaciones. La norma ISO 30300 es compatible con otras normas, por lo tanto, su aplicación, en entidades que quieran mantener organizados sus archivos no les representa ningún gasto adicional, por lo contrario, les aumenta sus beneficios en cuanto a gestión documental. La aplicación del sistema de gestión de registros como se menciona en la norma es un complemento de los sistemas de gestión existentes dentro de las organizaciones.
3. Las organizaciones públicas y privadas deben reconocer la importancia de los documentos y la conformación de la memoria documental como la mejor forma de mantener y sostener la organización dentro de los términos legales exigidos. La aplicación de principios legales y normativos hace que las organizaciones mantengan sus procesos de gestión con alta calidad y sostenibilidad.

4. En Colombia las únicas entidades que están obligadas a organizar sus archivos son las entidades públicas, no obstante, las entidades privadas podrían mejorar su desarrollo y eficiencia mediante la aplicación de los procesos de gestión documental y de todos los instrumentos archivísticos a su alcance, como la implementación de planes de gestión archivístico, la organización y sistematización de sus archivos.
5. El sistema de gestión de registros más allá de ser visto como una obligación es una necesidad que optimizara el desarrollo de las funciones dentro de la organización. Las personas que ingresan los registros deben ser conscientes de la actividad y compromiso que enfrentan, por ello la gestión documental debe ser desempeñada e implementada con disciplina y responsabilidad.

RECOMENDACIONES

1. Dada la importancia de los procesos de gestión, se recomienda la designación de recursos, talento humano y tiempo necesario para la implementación de programas de gestión documental y gestión de calidad, sin dejar de lado la relación entre los documentos, los registros para la consolidación de la memoria institucional en sus diferentes evidencias documentales.

En concordancia con lo anterior, la gestión documental no requiere de mayor inversión financiera, se requiere consolidar una cultura de gestión documental basada en una acertada administración de recursos físicos y humanos, basándose en cada una de las políticas y principios que rezan en la norma ISO 30300.

2. Asimismo, se recomienda divulgar entre los colaboradores (empleados, funcionarios) de las organizaciones la importancia y reconocimiento de la normatividad de gestión, de la norma ISO 30300 que ofrece la oportunidad a las entidades de ser un ejemplo a seguir; haciendo uso de las mejores prácticas de organización, desarrollo y control de sus actividades.

BIBLIOGRAFÍA

ASCANIO, Gheisa Juliana. Asesoría y apoyo para la implementación del sistema interno en certificación ISO 30301 para la empresa palmas de Cesar. Ocaña, 2015. [en línea]. Trabajo de Grado, modalidad pasantía, para obtener el título de Administrador de Empresas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Ocaña, 2015. [Consultado: 10 octubre de 2017].

BARNARD AMOZORRUTIA, Alicia. Funciones, procesos y requisitos. En: Administración de documentos de archivos textos fundamentales. Madrid: Coordinadora de Asociaciones de Archiveros, 2011, p. 76.

BONILLA CASTRO, Elsy; RODRÍGUEZ SEHK, Penélope. Más allá del dilema de los métodos: la investigación en ciencias sociales. Bogotá: Editorial Norma, 1997. 421 p.

BRYMAN Alan. Quantity and quality in social research, Citado por: BONILLA CASTRO, Elsy y RODRIGUÉZ SEHK, Penélope; más allá del dilema de los métodos: La investigación en Ciencias Sociales, 2 ed. Santa Fe de Bogotá: Ediciones Uniandes, 1997.

CEPAL. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe). Panorama de la gestión pública en América Latina y el Caribe. Chile: Cepal, 2014, p. 44. Disponible en Internet: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/37223-panorama-la-gestion-publica-america-latina-caribe>

CODINA, Lluís. Qué es un sistema de gestión documental. En: El Profesional de la información. [Revista virtual, en línea]. mayo 1993. Disponible en http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1993/mayo/qu_es_un_sistema_de_gestin_documental.html [citado en 26 de noviembre de 2017].

COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Instrumentos archivísticos. Cuadro de clasificación Documental. [Internet]. Bogotá: Archivo General de la Nación, 2017. [citado el 27 de noviembre de 2017]. Disponible en Internet: <http://www.archivogeneral.gov.co/politica/instrumentos-archivisticos>

COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Instrumentos archivísticos. TRD. [Internet]. Bogotá: Archivo General de la Nación, 2017. [citado el 27 de noviembre de 2017]. Disponible en Internet: <http://www.archivogeneral.gov.co/politica/instrumentos-archivisticos>

COLOMBIA. MINISTERIO DE CULTURA. (26, mayo, 2015). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura. Decreto 1080 de 2015. Decreto Único Reglamentario del sector cultura. Bogotá: El Ministerio, 2015. Artículo 2.8.2.5.5 y 2.8.2.5.7. Disponible en Internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62515>

COLOMBIA. MINISTERIO DE CULTURA. Archivo General de la Nación. Acuerdo 02 de 2004. (2, enero, 2004). Por el cual se establecen los lineamientos básicos para la organización de fondos acumulados. Bogotá: AGN, 2004. TVD. [citado el 27 de noviembre de 2017]. Disponible en Internet: <http://www.archivogeneral.gov.co/politica/repositorio-normatividad>

COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Acuerdo 06 de 2014. (15, octubre, 2014). Por medio del cual se desarrollan los artículos 46, 47 y 48 del Título XI Conservación de Documentos Ley 594 de 2000. Bogotá: AGN, 2014. [citado en 27 de noviembre de 2017]. Disponible en Internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=61770>

COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Guía Implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo-SGDEA. Bogotá. El archivo, 2017. [citado el 29 de junio de 2018]. Disponible en Internet http://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Consulte/Recursos/Publicaciones/ImplementacionSGDEA.pdf

COLOMBIA. MINISTERIO DEL INTERIOR. Ley 1712 de 2014. (6, marzo, 2014). Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Bogotá: El Ministerio, 2014. Artículo 23. Disponible en Internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882>

COLOMBIA. MINISTERIO DE CULTURA. Ley 594 de 2000. Ley General de Archivos. (14, julio, 2000). Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones. Bogotá: El Ministerio, 2000. Artículo 23.

Disponible en Internet:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4275>

COLOMBIA. MINISTERIO DE CULTURA. Archivo General de la Nación. Política Pública de Archivos. [Internet]. Bogotá: Archivo General de la Nación, 2016. [citado el 27 de noviembre de 2017]. Disponible en Internet: http://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/2_Politica_archivistica/PolíticasPublicasdeArchivo_V2.pdf

CRUZ MUNDET, José Ramón. La gestión de documentos en las organizaciones. Madrid: Pirámide 2006.

DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN ECONÓMICA DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA. Manual de conceptos básicos de gestión económica-financiera para personas emprendedoras: Bilbao: Beaz SAU, 2012. Disponible en Internet: <http://www.caminospaisvasco.com/Profesion/emprendizaje/manualef>

DÍAZ HERRERA, Claudia Constanza. Modelo de certificación de calidad para un programa de gestión documental: entidades públicas en Colombia. [en línea]. Trabajo de grado para obtener el título de Profesional de Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística, 2009. 143 p. [Consultado: 10 de octubre de 2017]. Disponible en Internet: <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/12642/T33.09%20D543m.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

GAUCHI RISSO, Verónica. *Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento*. En: Revista Española de Documentación Científica. [s.l.] v. 34, no. 4, p. 531-554. [Consultado: 9 de septiembre de 2017]. Disponible en Internet: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/762>

GALINDO UBAQUE, Olivia Nayive. Guía de auditoria de información aplicando la norma ISO 30301 al sistema de gestión de documentos: caso cooperativa del sector de la economía solidaria de Bogotá, 2013. [en línea]. Trabajo de grado para obtener el título de Profesional de Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística, Bogotá, 2013, 152 p. [Consultado: 10 de octubre de 2017]. Disponible en Internet: <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/18058/T33.13%20G156g.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

GARCÍA ALSINA, Montserrat. Claves de las UNE-ISO 30300 para profesionales de la gestión. Serie de normas ISO 30300, ISO 3001, claves para su implantación de documentos [diapositivas], Madrid, 21 de mayo de 2012. [Consultado: en 9 de septiembre de 2017]. Disponible en Internet: http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/dms/mecd/cultura-mecd/areas-cultura/principal/novedades/archivos/2012/normas-iso-30300/Jornada30300_alsina.pdf

HEREDIA HERRERA, Antonia citada por; SIERRA ESCOBAR, Luis Fernando; Preguntas y Respuestas sobre la Gestión Documental. En: Gestión documental enfocada a procesos: orientaciones metodológicas. Bogotá: Imprenta Distrital, 21 p.

HEREDIA HERRERA, Antonia. Lenguaje y vocabulario archivísticos: algo más que un diccionario. Sevilla: Junta de Andalucía, consejería de Cultura, 2001. 211p.

ISO. International Organization for Standardization. Normas. [en línea]. Ginebra. [Consultado: 26 de noviembre de 2017]. Disponible en Internet <https://www.iso.org/home.html>

ISO. International Organization for Standardization. [en línea]. ISO. 30300: 2011. Ginebra. [Consultado: 26 de noviembre de 2017]. Disponible en Internet <https://www.iso.org/standard/53732.html>

ISO TOOLS. [Internet]. Bogotá: ISO Tools, 2017 [citado el 26 de noviembre de 2017]. Disponible en Internet: <https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/>

MORALES, Oscar Alberto. Fundamentos de la investigación documental y la monografía. En: Manual para la elaboración y presentación de la monografía. Mérida: Grupo Multidisciplinario de Investigación en Odontología, Facultad de Odontología, Universidad de Los Andes. 2003, 1 p. Disponible en

NORMA ISO 15489 citada por Heredia Herrera, Antonia. En: Lenguaje y vocabulario Archivísticos: Sevilla: Junta de Andalucía, Consejería de Cultura, 2011, 221 p.

NTC ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos. Bogotá: Icontec, 2015, 47 p.

NTC ISO 15489-1. Norma Técnica Colombiana. Información y Documentación. Gestión de Registros. Parte 1. Conceptos y Principios. Bogotá: Icontec, 2017. 26 p.

NTC ISO 30300. Norma Técnica Colombiana. Información y Documentación. Sistema de Gestión de Registros. Fundamentos y Vocabulario. Bogotá: Icontec, 2013, 20 p. Disponible en Internet: http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/16490/1/fundamentos_investigacion.pdf

NTC ISO 30301. Norma Técnica Colombiana. Información y Documentación. Sistema de Gestión de Registros. Requisitos. Bogotá: Icontec, 2013. 29 p.

OBSEVATORIO COLOMBIANO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA UNVIERSITARIA. TelescopiColombia. [citado el 24 de octubre de 2017]. Disponible en Internet: http://www.javeriana.edu.co/telescopi/?page_id=651

PONJUAN, Gloria; MENA, Mayra y otros. Sistemas de Información: principios y aplicaciones. [en línea]. La Habana: [s.e.] 2004, p. 6. [Consultado: 11 de octubre de 2017]. https://www.researchgate.net/publication/267941079_SISTEMAS_DE_INFORMACION_PRINCIPIOS_Y_APLICACIONES

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Lineamientos. [en línea] <http://es.presidencia.gov.co/dapre/procedimientos-y-lineamientos/lineamientos-dapre> [citado en junio 6 de 2018]

RODRÍGUEZ ROVIRA, Joseph M. La gestión del conocimiento una gran oportunidad. [en línea]. En: El Profesional de la Información, marzo 1999. [Consultado: 18 de octubre de 2017]. Disponible en Internet: http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1999/marzo/la_gestion_d_el_conocimiento_una_gran_oportunidad.html

RUIZ OLABUÉNAGA, José Ignacio. Teoría y práctica de la investigación cualitativa. Bilbao: Publicaciones de la Universidad de Deusto, 2012.

SAMPIERI HERNÁNDEZ, Roberto, FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos, BATIPSTA LUCIO, Pilar. Metodología de la Investigación 5 ed. México: McGraw Hill, 2010, 704 p. [Consultado: 18 de octubre de 2017]. Disponible en Internet https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

SIERRA ESCOBAR, Luis Fernando; RODRIGUEZ BAQUERO, Luis Enrique. Preguntas y respuestas sobre la gestión documental. En: Gestión documental enfocada a procesos: orientaciones metodológicas. Bogotá: Imprenta Distrital, 92 p.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL. [en línea] <http://archivosagil.blogspot.com/2016/05/sistema-de-gestion-documental.html> [citado en 1 de julio de 2018]

STATE ARCHIVES & RECORDS. Dirks Manual. [Consultado: 18 de octubre de 2017]. Disponible en Internet <https://www.records.nsw.gov.au/recordkeeping/advice/dirks-manual>

STRAUSS, Anselm Y CORBIN Julieth. Bases de la Investigación cualitativa, técnicas y procedimientos. Medellín: Universidad de Antioquia, 2002, p.11 [Consultado: 26 de noviembre de 2017]. Disponible en Internet <https://books.google.com.co/books?id=TmgvTb4tiR8C&printsec=frontcover&dq=investigaci%C3%B3n+cua#v=onepage&q&f=true>

TANODI, Aurelio; Citado por Carlos Alberto Zapata. Relación entre la Gestión Documental y la Corrupción. En: La gestión Documental y la Corrupción. Bogotá: Asociación Latinoamericana de Archivo 2006. 343 p.

TORRES, Karla; LAMENTA, Paola. La gestión del conocimiento y los sistemas de información en las organizaciones. En: Revista Negotium 11, no. 32, nov. 2015. 3 - 20 [Consultado: 11 de octubre de 2017]. Disponible en Internet: <http://www.redalyc.org/html/782/78246590001/>