

**IMPACTO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD APLICADO A LA
GESTIÓN DOCUMENTAL**

MONOGRAFIA

**ACTIVIDAD DECIMO SEMESTRE EN CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA
DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGIA Y ARCHIVISTICA**

PRESENTADO POR:

IVAN ERNESTO MORENO CUELLAR

MARTHA YISELA FORERO RINCON

TUTORA

AMPARO BETANCOURT GOMEZ

DOCENTE PROGRAMA CIDBA EN AVA

UNIVERSIDAD DEL QUINDIO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES

**PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACION Y LA DOCUMENTACION,
BIBLIOTECOLOGIA Y ARCHIVISTICA**

BOGOTÁ D.C

2015

AGRADECIMIENTOS

Estos agradecimientos van para las personas que me han apoyado desde mis inicios a esta carrera, y el apoyo incondicional para continuar con este camino del profesionalismo mi esposa mi hija y padres y mi familia, por todas aquellas personas que creyeron en mí, por mis compañeros de clase que integraron esta gran familia Uniquindiana y en especialmente a Dios que él siempre me brido la sabiduría tolerancia equidad, honestidad.

Iván Ernesto Moreno

AGRADECIMIENTOS

Doy gracias primero que todo a ese ser infinitamente grande que cada momento me regala la oportunidad de disfrutar su maravillosa creación, "Dios" el que me da sabiduría, paciencia y fortaleza para afrontar los retos del día a día. Aunque no es nada comparado con tu grandeza, esto es una muestra de mi amor y mi fe por ti".

Para mi familia, que con sus palabras de apoyo y aliento me brindan fortaleza para continuar en mi lucha.

Mi adorado hijo que es mi motor, mi apoyo incondicional es la personita a la cual debo darle ejemplo de superación constante de perseverancia y de que todo lo que soñamos lo podemos cumplir y alcanzar.

Mis padres, que siempre creyeron en mí, en que yo puedo en que con disciplina y constancia se pueden alcanzar muchas metas.

A mis compañeros y docentes que siempre estuvieron ahí para dar lo mejor de sí.

A mi hermosa princesa que más que mi hermana es mi hija con la cual compartimos lágrimas de tristeza y alegría, la que junto a mi compartimos noches de trabajos extenuantes, la que incondicionalmente siempre ha estado ahí, escuchándome, apoyándome, dándome su amor respeto y confianza, este más que un agradecimiento a todos y cada uno de ustedes por su apoyo incondicional, es la respuesta a su voto de confianza y aunque muchas más personas hicieron parte de este logro y no registre uno a uno, mi gratitud es inmensa para todos porque de una u otra forma me han dado su respaldo.

MARTHA YISELA FORERO RINCON

TABLA DE CONTENIDO

1.	TABLA DE ILUSTRACIONES	i
2.	TABLAS	ii
3.	INTRODUCCION	1
4.	OBJETIVOS.....	2
4.1.	OBJETIVO GENERAL:.....	2
4.2.	OBJETIVOS ESPECIFICOS:	2
5.	IMPACTO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD APLICADO A LA GESTIÓN DOCUMENTAL	3
5.1.	MARCO TEÓRICO	3
5.1.1.	La calidad para Algunos autores.....	3
5.1.2.	Que es el sistema de gestión de calidad.....	4
6.	Principios de gestión de la calidad	5
6.1.1.	Que es gestión de calidad:	6
a.	Estrategias:	7
b.	Procesos:.....	7
c.	Recursos:	7
d.	Estructura Organizacional:.....	7
e.	Documentos:.....	7
a.	ISO 9001	8
b.	ISO 10015	8
c.	OHSAS 18001.....	8
d.	ISO/IEC 20000-1.....	8
e.	ISO/IEC 15489.....	8

f.	ISO/IEC 27000.....	8
g.	ISO/IEC 20000.....	8
h.	ISO 19011	8
i.	Ley 594 de 2000.....	8
6.1.2.	Desarrollo histórico de la norma ISO 9001	9
6.2.	La gestión documental con calidad:.....	10
6.2.1.	Manual de Calidad	12
6.2.2.	Procedimientos del sistema de gestión de calidad:.....	12
6.2.3.	Pasos para adquirir el certificado de calidad ISO 9001	12
6.3.	Beneficios de un sistema de calidad en la gestión documental.	13
6.3.1.	Ventajas de la ISO 9001 en las organizaciones	15
6.4.	Elaboración de la documentación del sistema de gestión de la calidad.....	16
6.5.	Sistemas de gestión de calidad y la gestión del conocimiento de las empresas	18
6.6.	Habilidades de las organizaciones para generar ventaja competitiva a través de la certificación ISO 9001.....	18
7.	IMPACTO DE LA IMPLEMENTACION DE CALIDAD EN LA GESTION PUBLICA	20
8.	GESTIÓN ARCHIVÍSTICA COMO ELEMENTO CLAVE PARA LA GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	22
8.1.	QUE ES LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA:.....	22
8.2.	Beneficios de la gestión documental	24
8.3.	Medio normativo	24
8.4.	Responsabilidad.....	24
8.5.	Requisitos de la gestión documental	25
9.	IMPACTO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS EUROPEAS	26

10. IMPACTO EN LA COMPETITIVIDAD A TRAVÉS DE LA ISO 9001 EN COLOMBIA Y OTROS PAÍSES.....	28
11. ISO 9001 EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS	30
11.1. Calidad de la comunicación	32
11.1.1. La comunicación externa:.....	32
11.1.2. La comunicación interna:.....	32
11.2. Calidad en la orientación.....	32
11.3. Como implementar su sistema de calidad ISO 9001 en una biblioteca universitaria	33
11.4. Qué tipo de características tienen las bibliotecas certificadas.....	37
12. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	38
12.1. Elección y delimitación del tema	39
12.2. Elección del tema de investigación	39
12.3. Establecer los objetivos de la investigación.....	40
12.4. Planeación de las actividades	40
12.5. Identificación de las diferentes fuentes que se ejecutaran en el desarrollo del trabajo investigativo	40
12.6. Compilación de la información identificada	40
13. Encuesta realizada a algunas de las preguntas que trabajan con gestión de calidad en sus empresas.	41
14. GLOSARIO.....	47
15. CONCLUSIONES	49
16. BIBLIOGRAFÍA.....	51

1. TABLA DE ILUSTRACIONES

1 Pirámide Documental del SGC	10
2 Calidad.....	23
3 Evolución de los sistemas de calidad en Europa	27
4 mapa de ubicación de bibliotecas con gestión de calidad	36
Ilustración 5 entrevista a Paola Pastrana	45

2. TABLAS

Tabla 1 GUIA PARA LA CONSTRUCCION DEL MAPA DE PROCESOS GESTION DE CALIDAD	17
Tabla 2 COMPARACIÓN ENTRE EL UNIVERSO ESTIMADO Y LAS RESPUESTAS RECIBIDAS	37
Tabla 3 CUADRO DE ACTIVIDADES	39

3. INTRODUCCION

Un sistema de gestión de calidad dentro de una organización, enfocada hacia la adecuada aplicación y aceptación de los procesos de gestión documental de una entidad u organización, hace que profundicemos nuestros conocimientos en su estructura, y en su programa de gestión documental, los sistemas de calidad se han convertido en la actualidad parte fundamental de la organización a nivel administrativo, planes estratégicos, políticas y objetivos de la misma. Las organizaciones hoy y siempre han tenido una gran demanda de información, es por ello que la gestión de la calidad en los procesos documentales debe estar implementada en cada una de las organizaciones, para así cumplir con los planes de desarrollo dentro y fuera de las mismas, esto ocasionara un fortalecimiento en del talento humano y la modernización empresarial, ante los nuevos retos de servicios, estimulando nuevas habilidades tecnológicas en la creación de modelos y procedimientos para el manejo de la información de una manera veraz, eficaz y con calidad.

Así mismo los sistemas de calidad basados en la gestión documental se enfocan en la ejecución y ajuste de las nuevas tecnologías, de manera semejante nos referimos a todas las metodologías que van encaminadas apoyar los procesos de flujo de información, de esta forma se responde a la demanda de los clientes internos y externos de las instituciones.

Con el fin de que el sistema organizacional fortalezca la gestión de la calidad y que a su vez este coordinada con la gestión documental, lo que se busca es delimitar la información, y su flujo, durante todos sus procesos, de igual manera realizar seguimientos constantes a la calidad de los mismos. Considerando que la ley 594 de 2000 regula tanto a organizaciones públicas como privadas se debe crear o estructurar conjuntos de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y control de la documentación dentro de la organización, desde su origen hasta su disposición final, con el objetivo de facilitar su utilización, consulta, conservación, y disposición, llevando a cabo todos los procesos de calidad con calidad.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL:

Analizar de manera constructiva, reflexiva y crítica, el impacto tanto positivo como negativo de la aplicación un sistema de calidad dentro de una organización o entidad, basado o enfocado en la gestión documental.

4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Analizar estratégicamente las diferentes fuentes de información.
- Identificar los pros y los contras de contar con un adecuado sistema de gestión de calidad enfocado a la gestión documental.
- Diagnosticar en el desarrollo de la actividad las oportunidades de mejora.
- Plasmar las ventajas y desventajas de contar con un adecuado sistema de gestión de calidad.
- Identificar los procesos necesarios para la eficaz implementación de un sistema de gestión de calidad.

5. IMPACTO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD APLICADO A LA GESTIÓN DOCUMENTAL

5.1. MARCO TEÓRICO

Se evidencia que la gran mayoría de las unidades de información, el manejo de sus bases de datos, están sujetas con los planteamientos del archivo general de la nación, pero muchos de ellas no tiene las bases para que sean reguladas a través de los diferentes mecanismos de calidad, es decir que muchas de ellas sus procesos de gestión de calidad no han sido diseñados para el manejo de una gestión de calidad, equivalentemente es claro que estas empresas, el manejo de información para algunas de ellas no es claro, dejando como evidencia malos manejos en la información, es por ello que nos enfocaremos en esta monografía, los beneficios que se tienen a la hora de permitir, cuáles pueden ser los mecanismo de una gestión de calidad en una gestión documental.

5.1.1. La calidad para Algunos autores

W. Edwards Deming (1989)

Estos dos autores Plantea que el control de calidad no significa alcanzar una perfección, más bien es conseguir una eficiencia en la producción con la calidad obteniendo los mejores resultados del mercado¹

Juran y Gryna (1993)

La calidad se define como el ajuste al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para

1 Deming, W. E. (1989). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. (J. Nicolau, Trad.) Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A. Recuperado el 25 de Agosto de 2015.

satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas².

Crosby (1987)

La calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad. Crosby define calidad como aprobación con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos. Su lema es "Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos"

Reeves y Bednar (1994)

Estos dos autores revisaron el concepto de calidad y concluyeron que no existe una definición universal y global de la misma sino básicamente cuatro tipos de definición, la primera calidad, calidad como ajuste a las especificaciones, calidad como respuesta a las expectativas de los clientes, calidad como valor.

Kaoru Ishikawa (1986)

Define la calidad como el desarrollo, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

5.1.2. Que es el sistema de gestión de calidad

Un sistema de Gestión de Calidad es una estructura estratégica y metodológica de trabajo que integra las directrices y los procesos técnicos gerenciales con el fin de guiar las acciones y los resultados de una empresa de manera coordinada dinámica y efectiva que asegure la satisfacción de los clientes y la excelencia de los resultados con calidad y a bajos costos. Antes de continuar con nuestra monografía debemos enfocarnos sobre el concepto de calidad y definir que es calidad.³

² Gryna, J. y. (1990). *Manual de control de calidad. 1(Segunda Edición)*. Bogotá, Colombia: Editorial Reverte. Recuperado el 29 de Agosto de 2015, de

³ Wikipedia. (s.f.). *wikipedia enciclopedia libre*. Recuperado el 12 de Octubre de 2015, de El texto está disponible bajo la Licencia Creative Commons Atribución Compartir Igual 3.0.: https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_la_calidad

6. Principios de gestión de la calidad

Con el fin de direccionar, operar y/o conducir una organización o entidad de manera de manera eficiente y exitosa se requiere que esta se dirija y se controle de forma sistemática y transparente. El éxito se logra implementando y manteniendo un sistema de calidad que asegure la mejora continua mediante, el seguimiento y desempeño de la misma a su vez identificando las necesidades de cada actividad, proceso o del RRHH. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

Se han identificado ocho principios de gestión de calidad que pueden ser usados por las directivas con el fin de conducir a la organización o entidad hacia una mejora en el desempeño. Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000.⁴

Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal se involucre totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

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

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

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

⁴ ISO 9000. (2000). *Norma Internacional Traducción Certificada ISO 9000. ISO 9000 Vocabulario(ISO 9000:2000)*, 42. Bogotá, Distrito Capital, Colombia. Recuperado el 12 de Noviembre de 2015

Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

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

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. ⁵

6.1.1. Que es gestión de calidad:

El término gestión de calidad tiene significados específicos dentro de cada sector económico, y debe cumplir ciertos parámetros específicos con el fin de asegurar y garantizar que una organización o un producto sean consistentes, de cumplir los mismos.

1. Planeamiento de la calidad
2. Control de la calidad
3. Aseguramiento de la calidad
4. Mejoras en la calidad.

La gestión de calidad se enfoca no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios para obtenerla. Por lo tanto, la gestión de calidad utiliza al aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente.⁶

Cuando hacemos referencia a **un sistema de gestión de calidad decimos que:** es una estructura de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar el trabajo, maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada con el fin de asegurar la satisfacción del cliente y bajos costos de calidad.

⁵ ISO 9000. (2000). *Norma Internacional Traducción Certificada ISO 9000. ISO 9000 Vocabulario(ISO 9000:2000)*, 42. Bogotá, Distrito Capital, Colombia. Recuperado el 12 de Noviembre de 2015

⁶ Wikipedia. (s.f.). *wikipedia enciclopedia libre*. Recuperado el 12 de Octubre de 2015, de El texto está disponible bajo la Licencia Creative Commons Atribución Compartir Igual 3.0.: https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_la_calidad

En otras palabras, un sistema de gestión de la calidad la podemos conceptualizar como todas las actividades que están coordinadas de manera que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la disposición de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir: planear, ejecutar, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.⁷

- a. **Estrategias:** Definir políticas, objetivos y lineamientos para el logro de la calidad en la gestión documental. Estas políticas y objetivos deben de estar alineados a los resultados que la organización desee obtener.
- b. **Procesos:** Se deben determinar, analizar e implementar los procesos, actividades y procedimientos requeridos para la realización del servicio, de manera que se encuentren alineados al logro de los objetivos planteados. Además se deben definir las actividades de seguimiento y control para la operación eficaz de los procesos.
- c. **Recursos:** Definir asignaciones claras del personal, Equipo y/o maquinarias necesarias para la producción o prestación del servicio, el ambiente de trabajo y el recurso financiero necesario para apoyar las actividades de la calidad.
- d. **Estructura Organizacional:** Definir y establecer una estructura de responsabilidades, autoridades y de flujo de la comunicación dentro de la organización.
- e. **Documentos:** Establecer los procedimientos documentos, formularios, registros y cualquier otra documentación para la operación eficaz y eficiente de los procesos y por ende de la organización.⁸

Existen varias normas que establecen requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y que son emitidas por organismos normalizadores como la ISO (Organización Internacional de Normalización). Ejemplos de estas normativas están:

⁷ Wikipedia. (s.f.). *wikipedia enciclopedia libre*. Recuperado el 12 de Octubre de 2015, de El texto está disponible bajo la Licencia Creative Commons Atribución Compartir Igual 3.0.:

https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_la_calidad

⁸ *publico, d. (07 de Octubre de 2015). Gestión de la calidad. Gestión de la calidad. (d. publico, Ed., & wiquipedia, Recopilador)*

Recuperado el 14 de Octubre de 2015, de https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad (publico, 2015)

- a. **ISO 9001** - Requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (Aplicable a cualquier organización, sin importar tamaño o sector).
- b. **ISO 10015** - Directrices para la Formación
- c. **OHSAS 18001** - Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. BSI fue pionera con el desarrollo de la BS 8800 en 1996, norma en la que se basó la OHSAS 18001.
- d. **ISO/IEC 20000-1** - Requisitos para un Sistema de Gestión de (la Calidad de) los Servicios. BSI fue pionera con el desarrollo de la BS 15000 en 2002, norma en la que se basó la serie de normas ISO/IEC 20000.
- e. **ISO/IEC 15489** – Para la gestión adecuada de documentos.
- f. **ISO/IEC 27000** - Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.
- g. **ISO/IEC 20000** - Tecnología de la información - Gestión del servicio.
- h. **ISO 19011** - Sistema de Gestión de Calidad - Auditoría de Calidad.
- i. **Ley 594 de 2000** (Ley General de Archivos) es la norma fundamental que regula la administración de los archivos en Colombia.⁹

En la actualidad estamos frente a un mundo competitivo, donde encontramos nuevas tecnologías que nos sorprenden día a día, los clientes son cada vez más exigentes, requieren productos o servicios con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. Es por ello que las organizaciones deben trabajar en pro de la satisfacción total de sus clientes, mediante un proceso de mejora continua e implementar normas estandarizadas para lograr la calidad máxima de los productos o servicios que ofrecen. Es importante la plena colaboración de todo el personal de la organización o empresa, para que sea efectivo el servicio y de esta manera se obtengan excelentes resultados para la empresa.

Se evidencia que la gran mayoría de las unidades de información, el manejo de sus bases de datos, están acorde con los planteamientos del archivo general de la nación, pero muchas de ellas no tiene la estructura para que sean reguladas a través de los diferentes mecanismos o entes de calidad, es decir que muchas de ellas sus procesos no han sido diseñados para el manejo de una gestión con calidad, igualmente es claro que estas empresas, el manejo de su

⁹ *publico, d. (07 de Octubre de 2015). Gestión de la calidad. Gestión de la calidad. (d. publico, Ed., & wiquipedia, Recopilador) Recuperado el 14 de Octubre de 2015, de https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad (publico, 2015)*

información no es claro, dejando como evidencia malos manejos en la información, pérdida de la misma, pérdida de tiempo en re procesos y por ende perdida de dinero por muchas situaciones fuera de control.¹⁰

6.1.2. Desarrollo histórico de la norma ISO 9001

La historia de la normativa de calidad se remonta a los Estados Unidos más precisamente en épocas de la Segunda Guerra Mundial. La primera gestión de calidad se ejecutó en el Reino Unido en el año de 1979 y fue reconocida como BS 5750 Quality Systems, un modelo de sistema de calidad para suministradores de la industria, que BSI venía ya trabajando desde comienzos de los años 70 (BS 5179 de 1974, “Guide to the operation and evaluation of quality assurance systems”). Este puede ser el origen más cercano de la norma ISO 9001, ya que su nacimiento oficial tiene lugar en el año de 1987, cuando ISO, federación de organismos internacionales de normalización surgida en 1946, eleva el estándar BS 5750 a la categoría de norma internacional, y es publicada como serie ISO 9000. Y su máximo exponente de esta norma fue la Norma ISO 9001¹¹

Revisiones ISO 9001

ISO 9001:1987: Versión Original.

ISO 9001:1994: Primera revisión del modelo original.

ISO 9001:2000: Segunda revisión del modelo original.

ISO 9001:2008: Tercera revisión del modelo original.

ISO 9001:2015: se ha publicado el 23 de septiembre la nueva versión 2015 de la Norma Internacional ISO 9001. Esta versión sigue conservando la orientación a la técnica y mejora continua, pero reúne bastantes cambios, tanto a nivel de documentos requeridos como de nuevas exigencias, siendo quizás de los más demostrativos la necesidad de que la

¹⁰ Logisman (Ed.). (19 de Julio de 2011). NORMA ISO/IEC 15489 PARA LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS. NORMA ISO/IEC 15489 PARA LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS. España, Zaragoza, España. Recuperado el 16 de Octubre de 2015, de <http://www.custodia-documental.com/norma-isoiec-15489-para-la-gestion-de-documentos/>

¹¹ Ezequielesc (Ed.). (29 de Septiembre de 2009). Recuperado el 20 de Octubre de 2015, de <https://calidadhoy.wordpress.com/2009/09/29/historia-de-la-iso9001/>

organización establezca los riesgos y la integración de las acciones subsecuentes en los procesos.¹²

6.2. La gestión documental con calidad:

La gestión documental es el soporte básico en el sistema de gestión de la calidad y en general para las distintas certificaciones ISO y OHSAS. La documentación en el sistema de gestión de la calidad es la base y soporte del sistema. Las normas internacionales de la familia ISO 9000 requieren que el sistema de gestión de calidad de una organización esté documentado. En resumiendo lo anterior partimos de la base que la gestión documental es un sistema de gestión de la calidad, que forma parte integrante del propio sistema.¹³

Pirámide Documental del SGC



1 Pirámide Documental del SGC

Imagen 1

Fuente: http://www.unsj.edu.ar/unsjVirtual/sistema_gestion_calidad/?page_id=78

¹² Ezequieles (Ed.). (29 de Septiembre de 2009). Recuperado el 20 de Octubre de 2015, de <https://calidadhoy.wordpress.com/2009/09/29/historia-de-la-iso9001/>

¹³ Herrera, A. H. (2007). *GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD*. Sevilla, España. Recuperado el 1 de Octubre de 2015, de http://tic.uis.edu.co/ava/pluginfile.php/149157/mod_resource/content/1/HEREDIA%2C%20ANTONIA.%20GESTI%C3%93N%20DOCUMENTAL%20Y%20CALIDAD..pdf

Estructura piramidal propuesta por la norma ISO 9001, en ella se observa los documentos más genéricos se encuentran en la parte superior y los más operativos en la parte inferior.

La auditoría del sistema precisa, igualmente, la gestión documental como una garantía de la gestión, no solo para la ISO 9001, también para la ISO 14001 y para la familia OHSAS 18000. El auditor revisará la gestión documental para comprobar su grado de fiabilidad y si realmente está integrada en el sistema de gestión de calidad.

Cuando nos referimos a la gestión de la calidad en la gestión documental debemos analizar los procesos archivísticos y la realización de los mismos y el personal con el que contamos, por más estructurado que este un sistema, si no contamos con personal idóneo y capacitado no cumpliremos las metas y los objetivos propuestos por nuestro sistema de calidad y mucho menos los de la organización.¹⁴

Un sistema de gestión de calidad es considerado en las organizaciones como subconjuntos de procesos interrelacionados entre sí, frecuentemente los resultados de un proceso se transforman en elementos de entradas en otros procesos. La búsqueda de la eficacia en el funcionamiento de una organización se basa precisamente en identificar estos procesos y las interacciones entre ellos y adaptar la gestión documental a una serie de documentos que soporten esos procesos, subprocesos e interacciones entre ellos.

Cada organización debe desarrollar y gestionar la documentación necesaria que demuestre eficacia, eficiencia y garantice los resultados de los diferentes procesos, identificando así cada grupo de documentación con las diferentes actividades.

El número de documentos del sistema de gestión de la calidad dependerá de distintos factores:

1. El tamaño de la organización y el tipo de actividades.
2. La complejidad de los procesos y sus interacciones.
3. La competencia del personal.

¹⁴ abc-calidad. (s.f.). *blogspot*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2015, de *blogspot*: <http://abc-calidad.blogspot.com.co/2011/04/gestion-documental-en-la-gestion-de-la.html>

La documentación mínima que todo sistema de gestión de la calidad debe desarrollar es la siguiente:

1. Política de la calidad y sus objetivos.
2. Manual de calidad.
3. Procedimientos documentados.
4. Instrucciones de trabajo.
5. Formularios.
6. Planes de calidad.
7. Especificaciones.
8. Documentos externos.
9. Registros.

La documentación dentro de un sistema de gestión de calidad puede estar en cualquier tipo de medio, ya sea en papel o en medios electrónicos. En la práctica realmente la gestión documental será una gestión mixta, parte de los documentos estarán informatizados y parte de los documentos en archivos físicos.

6.2.1. Manual de Calidad: Describe el sistema de gestión de la calidad de acuerdo con la política y los objetivos de calidad establecidos. Incluye el propio manual, la política de calidad y los objetivos.

6.2.2. Procedimientos del sistema de gestión de calidad: Conjunto de documentos que describen los procedimientos interrelacionados requeridos para implementar el sistema de gestión de calidad.¹⁵

6.2.3. Pasos para adquirir el certificado de calidad ISO 9001

Uno de los modelos a los que se refiere Escanciano García-Miranda¹⁶ en cuanto a la certificación de calidad ISO 9001 son los siguientes pasos

¹⁵ abc-calidad. (s.f.). *blogspot*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2015, de *blogspot*: <http://abc-calidad.blogspot.com.co/2011/04/gestion-documental-en-la-gestion-de-la.html>

- Reconocimiento de las necesidades para implementar un sistema de gestión de calidad
- Elección de la consultora donde va hacer la guía metodológica de acuerdo a la implementación del sistema de la organización.
- Implementación del sistema donde se debe se planificara cada uno de los procesos desarrollados por la organización
- Dentro de la organización deben de existir personas que sean competentes en la implementación del desarrollo del sistema durante el desarrollo del proyecto
- Los documentos son los soportes de los procesos donde se garantizara la eficacia
- La auditoría interna Un requisito fundamental de la norma ISO 9001 es la realización de una auditoría interna, durante la misma se comprobará el cumplimiento de todos los requisitos contenidos en la norma de referencia y en el sistema de gestión de la calidad.
- Auditoria de certificación Una vez comprobado que el sistema funciona correctamente y se ha implementado en toda su extensión, podemos solicitar a una entidad certificadora la realización de la auditoría externa.

6.3. Beneficios de un sistema de calidad en la gestión documental.

Según Dearing J (2007) en su artículo cuales son los beneficios de ISO 9001, menciona que los sistema de gestión documental es imprescindible para una compañía ya que aporta numerosos beneficios a la organización cuando este cuenta con estándares de calidad. Describimos estos beneficios que se encuentran establecidos con los pasos antes mencionados, igualmente los beneficios que las empresas logran al decidir efectuar la norma ISO 9001, muchas veces, son originarios de los objetivos de calidad establecidos. Para alcanzar que estos beneficios sean perceptibles, es recomendable el diseño de metas intermedias; por ejemplo, si el primordial objetivo es aumentar la complacencia del cliente,

¹⁶ escanciano García-miranda la certificación de los sistemas de calidad ¿opiniones y necesidades? el libro de ponencia XII fuente de información

https://books.google.com.co/books?id=qdb5ZIsqj_4C&pg=PA144&dq=Pasos+para+adquirir+el+certificado+de+calidad+ISO+9001&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Pasos%20para%20adquirir%20el%20certificado%20de%20calidad%20ISO%209001&f=false

se trazarán metas parciales como bien podrían ser la disminución de las solicitudes o los plazos de entrega, a continuación menciono algunos de los beneficios ¹⁷

Es por ello que los beneficios que podemos aportar para este tema son los siguientes

- Describe la calidad de las actividades o procesos a los cuales está dedicada la compañía.
- Las funciones o procesos relacionados se les pueden realizar mejores seguimientos.
- Se logran informes de gestión de los empleados y el compromiso de los mismos.
- Ayuda a cada empleado a comprender la función que desempeña dentro de la organización, sus roles y responsabilidades por lo que influye positivamente en el compromiso de cada uno con el sistema de gestión de calidad.
- Facilita el entendimiento entre los empleados y la dirección.
- Es base para las expectativas del desempeño del trabajo
- Explica la forma en que se llevarán a cabo las actividades para lograr los requisitos especificados.
- Mide los alcances de los requisitos especificados de manera gráfica y cuantificable.
- Sirve de base para la formación de los nuevos trabajadores y para la actualización periódica de los empleados actuales
- Facilita el orden y equilibrio de la organización.
- Facilita el camino a la mejora continua.
- Da confianza a los clientes.
- Demuestra ante terceros y otras partes interesadas las capacidades de la organización.
- Sirve de referencia a proveedores de los requisitos necesarios dentro de la organización.
- Es básico para desempeñar las labores de las auditorias del sistema de gestión de calidad.
- Sirve de evaluación continua del sistema de gestión de calidad.

¹⁷ Fontalvo Herrera, Tomás José, and Vergara Schmalbach, Juan Carlos. *La gestión de la calidad en los servicios. ISO 9001: 2008.* España: B - EUMED, 2010. ProQuest ebrary. Web. 3 November 2015.

6.3.1. Ventajas de la ISO 9001 en las organizaciones

Las empresas que decidan implementar esta filosofía de dinamismo de calidad estarán orientadas hacia la calidad total, asimismo esta permitirá la mejora continua de las actividades internas y externas en el rendimiento empresarial, según Powell, 1995; Kaynak, 2003¹⁸, permitirá a las empresas conseguir una mejora en la satisfacción de los clientes, la satisfacción de los empleados, el impacto social y los resultados empresariales Kanji y Asher, 1993, 1996 y permitirá superar las posibilidades de los mismos. En este sentido, Al Kahalifa y Aspinwall (2000) afirman que la Gestión de la Calidad pone su énfasis en satisfacer las necesidades del cliente (externo e interno) y la importancia de hacer bien las cosas a la primera.

Como resultado a lo citado por cada uno de los autores antes mencionados podemos recalcar que dentro sus aportes la Calidad en sus diferentes normas establecidas por la norma ISO, jerarquizan la importante recalcar que una de las finalidades de la norma es cumplir con los parámetros y la normativa a nivel internacional que sirve como patrón de referencia para la gestión de calidad en una empresa en cualquier parte del mundo, asimismo establecemos que la norma ISO 9001 es un conjunto de reglas de calidad establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Estas normas pueden emplearse en cualquier tipo de organización o actividad encaminada a la elaboración de bienes o servicios. Las normas acopian tanto el contenido mínimo como las guías y herramientas delimitadas de fundación, y los métodos de auditoría. Igualmente la norma ISO 9000 detalla la manera en que una organización maniobra sus modelos de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio. De igual modo la ejecución brinda numerosas ventajas para las empresas:

Estandariza las actividades del personal que trabaja dentro de la organización por medio de la documentación.

- Monitorizar y medir el desempeño de los procesos
- Disminuir los retrocesos de las actividades dentro de la organización
- Mejorar los procesos continuos y la producción eficaz

¹⁸ Kaynak (2003): "La relación entre las prácticas de gestión de calidad total y sus efectos sobre el rendimiento firme ", Revista de Gestión de Operaciones, vol. 21, pp. 405-435.

- Comprimir los sucesos de producción o prestación de un servicio
- Aumenta la satisfacción de los clientes
- Acrecentar la eficacia de la organización ajustadas a los objetivos de la organización

De ahí que todas estas normas están sujetas de acuerdo a los parámetros establecidos por la misma norma y hoy día resulta menos difícil que en el pasado poder someterse a esta ley de calidad, es así que existen algunos elementos a tener en cuenta y consejos útiles si se desea certificar una empresa o actividad con esta norma. Según lo que describe en el libro AENOR (2013). Guía rápida de correspondencia para la integración de sistemas de gestión Para poder desarrollar el plan de integración, previamente se debe analizar qué beneficios se van a obtener y qué dificultades se tienen que superar a lo largo de todo el proceso de integración

Para comprobar que se efectúan los requisitos de la norma, existen entidades de certificación que verifican la implantación y mantenimiento, emitiendo un certificado de conformidad. Al igual Estas entidades están custodiadas por organismos nacionales que sistematizan su actividad.

6.4. Elaboración de la documentación del sistema de gestión de la calidad

Según los autores Luis Felipe Nápoles, Mayra Moreno, Rojas *¿Cómo Documentar un Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001?*¹⁹ Según la directriz en establecer un sistemas de gestión de la calidad según los requisitos determinados en la norma ISO 9001 del 2008, brinda a las organizaciones las funciones del ciclo Deming, en las que como parte de la proyección es concluyente a la documentación del sistema, para su futura implantación, control y mejora. Situación que ha incitado el desarrollo de diversas investigaciones que proporcionen este importante paso, a causa de que la mencionada norma no precisa cómo lograrlo.

De acuerdo a lo visto anteriormente por los autores en su artículo, podemos aludir que La responsabilidad para elaborar y diseñar un sistema de gestión de calidad para la gestión

19

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:CIdTMOyeA68J:www.unilibrebaq.edu.co/unilibrebaq/revistas2/index.php/ingeniare/article/download/460/414+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=co>

documental, debe recaer en personas que se encuentren involucradas en los procesos y actividades. Esto proporciona entre otras cosas un sentido de compromiso del personal y el entendimiento de los requisitos y demás contenido de los documentos. La elaboración estará guiada y supervisada por las personas responsables del control y seguimiento del sistema de gestión de calidad.

Estas personas comprometidas estarán en la obligación de capacitar al personal en la mejora continua de los procesos y en realizar a cabalidad las actividades, delegando responsabilidades y responsables dentro de cada proceso.

GUIA PARA LA CONSTRUCCION DEL MAPA DE PROCESOS GESTION DE CALIDAD

Tabla 3. Guía para la construcción del mapa de procesos

Preguntas	La respuesta conduce a:
¿Cuáles son los requisitos de los clientes y los legales y reglamentarios de otras partes interesadas?	Requisitos de clientes y requisitos legales y reglamentarios de otras partes interesadas
¿Cuáles son los procesos que existen y son necesarios para el SGC? ¿Cuáles son los procesos que no existen y también son necesarios para el SGC?	Listado de procesos existentes y otros que haya que establecer para cumplir los requisitos de los clientes y los legales y reglamentarios de otras partes interesadas
¿Quiénes son los responsables de cada proceso?	Responsables
¿Cuáles son los elementos de entrada y los resultados de cada proceso?	Confirmación de los procesos
¿Quiénes son los clientes de cada proceso?	Relaciones entre los procesos
¿Cuáles son las interfaces entre los procesos?	Relaciones entre los procesos y grupo de procesos
¿Qué documentación requieren?	Elementos para las fichas y los procedimientos
¿Cuál es la clasificación de los procesos recomendada?	Procesos estratégicos: Definen las metas de la organización. Procesos claves: Soportan la misión de la organización y agregan valor al producto. Procesos de apoyo: Garantizan el desarrollo de los procesos claves facilitando los recursos necesarios.
¿Cómo se construye el mapa de procesos?	1. Partir de los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios 2. Ordenar los grupos de procesos de forma ascendente (primero los estratégicos, segundo los claves y por último los de apoyo) 3. Establecer las relaciones dentro y entre los grupos de procesos 4. Terminar con la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios (meta de los SGC)

Fuente: Elaboración de los autores

INGENIARE, Universidad Libre-Barranquilla, Año 8, No. 15, pp. 115-123 • ISSN: 1909-2458

Tabla 1 GUIA PARA LA CONSTRUCCION DEL MAPA DE PROCESOS GESTION DE CALIDAD

Fuente:

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:CIdTMOyeA68J:www.unilibrebaq.edu.co/unilibrebaq/revistas2/index.php/ingeniare/article/download/460/414+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=co>

6.5. Sistemas de gestión de calidad y la gestión del conocimiento de las empresas

Se evidencia la relación que puede existir entre la estructura de una organización con los procesos de trabajo de la empresa, en el cual más adelante se pueda evidenciar la calidad de los servicios. Según lo planteamientos de Boix (2000)²⁰ quien define un sistema de calidad como la integración de un estrategia que se conforma a través de los procesos, logrando articular los clientes y lo proveedores o las operaciones interna o externas de una organización

Podemos aportar un poco más sobre la calidad del conocimiento y lo que aporta Boix, La gestión documental entendida como el adecuado manejo de todos y cada uno de los procesos de los cuales se compone esta actividad, de la elaboración de documentos según unos requisitos, recepción, manejo, movimiento de dichos documentos, actualización, archivos, se basa principalmente en tener todos los documentos controlados, asegurarse que las personas implicadas en los distintos procesos tengan conocimiento sobre los mismos, que el personal esté bien formado y que los documentos estén vigentes, actualizados, es decir controlar documentos obsoletos.

La gestión documental y la gestión de calidad son una el complemento de la otra ambas hoy día han de ser el testimonio de la integración de los archivos en las instituciones de su buen funcionamiento dinámico y sistémico será la consecuencia de los resultados dados a los funcionarios o clientes internos o externos.

6.6. Habilidades de las organizaciones para generar ventaja competitiva a través de la certificación ISO 9001.

Cuando hablamos de competitividad nos acercamos a los valores organizacionales de una empresa, este valor es reconocido desde el conocimiento de cada una de las partes de la empresa donde la productividad es el valor fundamental.

De acuerdo a lo citado por Michael Porter “Porter Porter, M. E. (2009). Ser Competitivo. Barcelona, España: Ediciones Deusto. Recuperado el 16 de Septiembre de 2015” menciona que la competitividad está definida como el valor del producto generado por una empresa,

²⁰ Boix salvador la norma ISO 9000: 2000 TIBIDADO Y LGAI CENTRO DE CERTIFICACION GESTION 2000 MADRID 2000.

donde la obtención es la función de la calidad de los productos en beneficio al bienestar de las empresas, cuando hablamos de un competitividad nos enfrentamos a una serie de cambios que las empresas deben de acomodarse dado a los nuevos parámetros establecidos por la norma

Sin duda es inevitable tener un contexto de qué tipo de habilidades competitivas se pueden generar a partir de la certificación de calidad ISO 9001, es indudable que los nuevos retos que se imponen a través de la globalización exigen una competitividad que permita sobresalir los nuevos retos, así mismo una perfección de la gestión de logística y una invariable flexibilidad para acomodarse a los cambios

Es indudable mencionar que las necesidades de las empresas tanto en el mundo como en Colombia, deben de estar dinámicamente integradas con cada uno de los departamentos de la organización con el departamento de mercadeo, por lo tanto al igual que las otras dependencias el departamento de archivo deben de asumir un papel trascendental a la hora de generar fuente información para la organización, es decir que la gestión documental es el soporte básico del sistema de gestión de calidad, con la finalidad de generar para las distintas certificaciones para la ISO. Asimismo la documentación en el sistema de gestión de la calidad es la base y soporte del sistema. De igual modo las normas internacionales de la familia ISO 9001 solicitan que el sistema de gestión de la calidad de una organización esté documentado.

De manera puntual me refiero que partimos de la base que la gestión documental es un sistema de gestión de la calidad que forma parte integral del propio sistema.

La documentación del sistema de gestión de la calidad puede bien pertenecer a otras actividades totales de una organización o bien con una parte de esas actividades, dependerá del tipo de organización, tamaño y otros factores. Es significativo que los requerimientos y el contenido de la documentación del sistema de gestión de la calidad, estén orientados de a las normas de calidad que se pretenden satisfacer.

Los documentos de la proyección de la calidad pueden incluir la planificación administrativa y operativa, la gestión de la aplicación del sistema de la gestión de la

calidad encerrando la organización la programación y el enfoque por el cual los objetivos de la calidad han de ser logrados.

El sistema de gestión de la calidad brindara una gran ventaja en los procesos conectados entre sí, continuamente a los resultados de un proceso, donde se transforman elementos de entrada en otros procesos. La ventaja competitiva de la organización a través de la norma ISO 9001 es identificar cada uno de los procesos de la organización, adaptándolas a la gestión documental y a su vez a una serie de documentos que aguanten esos procesos, subprocesos e interacciones entre ellos.

Cada organización que se encuentra adaptada a los procesos de la ISO, desarrollara ventajas competitivas por medio de la gestión documental ya que la eficacia atestigüe los resultados de los diferentes procesos, equiparando así cada grupo documental de las diferentes actividades de la organización.

7. IMPACTO DE LA IMPLEMENTACION DE CALIDAD EN LA GESTION PUBLICA

Como todos sabemos un impacto siempre genera consecuencias o secuencias tanto positivas como negativas, el mejoramiento continuo de los procesos y proyectos permite alcanzar estándares de calidad altos, uno de los pilares para el aseguramiento de la calidad en las organizaciones privadas son los gerentes, en las entidades públicas hacen parte todos y cada uno de los funcionarios con la realización de principios de planificación y control buscando día a día herramientas que aseguren un ciclo de calidad con resultados positivos.

La ISO con su reinicio de operación en 1947 (Reconformando a ISA con origen desde 1926), ha liderado el trabajo integrado y coordinado a nivel mundial para la definición de estándares basados en las mejores prácticas, aplicables en la obtención de bienes y servicios.

Cuando nos referimos a la calidad de los procesos o actividades de un bien o un servicio no debemos escatimar esfuerzos ni debe ser excluyente de entidades públicas o privadas, es allí donde debe ser aplicado a todas y cada una de ellas, interrelacionando con conjuntos de buenas prácticas. Desarrollados por organizaciones y agremiaciones que plantean, evalúan

y analizan de manera exhaustiva cada una de las actividades, recursos y herramientas para guiar a las organizaciones y entidades dentro de marcos legales actualizados de buenas prácticas y estándares internacionales de adecuada calidad.²¹

Es así como se crean los siguientes con el fin de incentivar la implementación de buenas prácticas:

- El Premio Deming en Japón en 1950.
- Premio a la Excelencia en Canadá en 1982.
- Premio Malcolm Baldrige en Estados Unidos en 1987.
- Presidential Award en Estados Unidos en 1987.
- Premio Nacional a la Calidad en Brasil en 1988.
- Premio Nacional a la Calidad en México en 1990.
- Premio Nacional a la calidad en Uruguay en 1991.
- European Quality Award en la CE en 1992.
- Premio Nacional a la Calidad de Argentina en 1992.
- Premio Iberoamericano a la Calidad en 1999.

Entre otros muchos en el resto del mundo, siendo destacable, en este resumen de la revisión documental y su desarrollo global, que Colombia creó e institucionalizó el Premio Colombiano a la Calidad desde 1975 (a través del decreto 1653/75), siendo uno de los primeros en el mundo, el cual a partir del año 2001 se denominó “Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión”.

Dentro de los análisis realizados encontramos que las entidades gubernamentales cuentan con personal el cual tiene diferentes niveles de formación así como diferentes disciplinas, experiencias, culturas y áreas de conocimiento lo que resulta en una población muy diversa la cual tiene diferentes expectativas, enfoques, metas y objetivos. La función de la

²¹ Mancera, L. G. (25 - 01 de Enero - Abril de 2013). *Mejoramiento de la Gestión pública con ISO 9001:2008, estudio de caso. Mejoramiento de la Gestión pública con ISO 9001:2008, estudio de caso. Pereira, Pereira, Colombia. Obtenido de file:///C:/Users/gestiondocumental/Downloads/Dialnet-MejoramientoDeLaGestionPublicaConISO90012008Estudi-4269571%20.pdf*

normatividad es ajustar procesos y procedimientos con el fin de seguir unos patrones que permitan de manera uniforme la calidad esperada.²²

8. GESTIÓN ARCHIVÍSTICA COMO ELEMENTO CLAVE PARA LA GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

De acuerdo a lo citado por Antonio Paños Álvarez²³

Donde menciona que el desarrollo de la Sociedad de la Información y de las tecnologías de la información, ha generado el tejido empresarial la necesidad de contar con sistemas que permitan una gestión eficaz de los recursos de información y documentación de las empresas. Este hecho ha favorecido la reciente aparición y fuerte crecimiento de un sector de empresas, denominadas, servicios documentales, que ofrecen productos y servicios relacionados con la gestión de información, documentación y conocimiento.

Antes de iniciar con este capítulo debemos de conceptualizar que es la gestión en los diferentes campos de la gestión archivística que están basados en los puntos de vista de Antonio Paños, donde el visualiza la funcionalidad en el proceso de gestión organizacional

Para ello puntualizamos una serie de conceptos que determinaran como podemos llegar a tener elementos de la gestión organizacional.

8.1. QUE ES LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA:

En un trabajo reciente Antonio Heredia²⁴ establece que la archivística no es la ciencia de los documentos sino la ciencia de los archivos, además constituye dentro de la historia diversas ideas tanto lo que es un archivo como las tareas de conservación, organización, descripción, servicio, existen dos vertientes fundamentales que a la fecha prevalecen en el

22 Mancera, L. G. (25 - 01 de Enero - Abril de 2013). Mejoramiento de la Gestión pública son ISO 9001:2008, estudio de caso. Mejoramiento de la Gestión pública son ISO 9001:2008, estudio de caso. Pereira, Pereira, Colombia. Obtenido de file:///C:/Users/gestiondocumental/Downloads/Dialnet-MejoramientoDeLaGestionPublicaConISO90012008Estudi-4269571%20.pdf

23 “Álvarez, A. P. (2004). ESTUDIO DEL MODELO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DOCUMENTALES. (7). Recuperado el 29 de Agosto de 2015, de <http://eprints.rclis.org/12030/1/ad0713.pdf>”

24 Antonio Heredia “Dall” Archivología all el archivo del ayer al mañana

ámbito internacional la primera de ella que es la sedimentación documental en el desarrollo de la gestión, y la segunda se refiere a la centro de información de la documentación.

Atraves de este fundamento Antonio Heredia nos permite comprender que la gestión archivística es un conjunto de normas y técnicas aplicadas a través de procedimientos que permite a una entidad la administración total de los documentos tanto los documentos físicos como los documentos digitales, esto va a permitir la orientación más asertiva en el manejo de los fondos documentales.

En contraste con lo anterior la gestión gerencial en la gestión archivística está orientada hacia la nueva revolución de información del siglo XXI, donde la gestión organizacional va a jugar un papel importante a la hora de tramitar los nuevos modelos de la gestión documental.

La norma ISO 9001 establece en cada uno de sus artículos un conjunto de medidas metodológicas dispuestas a diseñar diferentes parámetros de gestión documental con el propósito de diseñar un sistema orientado a la gestión archivística, basados en la gestión de calidad, donde la norma nos ofrece una serie de terminologías que van a permitir la normalización terminológica y una mejor comprensión sobre la metodología que se presentan a través de esta norma, existen una serie de beneficios que están orientados hacia un sistema de gestión documental y que van encaminados de la siguiente manera.



2Calidad

Fuente:

http://www.amusal.es/imagen.php?ruta=images/Servicios%20Tecnicos/Calidad%20y%20Medioambiente/2011/Septiembre/imagenes/19829_9572_calidad3.gif&maxancho=445&maxalto=288

Según Carlos Alberto Zapata (Zapata, 2005)²⁵ el expone una serie de beneficios donde se optimizan y se brindan las oportunidades de la administración de los documentos en las organizaciones; la evolución y la afirmación de la gestión de documentos; las tendencias emergentes en el manejo de los documentos; los lineamientos básicos; el modelo de gestión documental; la estructura de un programa de gestión documental, así como su implementación y desarrollo. Vale la pena destacar el modelo metodológico que propone para la implementación de un Programa de Gestión de Documentos, es así que se adoptan una serie de beneficios

- 8.2. Beneficios de la gestión documental:** exponen una serie de políticas, normas, compromisos, capacidades, ordenamientos, lineamientos, así como los servicios afines con la gestión y uso de los documentos. Asimismo se exponen los beneficios para las organizaciones que llevan este tipo de sistema.
- 8.3. Medio normativo:** expone la importancia de reflejar el entorno de los procesos organizaciones. Donde el ambiente está conformado por reglas de cumplimiento, códigos de buenas prácticas, las leyes y medidas sobre el medio organizacional en general y el específico de cada sector, igualmente con el comercio electrónico, acceso, seguridad y evidencia de la información archivística. La diligencia de estos compendios se establecerá por la naturaleza de la organización o sector del que se conozca.
- 8.4. Responsabilidad:** este beneficio explica la necesidad de precisar y documentar una política para la gestión documental con el fin de avalar su confidencialidad, naturalidad y usabilidad, la cual deberá estar respaldada por el nivel más alto de la

²⁵ Zapata, C. A. (Diciembre de 2005). *Directrices para estructurar un programa de gestión de documentos en las organizaciones.*

(Revista Códice N 2). Colombia. Recuperado el 12 de Septiembre de 2015, de

<http://eprints.rclis.org/20312/1/Directrices%20para%20estructurar%20un%20programa%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20documentos%20en%20las%20organizaciones.pdf>

organización. Igualmente se refiere a los niveles de responsabilidad vinculadas a la actividad documental, de tal manera que se establezcan los responsables de cada uno de los procesos de la gestión documental

8.5. Requisitos de la gestión documental: los requisitos necesarios para que los documentos logren apoyar un sistema de actividades con calidad se basa en la creación, recepción y procesos documentales, así como facilitar la capacidad de rendición de cuenta de las organizaciones, para lo cual es indispensable que dichos documentos se mantengan legítimos, íntegros y confiables a lo largo del tiempo.

Podemos considerar que la norma ISO 9001 es el resultado de un esfuerzo mancomunado donde una adecuada gestión de la documentación archivística certificada, íntegra y confiable pasó a ser una inquietud tanto para los archiveros como para los gerentes y todos aquellos que de una manera u otra están comprometidos en el proceso de gestión de documentos de archivo en las organizaciones, sobre todo, a partir de la introducción de los sistemas electrónicos.

Otro de los pilares que se acoplan en el fortalecimiento de la consolidación del marco administrativo organizacional, es a través de la estructura ISO 14001 donde se establece con la intención de apoyar la aplicación de un plan de manejo ambiental en cualquier organización del sector público o privado, esta norma fue creada para las organizaciones internacionales para proteger el medio ambiente, sin embargo, para obtener la certificación de protección al medio ambiente sólo se puede utilizar la norma ISO 14001. Este grupo de normas ISO, contiene diversas reglas internacionales que han sido uniformizadas y son voluntarias y se aplica ampliamente en todos los sectores de la industria. Todas estas normas están integradas a los elementos que competen la organización de las mismas, la norma OHSAS 18000 va integrada con la norma ISO 9001 y 14001 donde esta busca el bienestar en un sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional, donde la norma busca a través de una gestión sistemática y estructurada asegurar el mejoramiento de la salud y seguridad en el lugar de trabajo, donde se establecen las políticas de seguridad ocupacional para proteger el patrimonio en sus actividades cotidianas.

9. IMPACTO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS EUROPEAS

De acuerdo con lo citado Frederic Marimon (Heras, Marimon, & Casadesús, 2009)²⁶ en este artículo menciona el impacto de las herramientas para la gestión de la calidad en la competitividad de las organizaciones, tomándose como referencia dos modelos distintos de gestión de la calidad: el establecido por el estándar ISO 9001:2000 y el del modelo de autoevaluación EFQM. Donde este último es un modelo no normativo, cuyo concepto fundamental es la autoevaluación fundada en un examen detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización utilizando como guía los juicios del modelo. Es decir que es un conjunto de reglas para valorar el comportamiento de la organización en cada uno de los criterios, asimismo con esta investigación lo que pretende estos autores es mirar que tipo de ventajas pueden generar la Norma ISO 9001 en las organizaciones. Además se menciona que la gestión de calidad ha sido transformada en diversos ciclos o etapas de la evolución de la gestión de calidad, es así que estas etapas progresivas que han sido denominadas de la siguiente manera: inspección de calidad, control de calidad, aseguramiento de la calidad y gestión de la calidad total, de manera que Kaye²⁷ y Dyason²⁸ (1995) dimensionan una quinta era de la gestión de la calidad donde se lograra dimensionar que la calidad dentro de la organización es el punto de partida hacia el crecimiento de la función organizacional. Sin duda la gestión de calidad ha favorecido a la revolución de la doctrina en la dirección de empresas y a la prosperidad de la investigación y de la práctica empresarial sobre temas estancados que han permanecido herméticos a los cambios en los negocios, como pueden ser el esbozo organizativo, las pautas de gestión en los recursos humanos o el proceso de innovación. Muchos directivos han considerado que la gestión de calidad es un poderoso incentivo para el desarrollo internacional de la empresa, dentro de

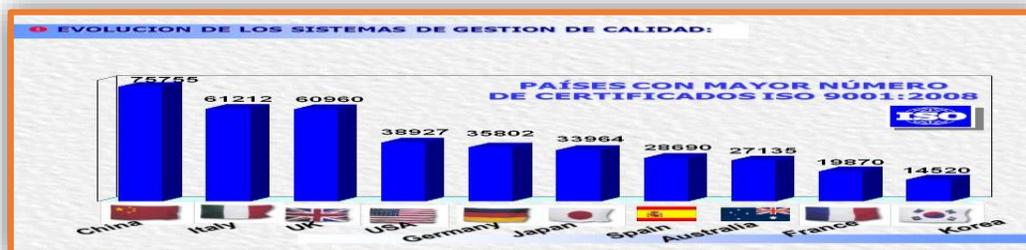
²⁶ Heras, I., Marimon, F., & Casadesús, M. (14 de Abril de 2009). *Impacto competitivo de las herramientas para la gestión de la calidad*. Madrid, España. Recuperado el 5 de Octubre de 2015, de http://www.acede.org/fotos/pdf/art290_41.1.pdf

²⁷ profesor Michael M. Kaye, BSc MSc CSTAT CMATH FIMA Profesor Emérito de Operaciones y la Universidad de Gestión de Calidad de Portsmouth Business School

²⁸ Marilyn D. Dyason de la Universidad de Portsmouth, Administración y Economía de la Empresa

este desarrollo organizativo y que al igual que lo mencionado en la revista La Revista de la ACT²⁹

3 Evolución de los sistemas de calidad en Europa



Fuente: http://images.slideplayer.es/1/26655/slides/slide_3.jpg

Igualmente esta comunidad ha plasmado dentro del entorno de la gestión de calidad la celebración del DIA MUNDIAL DE LA CALIDAD “Día Mundial de Calidad, promulgado por la ONU en 1990 con el objetivo de aumentar la conciencia mundial sobre la importancia de la Calidad en el aseguramiento de la prosperidad de las naciones. La AEC, designada por la European Organization for Quality (EOQ), organiza el Día Mundial de Calidad 2015 en el marco de la Semana Europea de la Calidad y del Mes Mundial de la Calidad de la American Society for Quality (ASQ).³⁰”

Dentro del análisis que menciona el autor, se nombra un sistema de gestión de calidad total denominada GCT, esta herramienta de gestión fue desarrollada en las décadas de los 50 y 60 por las industrias japonesas, a partir de las experiencias originadas por el experto en materia de control de calidad W. Edwards Deming³¹ “(14 de octubre de 1900 - 20 de diciembre de 1993) fue un estadístico estadounidense, profesor universitario, autor de textos, consultor y difusor del concepto de calidad total. Su nombre está asociado al

²⁹ Editorial de revistas en la gestión y los servicios bibliotecarios y de información, la ingeniería, la ciencia y la tecnología aplicada.: <http://www.emeraldinsight.com/doi/citedby/10.1108/09544780110366033>

³⁰ <http://www.aec.es/web/guest/congresos/2015/dia-mundial-de-la-calidad-2015/dia-mundial-calidad>:

³¹ <http://demingcollaboration.com/language/spanish/biografia-completa-de-deming/>

desarrollo y crecimiento de Japón después de la Segunda Guerra Mundial. Su obra principal es *Out of the Crisis* (1986).”, impulsor en Japón de los círculos de calidad. Asimismo se dimensiona que parte de los controles de calidad de las empresas que están inmersas en los programas GCT, establecen controles de mejora en comparación con otras empresas que no toman este tipo de esquemas, es así que muchos autores como Bunney y Dale (1997)³², sostienen que las empresas que adoptan estos mecanismo de calidad y las consolidad como parte de la calidad organizacional, adoptan herramientas propias como benchmarking³³, las encuestas encaminadas a distintos stakeholders³⁴ o grupos de interés, los sistemas de sugerencias y los grupos de mejora, entre otras, estos sistemas van a permitir llevar a cabo una eficaz calidad organizacional de acuerdo a los criterios de la norma. En la medida que las empresas prosperan en los procesos de gestión de calidad estas van a demandar herramientas más elaboradas y complejas, estos modelos de gestión han sido calificado y valorados y comparados con los modelos de EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, EFQM en inglés), cuyo concepto primordial es la autoevaluación establecida en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando como pauta los criterios del modelo, es decir que este modelo van hacer evaluador de cada uno de los modelos de la gestión de calidad utilizables en las empresas, organizaciones y de más instituciones que tiene como modelo la gestión de calidad

10. IMPACTO EN LA COMPETITIVIDAD A TRAVÉS DE LA ISO 9001 EN COLOMBIA Y OTROS PAÍSES

Durante la segunda guerra mundial la serie ISO 9000, es la consecuencia de operaciones y necesidades debido al alejamiento de controles de procesos y productos, donde se hizo ineludible la estandarización de ordenamientos a las técnicas de fabricación, acogiendo procedimientos y fundando parámetros que involucraran las diferentes actividades de inspección y control.

³²HS Bunney, BG Dale, (1997) "La implementación de herramientas de gestión de calidad y técnicas: un estudio", *La Revista de la ACT*, Vol. 9 Iss: 3, pp.183 - 189

³³ Es el proceso mediante el cual se recopila información y se obtienen nuevas ideas, mediante la comparación de aspectos de tu empresa con los líderes o los competidores más fuertes del mercado

³⁴ Significa quienes son afectados o pueden ser afectados por las actividades de una empresa

A partir del año de 1996 se da inicio a un nuevo concepto de aseguramiento de calidad, donde la empresa hace eficientemente los recursos de la organización, donde toman como iniciativa el esquema de clasificación de los proveedores causando asentimiento entre los productos y su efectividad, es decir que causo gran conformidad en los avances a nivel de calidad es así que esta normativa dio origen a la norma BS 5179³⁵

Estudio para la medición del impacto de la implementación de sistemas de gestión de calidad bajo el estándar NTC ISO 9001:2008 en las empresas de los diferentes sectores económicos de Barrancabermeja y su área de influencia

Fuente: Estudio del impacto de la certificación ISO 9001:2000 en la competitividad-país

Asimismo en el año de 1987 se crea a partir de la norma BS 5750 la ISO 9000 bajo la declaración de la norma internacional ISO cuyo objetivo fundamental es el desarrollo de los estándares internacionales de calidad, en este mismo año se publicó para Colombia la primera serie de estándares para la administración de la calidad ISO 9000, de igual manera este elevada calidad de la gestión administrativa, ha llevado a que muchas empresas en Colombia busquen certificarse con los más altos niveles de calidad, con el propósito que las empresas Colombianas busquen la certificación calidad, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo BID, aumentando la competitividad de las empresas Colombianas, creando una hipótesis de competitividad con relación a la eficiencia en los negocios.

Igualmente estos procesos de implementación de calidad crean una cultura organizacional esto con el fin de adecuar niveles de satisfacción adecuados a clima laboral para todas las organizaciones que inician su proceso de certificación.

Cabe anotar que la gran mayoría de las empresas colombianas que cumplen con los requisitos de calidad, fueron valoradas de acuerdo a unos criterios que permitieron conocer el verdadero valor que tiene las empresas que se acogen a un sistema de gestión de calidad,

³⁵ Marín, R. (Enero de 2014). *Estudio para la medición del impacto de la implementación de sistemas de gestión de calidad bajo el estándar NTC ISO 9001:2008 en las empresas de los diferentes sectores económicos de Barrancabermeja y su área de influencia. 4(1)*. Barrancabermeja, Colombia. Recuperado el 15 de Octubre de 2015, de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:9zE4yoLfx7kJ:www.unipaz.edu.co/ojs/index.php/revcitecsa/article/download/52/pdf_7+&cd=1&hl=es&ct=cnk&gl=co

donde se evidencia el gran acople que se tiene este sistema con las diferentes áreas de la organización.

Introducción a los Sistemas de Gestión de Calidad

Sistemas de Gestión de Calidad

Fuente: <http://player.slideplayer.es/1/26655/data/images/img7.png>



11. ISO 9001 EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Según lo descrito por la autora Núria Balagué Mola³⁶ en su publicación El uso de la norma de calidad ISO 9001 en las bibliotecas de instituciones de educación superior, ella menciona que desde hace unos años se ha desarrollado en las bibliotecas de educación superior una serie de instrumentos de gestión de calidad ISO 9001, que permitirán el desarrollo y el buen funcionamiento de la biblioteca o de la unidad de información. Para lo cual se buscarán las aportaciones que contribuirá el buen funcionamiento de la gestión para las bibliotecas, por consiguiente se desarrolló una encuesta donde se establece la incidencia del programa de gestión de calidad en las bibliotecas de educación superior.

Es evidente que dentro de la encuesta fue realizada a diferentes bibliotecas donde se estableció la usabilidad del proceso de gestión de calidad ISO 9001

³⁶ (Mola, *Gestión de la calidad en la biblioteca*, 2014)

En los últimos tiempos, en las unidades de información existe un gradual interés por los aspectos afines con los nuevos modelos de gestión basados en la calidad como estrategia válida para mejorar la prestación de servicios y dar respuesta a los requerimientos que imputa la sociedad del conocimiento.

La implementación de un diseño de calidad para una biblioteca no es fácil ya que de esta emergen paradigmas de modelos institucionales. De la misma forma para ser aplicadas estas normas dentro de las unidades de información como las bibliotecas, deben componer modelos que permiten identificar las áreas críticas de la institución y le suministran un marco de referencia para constituir el plan de desarrollo de una cultura de la calidad que no solo esté sujeta a un programa de progreso continuo, sino que también este en la mira al cultivo de un conjunto de valores, que a su vez permitan efectuar una serie de prácticas institucionales y que formen este proceso sustentable a mediano y largo plazo. Es igualmente destacable que el cambio hacia la gestión de calidad, no es propio de la dirección de la biblioteca si no todo el conjunto de individuos o personas que laboran dentro de la biblioteca, es decir todos los empleados van hacer partícipes en el ajuste de los modelos de calidad, mediante una serie de medidas que afligen los aspectos más significativos de la institución como son las relaciones laborales, la repartición de responsabilidades, la colaboración en la fijación de los objetivos, etc.³⁷

Hoy día es importante que las bibliotecas estén ajustadas a cada uno de las normas de calidad que existen en la actualidad, ya que compromisos que se ejercen estas unidades de información es importante en la medida a que van orientados hacia las organizaciones, por lo tanto, si se forja la calidad en una biblioteca, su gestión alcanzará la eficacia en la consecución de los fines y objetivos planteados, los recursos, los procesos y los resultados. Permitiendo que todos los factores estén involucrados en la unidades de información, como principio esencial para asegurar el éxito.

Que beneficios se pueden obtener mediante esta norma ISO 9001 dentro de una unidad de información es importante recalcar que estos beneficios van a permitir que las unidades obtengan los siguientes beneficios

³⁷ (Mola, *Gestión de la calidad en la biblioteca*, 2014)

11.1. Calidad de la comunicación

Uno de los puntos más relevantes en la gestión de calidad en una unidad de información es la comunicación de los usuarios

11.1.1. La comunicación externa:

La elaboración de un plan de gestión de calidad se inicia a partir de la construcción e interacción de la comunicación que hay entre los usuarios con la unidad de información, igualmente para dar cumplimiento a los objetivos de la comunicación externa se trabajará con instrumentos como la edificación de la imagen corporativa que la biblioteca quiere dar a conocer al exterior (usuarios externos e internos, la administración institucional, funcionarios de las instituciones), comunicando e interrelacionándose con los medios de comunicación universitaria.

11.1.2. La comunicación interna:

Dentro de la construcción de un plan de calidad en la comunicación interna de la biblioteca o unidad de información es determinante la captación, estructuración y transmisión del conocimiento en la biblioteca, la cual será fundamental para el éxito de la misma, igualmente se establecerán cada uno de los objetivos donde se concretaran la implementación del sistema de comunicación interna como: reuniones, otros medios de comunicación del conocimiento, la comunicación informal, etc.³⁸

11.2. Calidad en la orientación

Dentro del servicio de orientación a los usuarios, la calidad deben de estar enfocada hacia las estrategias de comunicación externa, donde la unidades de información debe de atender las necesidades de los usuarios, además se deben de estudiar cuales son los clientes de segmentación que van hacer encaminadas hacia las estrategias. También la biblioteca debe de fraccionar las necesidades de los usuarios de acuerdo a las categorías de usuarios como; usuarios activos o no activos, esto permitirá detectar las necesidades y expectativas de los estudiantes, esto

³⁸ (Mola, *Gestión de la calidad en la biblioteca*, 2014)

conlleva a la solución de tener calidad de servicio en las bibliotecas deben de estar enfocadas asumir una actitud pro-activa que conduzca a identificar los caracteres de Calidad que tienen impacto en la complacencia del usuario. Las bibliotecas universitarias deben de tener por lo menos las siguientes expectativas

Atención personalizada, seguridad a los usuarios, credibilidad en los funcionarios que laboran en la biblioteca, destreza en la utilización de los servicios, plasticidad en la norma, buena comunicación, actualización de la información, horarios de atención,

Para ello existe un una serie de evaluaciones que se pueden aplicar para gestionar la calidad de la atención de acuerdo a los parámetros de la gestión de la calidad.

Evaluaciones internas: este tipo de evaluación determina el mejoramiento interno de la organización, donde se pueda evidenciar los diferentes indicadores para el buen funcionamiento y mejora del grupo.

Evaluaciones externas: este tipo de evaluación se puede desarrollar con empresas externas especializadas en auditorias, donde se puede indicar los objetivos de la biblioteca.³⁹

11.3. Como implementar su sistema de calidad ISO 9001 en una biblioteca universitaria

La norma ISO 9001 ha sido otorgada especialmente para las bibliotecas como ya señalaba St. Clair (1997:58)⁴⁰, donde se menciona el uso de la norma ISO y es mencionada en dos de las ediciones que han surgido de esta norma

De acuerdo a lo citado por Yamile Hernández Garzón⁴¹ menciona que los métodos relacionados con la gestión de las bibliotecas conducen a al mejoramiento del desempeño

³⁹ (Mola, *Gestión de la calidad en la biblioteca*, 2014)

⁴⁰ *Managing Your Library and its Quality: The ISO 9001 Way*

⁴¹ *Bibliotecóloga de la universidad Javeriana, especialista en redes de información, auditoria interna de calidad, sistema unicormio sistema de gestión de calidad en bibliotecas universitarias: una ventana competitiva “congreso nacional de Bibliotecólogos ASCOLBI Cartagena 31 de Mayo del 2006*

y la efectividad de los procesos, liderazgo, participación del personal, enfoque para la toma de decisiones, calidad competitiva, esto permitirá la mejora continua en las bibliotecas universitarias permitiendo alcanzar la misión y visión de la institución mediante documentos controladores que certifiquen la calidad del servicio.

Podemos concluir en este tema que la acreditación de un programa académico va enfocado hacia los nuevos elementos que emergen en un entorno académico y cada vez más evolucionado, donde los estudiantes son más exigentes en la búsqueda de la información, donde las instituciones tienen que adoptar nuevos mecanismos, para luego acreditarse con el propósito de lograr los altos niveles de calidad.

Uno de los mayores retos de la cultura organizacional de las bibliotecas es la autoevaluación de cada uno de los servicios, donde el mejoramiento continuo fortalecerá los objetivos de las bibliotecas, es así que el profesional de información de bibliotecología son los encargados de administrar las bibliotecas y encaminarlas hacia las nuevas medidas de calidad, donde la misión y visión estarán orientadas hacia la calidad de los servicios, habilidades y competencias gerenciales y demás bienes que prestan estas unidades de información, de acuerdo con Philip B. Crosby⁴² el concepto de calidad tiene 4 principios absolutos:

1. Calidad es cumplir los requisitos.
2. El sistema de calidad es la prevención.
3. El estándar de realización es cero defectos.
4. La medida de la calidad es el precio del incumplimiento.

Estos cuatro factores son fundamentales en los procesos de mejoramiento de calidad, menciona igualmente los catorce pasos para mejorar la calidad.

- Compromiso de la dirección
- Equipo de mejora de calidad
- Medida de la calidad
- Análisis de costos de la calidad
- Toma de conciencia por parte de todos los trabajadores

⁴²Francisco Javier Miranda González, Antonio Chamorro Mera, Sergio Rubio Lacoba/ *Introducción a la gestión de la calidad*

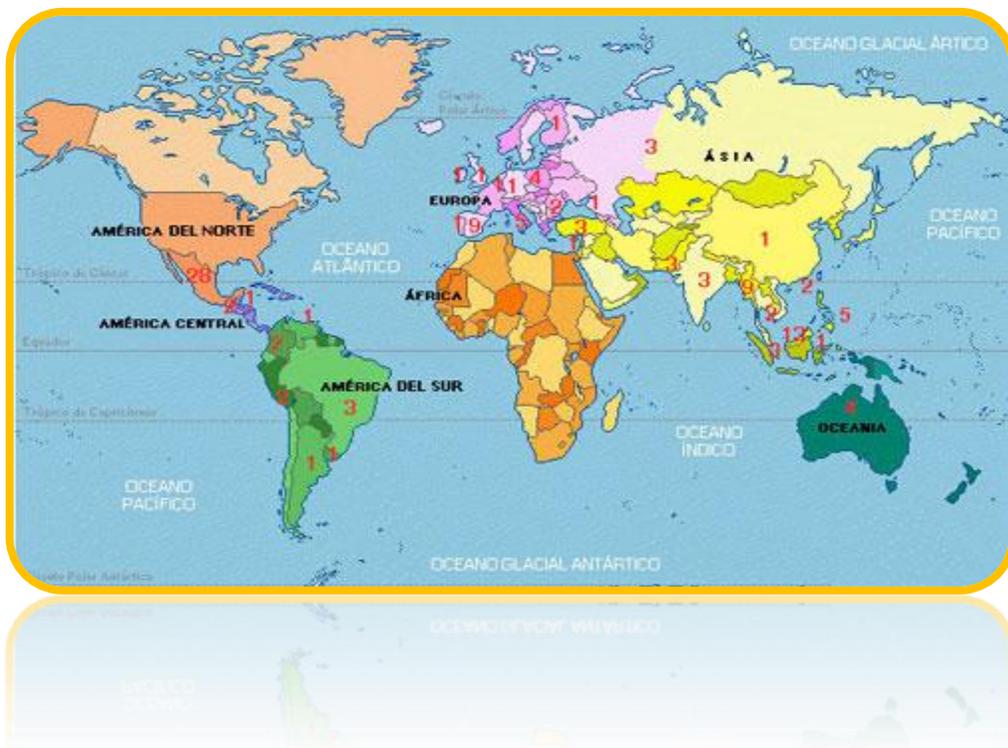
- Implementación de medidas correctivas
- Planificación día cero defectos
- Educación de los trabajadores
- Establecimiento de objetivos
- Eliminación de las causas de error
- Reconocimiento del personal
- Concejo de calidad
- Volver a empezar

Para la certificación de calidad de una biblioteca se deben de establecer unos procesos que sean susceptibles y que a su vez permitan el apoyo de la comunidad, considerándola a ella como parte integral en cada uno de los requerimientos en la implantación de la norma, conforme a los requisitos de la norma ISO de Calidad, para lograr que su ajuste se lleve a cabo, asimismo la institución que tiene a cargo la unidad de información, se someterá a una serie de cambios, que puedan hacer las empresas auditoras encargadas de comprobar si se cumplen con todos los requisitos necesarios para obtener la certificación teniendo en cuenta las siguientes etapas:

- Análisis de la documentación
- Auditoria en el sitio
- Otorgamiento del certificado
- Auditorias anuales durante la vigencia de la certificación
- Auditoria de renovación

Con ello las bibliotecas obtienen una serie de ventajas competitivas

Es indudable que podemos mencionar las ventajas y los resultados de estas unidades de información donde lograremos visualizar que atreves de un mapa donde están ubicadas las bibliotecas con la Norma ISO 9001



4 mapa de ubicación de bibliotecas con gestión de calidad

ASIA				EUROPA			
País	Núm.	Respuestas	%	País	Núm.	Respuestas	%
China	1	0	50,0	Alemania	1	0	0,0
Corea del Sur	2	1	20,0	Bélgica	1	1	100,0
Filipinas	5	1	0,0	Bulgaria	2	2	100,0
Georgia	1	0	33,3	Eslovaquia	1	1	100,0
India	3	1	100,0	España	9	7	77,8
Indonesia	1	1	100,0	Finlandia	1	1	100,0
Israel	1	1	0,0	Italia	5	4	80,0
Macao	2	0	46,1	Polonia	4	2	50,0
Malasia	13	6	33,3	Portugal	1	1	100,0
Pakistán	3	1	33,3	Reino Unido	1	0	0,0
Singapur	3	1	0,0	Rusia	3	2	66,7
Tailandia	9	0	0,0	Turquía	3	2	66,7
Total	44	13	29,5	Total	32	23	71,9
AMÉRICA				OCEANÍA			
País	Núm.	Respuestas	%	País	Núm.	Respuestas	%
Argentina	1	1	100,0	Australia	4	3	75,0
Brasil	3	3	100,0	Total	4	3	75,0
Colombia	2	1	50,0				
El Salvador	2	2	100,0				
Honduras	1	1	100,0				
México	28	18	64,3				
Perú	2	1	50,0				
Uruguay	1	0	0,0				
Venezuela	1	1	100,0				
Total	41	28	68,3	Total	121	67	55,4

Tabla 2 COMPARACIÓN ENTRE EL UNIVERSO ESTIMADO Y LAS RESPUESTAS RECIBIDAS

Fuente: <http://bid.ub.edu/19balag2.htm>

11.4. Qué tipo de características tienen las bibliotecas certificadas

Esta norma permite que la transversalidad de las bibliotecas universitarias esté sujeta a partir de los cambios que la norma ISO 9001 pueda contener, con cada uno de los programas que se ejecuten en la unidad de información, asimismo las bibliotecas que se encuentran con este tipo de cualidades van a permitir que las diferentes unidades de información o sedes de la bibliotecas, se encuentren ligadas con la norma, dentro de los datos estadístico de este tipo de bibliotecas , cabe señalar que muchas bibliotecas que ha optado por implementar un único sistema de gestión de la calidad. Por otra parte, hay sistemas bibliotecarios que han tomado la opción de certificar sus procesos independientemente del resto de la institución, es decir que este tipo de Norma ISO 9001 es acogida para todas las unidades de información desde su biblioteca principal como el resto de la unidades de información que están a cargo de las demás unidades de información, del mismo modo el recurso humano.

12. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												
ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Numero de semana												
Elección y delimitación del tema	■	■										
Elección de la investigación			■									
Establecer los objetivos del trabajo de investigación				■								
Planeación de las diferentes actividades					■							
Identificación de las diferentes fuentes que se ejecutaran en el desarrollo del trabajo investigativo						■	■					
Compilación de la información identificada							■	■				
Desarrollo del contenido								■				
Introducción									■	■		
Justificación										■	■	
Objetivos											■	■

CUADRO DE ACTIVIDADES

Cronograma de actividades												
Actividades	Septiembre				Octubre				Noviembre			
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Elección y delimitación del tema	■	■										
Elección de la investigación			■									
Establecer los objetivos del trabajo de investigación				■								
Planeación de las diferentes actividades					■							
Identificación de las diferentes fuentes que se ejecutaran en el desarrollo del trabajo investigativo						■						
Compilación de la información identificada							■					
Desarrollo del quema del contenido								■				
Introducción									■			
Justificación										■		
Objetivos											■	■

Tabla 3 CUADRO DE ACTIVIDADES

12.1. Elección y delimitación del tema

Durante la ejecución de esta actividad se desarrollaremos diferentes tópicos de ejecución dentro de la monografía, formularemos una serie de preguntas como son las siguientes: ¿Por Qué el tema es interesante para la investigación? ¿Por qué serían viables para explicar? ¿Cuáles son los motivos de esta investigación? ¿Qué se pretende lograr con esa búsqueda? ¿Qué puede aportar esta investigación para nuestra formación como estudiante y futuros profesionales? ¿Qué beneficios traería a las empresas?, estas serían una serie de preguntas.

12.2. Elección del tema de investigación

Durante la ejecución de esta actividad desarrollaremos los diferentes análisis en la ejecución elección he implementación del tema elegido, una vez escogido se iniciara el proceso de investigación en torno a el impacto de un sistema de gestión de calidad aplicado a la gestión documental.

12.3. Establecer los objetivos de la investigación

Durante la ejecución de esta actividad desarrollaremos los puntos donde se marcaran las pautas de nuestro proyecto de investigación con la formulación de objetivos que nos determinen a la hora de ejecutar nuestra monografía.

12.4. Planeación de las actividades

Durante la ejecución de esta actividad se desarrollaran las diferentes actividades que complementaran el desarrollo y argumentación de cada una de las consolidaciones argumentativas, que establecerán la ejecución de la actividad, por tanto se tomaran evidencias en recursos y en diferentes fuentes de información, para sucintar, el tema de investigación

12.5. Identificación de las diferentes fuentes que se ejecutaran en el desarrollo del trabajo investigativo

Durante el proceso de investigación se realizaran diferentes indagaciones en recursos electrónicos, encuestas y demás mecanismos de investigación que nos conducirán, el abordaje de esta monografía, igualmente es importante que durante la investigación desarrollaremos una serie de conceptos que puedan aportar en la solución de nuevas alternativas en la planeación de un programa de gestión documental, para todas las empresas que inician su desarrollo industrial y la vez la organización de sus documentos .

12.6. Compilación de la información identificada

Una vez desarrolla los puntos de investigación y los objetivos se dará inicio a la ejecución de todas las actividades propuestas en esta monografía la cual se basaran en el desarrollo y la consecución de los objetivos de la monografía, es importante que durante esta investigación se tendrá en cuenta el apoyo de los documentos y demás procesos de consolidación de datos que puedan permitir el buen desarrollo de la investigación

13. Entrevista realizada a Miller Cristina Bonces analista de calidad de la empresa PWC Price wáter house Coopers.⁴³

¿Qué es la norma ISO 9001?

Son las normas que definen los requisitos que deben de cumplir las organizaciones que desean implementar un sistema de gestión de calidad

¿Qué es un sistema de gestión de calidad?

Un sistema de gestión de calidad es un instrumento de gestión formada por un conjunto de técnicas o actividades relacionados entre sí, para mejorar consecutivamente la satisfacción del cliente a través del desempeño de sus requisitos y expectativas.

¿Para que sirve un sistema de gestión de calidad?

- Un sistema de gestión de calidad tiene como funcionalidad:
- Mejorar continuamente la satisfacción de los clientes dentro y fuera de la organización, aumentando así la fidelización de los mismos y favoreciendo la sostenibilidad del negocio.
- Aumentar la credibilidad de la organización mediante el beneficio de certificados emitidos por entidades acreditadas.
- Mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos de la organización mediante la sistematización de los mismos y estableciendo acciones de mejora planificadas.

¿En que entidades u organizaciones puede ser implementado un sistema de gestión de calidad?

Este sistema de calidad puede ser adquirido por cualquier organización independientemente del tamaño, tipo y servicio o producto suministrado.

⁴³ calidad, M. C. (16 de Noviembre de 2015). Entrevista Price water house Coopers. Entrevista Personal. (I. E. Cuellar, Entrevistador) Bogotá, Colombia.

¿Cuánto tiempo se toma para implementar un sistema de gestión de calidad y obtener la certificación ISO 9001?

La documentación e implementación de un sistema de gestión de la calidad puede ser ejecutada totalmente por personal de la propia organización si existen personas con la experiencia y capacitación necesaria. Otra posibilidad es ajustar el servicio de un consultor externo que confeccione los documentos y asesore durante el proceso de implementación del sistema. Con el fin de asegurar la actividad en el menor tiempo posible.

¿Cuál sería el alcance que puede generar un sistema de gestión de calidad?

Para poder determinar el alcance de un sistema de gestión de calidad se deben delimitar las actividades y emplazamiento que deben de ser involucrados en el ámbito de Gestión de Calidad, donde se enumeren las diferentes actividades a

Algunos de los procesos dentro de las organizaciones que se pueden identificar con el fin de dar cumplimiento al sistema de gestión de calidad ISO 9001 son:⁴⁴

Dentro de las organizaciones se establecerá los diferentes procesos para dar cumplimiento a los requisitos de la ISO 9001 y aquellos que estimen lo oportuno para asegurar la conformidad y las expectativas de los clientes

- Vigilancia de los diferentes documentos y registros
- Estudio de la dirección
- Recursos humanos
- Mantenimiento infraestructura
- Relación de los clientes
- Diseño
- Control en la producción de servicios y los diferentes procesos
- Inspección de equipos de seguridad
- Cotejo de la satisfacción de los clientes
- Auditorías internas

⁴⁴ calidad, M. C. (16 de Noviembre de 2015). Entrevista Price water house Coopers. Entrevista Personal. (I. E. Cuellar, Entrevistador) Bogotá, Colombia.

- Rastros e indicadores de procesos
- Control de no conformidades
- Acciones correctivas y preventivas

Es necesario que los registros que se encuentren agregados a los procedimientos sitúe el mismo número de edición y de revisión

No es obligatorio que dentro de la metodología de la organización los formatos y los procedimientos tengan el mismo número de revisión

¿Cuál sería la trascendencia o el impacto de un sistema de gestión de la calidad?

Determinar el alcance de un sistema de calidad debe de estar delimitado por la cantidad de actividades, donde son involucrados el ámbito de calidad y el sistema de calidad, donde se enumeran las diferentes actividades desarrolladas por la organización

¿Cree usted que una unidad de información, biblioteca o archivo puede certificarse con la norma ISO 9001?

Si pero esta se debe efectuar de diferentes maneras ya que de ellas se comprenderán una sola certificación

Implementar un sistema de gestión de calidad con alcance global

Implementar por separado o por sedes

Incrementar la certificación con la incorporación de varias sedes

¿Se cree que el cambio de los formatos genera cambios en el manual de calidad?

No se deberían de tener en cuenta los cambios de los formatos en otro tipo de documentos como ordenamientos y manual, a no ser que los cambios en los formatos involucren cambios en las técnicas de realización de las actividades y estas se hallen referidas en procedimientos o manuales. Sería provechoso examinar el procedimiento de control de documentos propio de la organización.⁴⁵

⁴⁵ calidad, M. C. (16 de Noviembre de 2015). Entrevista Price water house Coopers. Entrevista Personal. (I. E. Cuellar, Entrevistador) Bogotá, Colombia.

¿Es importante tener como documento original la norma ISO 9001?

Es bueno que este tipo de documento se encuentre dentro la organización como documento legitimo ya que esto va permitir que las valoraciones por parte de la auditoria estén fijadas al documento principal.

¿Cuáles procesos y/o procedimientos son relevantes al momento de una certificación o re certificación en la ISO 9001?

Estos son algunos de los procesos documentados que se deben de tener en cuenta a la hora de reglamentar la norma ISO 9001.

- Control de los documentos
- Control de riesgos
- Auditorías internas
- Control de no conformidades
- Acciones correctivas
- Acciones preventivas

Esto procedimientos son importantes a la hora de determinar los procedimientos ya que algunos de ellos se puede fusionar, o que las empresas escatimen como obligatorias entre ellas tenemos:

Ventas, compras, RRHH, mantenimiento, prestación de servicios.⁴⁶

⁴⁶ calidad, M. C. (16 de Noviembre de 2015). Entrevista Price water house Coopers. Entrevista Personal. (I. E. Cuellar, Entrevistador) Bogotá, Colombia.

14. Entrevista realizada a Paola Pastrana Especialista de Normas y Procedimientos de la empresa VETRA E&P⁴⁷



Ilustración 5 entrevista a Paola Pastrana

¿Qué es la norma ISO 9001?

Es un estándar internacional basado en la gestión por procesos del ciclo PHVA que busca la satisfacción del cliente a través de la planeación, control y medición de los procesos bajo estándares de calidad.

¿Qué es un sistema de gestión de calidad?

Es un método o herramienta mediante el cual cumplimos el ciclo PHVA en busca de obtener calidad, control y mejora continua en cada uno de los procesos de la compañía.

¿Para qué sirve un sistema de gestión de calidad?

Para mejorar los procesos aumentando día a día la satisfacción del cliente por ende resultados positivos y productivos e ingresos económicos activos.

¿En qué entidades u organizaciones puede ser implementado un sistema de gestión de calidad?

En todas y cada una de las organizaciones o entidades tanto públicas como privadas.

¿Cuánto tiempo se toma para implementar un sistema de gestión de calidad y obtener la certificación ISO 9001?

⁴⁷ Procedimientos, P. P. (26 de Noviembre de 2015). Entrevista Laboral. Entrevista Personal en el ambito laboral. (M. Forero, Entrevistador) Bogotá, Colombia.

Todo depende del tamaño de la compañía, la complejidad de los procesos y compromiso gerencial.

¿Cuál sería el alcance que puede generar un sistema de gestión de calidad?

El alcance lo decide o identifica la organización, puede ser al proceso que más impacte la calidad del producto o servicio o a la totalidad de los procesos.

Algunos de los procesos dentro de las organizaciones que se pueden identificar con el fin de dar cumplimiento al sistema de gestión de calidad ISO 9001 son:

- Procesos estratégicos.
- Procesos de cadena de valor.
- Procesos de apoyo.

¿Cuál sería la trascendencia o el impacto de un sistema de gestión de la calidad?

- Aumento de la fidelidad de los clientes por ende más ingresos.
- Reconocimientos por contar con procesos de calidad que generan confianza.
- Participación activa en licitaciones por contar con estándares de calidad.

¿Cree usted que una unidad de información, biblioteca o archivo puede certificarse con la norma ISO 9001?

Claro que si para asegurar sus procesos y credibilidad deben aplicar la ISO además de contar con su certificación.

Se cree que el cambio de los formatos genera cambios en el manual de calidad

De ninguna manera infiere el anterior.

Cuales procesos y/o procedimientos son relevantes al momento de una certificación o re certificación en la ISO 9001?

Los que se encuentren en el alcance y si existen nuevos a lo largo del crecimiento de la organización que afecten la calidad del servicio o producto.⁴⁸

⁴⁸ *Procedimientos, P. P. (26 de Noviembre de 2015). Entrevista Laboral. Entrevista Personal en el ambito laboral. (M. Forero, Entrevistador) Bogotá, Colombia.*

15. GLOSARIO

TERMINO	CONCEPTO
ISO 9001:	Es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.
OHSAS 18000:	La seguridad y salud en el trabajo es un área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo. También puede estudiar el impacto del empleo o su localización en comunidades cercanas, familiares, empleadores, clientes, proveedores y otras personas.
BS 5179	Es una norma que dio antesala a la ISO 9000
EFQM	Es un modelo no normativo, cuyo concepto fundamental es la autoevaluación basada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando como guía los criterios del modelo
ONU	La Organización de las Naciones Unidas (ONU) es una organización internacional formada por 192 países independientes. Estos se reúnen libremente para trabajar juntos en favor de la paz y la seguridad de los pueblos, así como para luchar contra la pobreza y la injusticia en el mundo.
LA AEC	La Asociación de Estados del Caribe (AEC) es un organismo creado mediante el Acuerdo de Cartagena del 24 de julio de 1994, con el propósito de identificar y promover la consulta, la

	cooperación y la acción concertada entre todos los países del Caribe, especialmente en las siguientes áreas focales: comercio, turismo
EOQ	La EOQ es la cantidad de la orden pendiente para el reabastecimiento que minimiza los costes de inventario totales. La orden pendiente se desencadena cuando el nivel de inventario llega al punto de reordenar.
ASQ	Es la comunidad de expertos en calidad más grande del mundo. Creada hace más de 60 años, ASQ es líder en capacitación, certificación individual y herramientas referentes a calidad para todo tipo de industrias gracias al trabajo y apoyo de sus más de 100,000 socios
GCT	Es un método relativamente nuevo en el arte de la Gestión que trata de mejorar la calidad de un producto y/o servicio y aumentar la satisfacción del cliente mediante la reestructuración de las prácticas de Gestión acostumbrada
STAKEHOLDERS	Es un término en inglés utilizado por primera vez por R. E. Freeman en su obra: “Strategic Management: A Stakeholder Approach” (Pitman, 1984), para referirse a «quienes son afectados o pueden ser afectados por las actividades de una empresa
BID	Es la principal fuente de financiamiento y pericia multilateral para el desarrollo económico, social e institucional sostenible de América Latina y el Caribe
CIRCULO DE DEMING	Es una herramienta de mejora continua en la calidad también así mismo es denominada PHVA que quiere decir según las iniciales (planear, hacer, verificar y actuar).

16. CONCLUSIONES

Como lo mencionamos a lo largo del documento la gestión documental y la gestión de la calidad son una sola, una es el complemento de la otra, decimos que sin calidad no se logran adecuados procesos y procedimientos en el área de gestión documental la calidad se caracteriza por realizar seguimientos, análisis y controles, entre otros.

Necesitamos que dentro de un sistema de gestión de calidad todos los procesos de los cuales está compuesto el mismo se ejecuten de manera sincronizada por ello es necesario contar con normatividad aplicable al recurso humano y a las actividades con el fin de obtener resultados con calidad y excelencia. La gestión de la calidad debe siempre estar basada o enfocada con las políticas, misión y visión de la organización con el fin de alcanzar las mismas, de manera íntegra y en los tiempos estipulados por los directivos.

Debido a la gran demanda de información de usuarios tanto internos como externos, es necesario que la comunicación sea asertiva, efectiva, veraz e ineludible, así mismo la comunicación documental será un continuo proceso fluyente, ágil y oportuno de comunicación dentro y fuera de la organización.

Dado lo anterior, la Gestión documental estará alineada bajo los modelos y parámetros del Archivo General de la Nación, de manera que estén orientados hacia la gestión documental con calidad, con el fin de estipular las leyes y los parámetros, con miras a implementar un instrumento archivístico que formula y documenta a corto, mediano y largo plazo el desarrollo sistemático de los procesos archivísticos de la institución, teniendo en cuenta que estos estén encaminados hacia los objetivos estratégicos de la empresa, partiendo del contexto organizacional.

En cuanto a la ejecución de la Norma ISO 9001 para las bibliotecas es primordial recalcar o ratificar la importancia que tiene esta herramienta al momento de ser desarrollada en una unidad de información, según menciona María Pinto en un aporte realizado en la revista española de documentación científica, la posibilidad de tener un sistema de gestión de calidad en las unidades de información es de suma importancia, de igual manera que la calidad se encuentre en el ambiente bibliotecario, es casi un privilegio dado que los

procesos de aprendizaje permiten nuevos paradigmas pedagógicos, que permitirán a través de estos modelos de Calidad ISO 9001 existan bases influyentes a la hora de mostrar resultados de calidad en todos los aspectos en una unidad de información, podemos concluir que estos procesos administrativos de las unidades de información deben tener homogeneidad en la estructura de las unidades ya que van a permitir la calidad de los servicios y procesos tangibles para los usuarios, este contexto metodológico de calidad va a demostrar una mayor eficiencia y control en el desarrollo de las diferentes actividades, esto asegurara las metas, objetivos, misión y visión los cuales está conformada la unidad de información. La Gestión de Calidad Total es una nueva filosofía de gestión que abarca todas las actividades, procesos y servicios de las bibliotecas, en aras de la mejora continua que se desarrolla más allá de la propia organización para beneficiar también a proveedores y clientes, siendo este productivo tanto a la persona que recibe el producto como a todo aquel que participa en el proceso.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica que tome la alta dirección de la organización. El diseño y la implementación de un sistema de gestión de calidad de una organización está influenciado por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos que proporciona, los procesos que emplea, el tamaño y estructura de la organización. Sin embargo, la intención de la Norma Internacional no es implicar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad ni en la documentación, es normalizar sistemas, procesos o actividades con el fin de obtener resultados satisfactorios.

17. BIBLIOGRAFÍA

NORMA INTERNACIONAL Traducción oficial Official translation Traduction officielle
iso 9001. (2008).

abc-calidad. (s.f.). *blogspot*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2015, de *blogspot*:
<http://abc-calidad.blogspot.com.co/2011/04/gestion-documental-en-la-gestion-de-la.html>

Cabero, M. M. (Julio Septiembre de 2011). Certificación de calidad en los archivos.
Análisis y prospectiva.

CALIDAD, G. D. (2012). ENCUESTA SOBRE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS
ARCHIVOS UNIVERSITARIOS ESPAÑÓLES. Madrid, España. Recuperado el
28 de Agosto de 2015, de http://cau.crue.org/Documents/GT/GT-CAU/informe_final_calidad_2012.pdf

calidad, M. C. (16 de Noviembre de 2015). Entrevista Price water house Coopers.
Entrevista Personal. (I. E. Cuellar, Entrevistador) Bogotá, Colombia.

Ezequielec (Ed.). (29 de Septiembre de 2009). Recuperado el 20 de Octubre de 2015, de
<https://calidadhoy.wordpress.com/2009/09/29/historia-de-la-iso9001/>

Fonseca, J. M., & Huacuja, C. O. (7 de Enero de 2011). LA INFORMACIÓN
DOCUMENTAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN
DE CALIDAD APLICANDO LA METODOLOGÍA DE SISTEMAS BLANDOS.
Espinardo, España. Recuperado el 19 de Septiembre de 2015, de
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63517100002>

Hernandez, J. (06 de Julio de 2012). Norma Internacional ISO 9001:2000. (J. Hernandez,
Ed.) Bogotá, Bogotá, Colombia. Recuperado el 16 de Octubre de 2015, de
<http://es.slideshare.net/jaher41/norma-internacionaliso9001-gestion-documental>

Herrera, A. H. (19 de 03 de 2007). Gestión Documental y Calidad. *Gestión Documental y
Calidad*. (A. H. Herrera, Recopilador) Sevilla, Sevilla, España. Recuperado el 29 de
Septiembre de 2015, de
http://tic.uis.edu.co/ava/pluginfile.php/149157/mod_resource/content/1/HEREDIA

%2C%20ANTONIA.%20GESTI%C3%93N%20DOCUMENTAL%20Y%20CALI
DAD..pdf

Herrera, A. H. (2007). GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD. Sevilla, España.

Recuperado el 1 de Octubre de 2015, de

[http://tic.uis.edu.co/ava/pluginfile.php/149157/mod_resource/content/1/HEREDIA
%2C%20ANTONIA.%20GESTI%C3%93N%20DOCUMENTAL%20Y%20CALI
DAD..pdf](http://tic.uis.edu.co/ava/pluginfile.php/149157/mod_resource/content/1/HEREDIA%2C%20ANTONIA.%20GESTI%C3%93N%20DOCUMENTAL%20Y%20CALI
DAD..pdf)

ICONTEC. (14 de Noviembre de 2008). NORMA TÉCNICA NTC-ISO COLOMBIANA
9001 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. Bogota, Colombia.

Recuperado el 29 de Agosto de 2015, de

[http://wp.presidencia.gov.co/sitios/dapre/oci/Documents/normograma/Norma%20ISO
O-9001%20Version%202008.pdf](http://wp.presidencia.gov.co/sitios/dapre/oci/Documents/normograma/Norma%20ISO
O-9001%20Version%202008.pdf)

ISO 9000. (2000). Norma Internacional Traducción Certificada ISO 9000. *ISO 9000*

Vocabulario(ISO 9000:2000), 42. Bogotá, Distrito Capital, Colombia. Recuperado
el 12 de Noviembre de 2015

JIMÉNEZ, J. D. (25 de Agosto de 2007). Sistemas de gestión de competencias basados en

capacidades y recursos y su relación con el sistema SECI de gestión del
conocimiento, realizadas por las pequeñas empresas del Urola Medio (España).

Madrid, España. Recuperado el 20 de Septiembre de 2015, de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21210501>

Jorge del Castillo Guevara, M. M. (Marzo de 2011). *La gestión de documentos de archivo
en el actual contexto organizacional y la introducción a la Norma ISO 15489.*

Recuperado el 2 de Octubre de 2015, de scielo:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-
94352011000100005&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-
94352011000100005&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Logisman (Ed.). (19 de Julio de 2011). NORMA ISO/IEC 15489 PARA LA GESTIÓN DE
DOCUMENTOS. *NORMA ISO/IEC 15489 PARA LA GESTIÓN DE*

DOCUMENTOS. España, Zaragoza, España. Recuperado el 16 de Octubre de 2015,

de <http://www.custodia-documental.com/norma-isoiec-15489-para-la-gestion-de-documentos/>

Logisman. (19 de Julio de 2011). NORMA ISO/IEC 15489 PARA LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS. *NORMA ISO/IEC 15489 PARA LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS*. (Logisman, Ed.) España, Zaragoza, España. Obtenido de <http://www.custodia-documental.com/norma-isoiec-15489-para-la-gestion-de-documentos/>

Mancera, L. G. (01 de 04 de 2013). Mejoramiento de la gestión publica con ISO 9001:2008, estudio de caso. *Mejoramiento de la gestión publica con ISO 9001:2008, estudio de caso*. Pereira, Pereira, Colombia.

Mancera, L. G. (25-01 de Enero-Abril de 2013). Mejoramiento de la Gestión publica con ISO 9001:2008, estudio de caso. *Mejoramiento de la Gestión publica con ISO 9001:2008, estudio de caso*. Pereira, Pereira, Colombia.

Mancera, L. G. (25 - 01 de Enero - Abril de 2013). Mejoramiento de la Gestión publica son ISO 9001:2008, estudio de caso. *Mejoramiento de la Gestión publica son ISO 9001:2008, estudio de caso*. Pereira, Pereira, Colombia. Obtenido de <file:///C:/Users/gestiondocumental/Downloads/Dialnet-MejoramientoDeLaGestionPublicaConISO90012008Estudi-4269571%20.pdf>

Marín, R. (Enero de 2014). Estudio para la medición del impacto de la implementación de sistemas de gestión de calidad bajo el estándar NTC ISO 9001:2008 en las empresas de los diferentes sectores económicos de Barrancabermeja y su área de influencia. 4(1). Barrancabermeja, Colombia. Recuperado el 15 de Octubre de 2015, de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:9zE4yoLfx7kJ:www.unipaz.edu.co/ojs/index.php/revcitecsa/article/download/52/pdf_7+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=co

Merino, J. L. (2013). HACIA EL ESTABLECIMIENTO DE UNA POLÍTICA DE CALIDAD EN LOS ARCHIVOS. LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS ISO 9000. LA NORMALIZACIÓN Y LA ISO 15489. LAS CARTAS DE SERVICIO COMO PRIMER INSTRUMENTO DE DIFUSIÓN. Recuperado el 20 de

Septiembre de 2015, de

http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:xJ2Ey_7UA74J:www.archivonacional.go.cr/memorias/2004/03.doc+&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=co

Mola, N. B. (Noviembre de 2007). El uso de la norma de calidad ISO 9001 en las bibliotecas de instituciones de educación superior. 19. Barcelona, España. Recuperado el 18 de Octubre de 2015, de <http://bid.ub.edu/19balag2.htm>

Mola, N. B. (2014). *Gestión de la calidad en la biblioteca* (Vol. 25). Cataluña, España: UOC (UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA). Recuperado el 27 de Octubre de 2015

PRINCIPIOS DE GESTION. (s.f.). Recuperado el 10 de Octubre de 2015, de Sistema Integrado Gestión: <http://abc-calidad.blogspot.com.co/2011/04/gestion-documental-en-la-gestion-de-la.html>

Procedimientos, P. P. (26 de Noviembre de 2015). Entrevista Laboral. *Entrevista Personal en el ambito laboral*. (M. Forero, Entrevistador) Bogotá, Colombia.

publico, d. (07 de Octubre de 2015). Gestión de la calidad. *Gestión de la calidad*. (d. publico, Ed., & wikipedia, Recopilador) Recuperado el 14 de Octubre de 2015, de https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_la_calidad

Varela, C. F. (s.f.). EL ARCHIVO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD . Madrid, España. Recuperado el 21 de Septiembre de 2015, de <http://eprints.ucm.es/9305/1/AGUCM-ANABAD.pdf>

Wikipedia. (s.f.). *wikipedia enciclopedia libre*. Recuperado el 12 de Octubre de 2015, de El texto está disponible bajo la Licencia Creative Commons Atribución Compartir Igual 3.0.: https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_la_calidad

Zapata, C. A. (Diciembre de 2005). Directrices para estructurar un programa de gestión de documentos en las organizaciones. (Revista Código N 2). Colombia. Recuperado el 12 de Septiembre de 2015, de <http://eprints.rclis.org/20312/1/Directrices%20para%20estructurar%20un%20progra>

ma%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20documentos%20en%20las%20organizaciones.pdf