

Pasos Metodológicos para la Implementación del Programa de Gestión Documental en
COPSERVIR LTDA

Yanneth Florian Contreras

Trabajo de Aplicación para optar el título de Profesional en:
Ciencias de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística

Asesor
Cesar Alberto Aristizabal Valencia

Universidad del Quindío
Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes
Programa Ciencias de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística
Bucaramanga, Mayo 2017

Pasos Metodológicos para la Implementación del Programa de Gestión Documental en
COPSERVIR LTDA

Yanneth Florian Contreras

Universidad del Quindío

Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes

Programa Ciencias de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística

Bucaramanga, Santander

2017

Dedicatoria

Este logro lo dedico a mí querida madre, porque sin su apoyo y colaboración, jamás habría podido culminar este logro; a mi esposo y a mis dos hijos por prestarme el tiempo que les pertenecía y saber esperar cuando tuve que ausentarme de su lado para poder cumplir con mi formación profesional.

Agradecimientos

En primer lugar, quiero agradecer a mi amado Padre celestial, quien camino conmigo de la mano durante este largo proceso, quien fue mi sustento día a día, noche tras noche cuando desvelada me quedaba sin fuerzas tratando de cumplir este sueño.

A mi inseparable e inigualable compañera de batallas Luz Mery Sánchez Peñaloza, quien siempre me apoyo y me animo durante toda nuestra formación académica.

A mi Jefe María Jenni, gracias por apoyarme cuando más lo necesite.

A todos los tutores y compañeros CIDBA, que me aportaron todos sus conocimientos en el proceso de formación profesional.

Ficha resumen

Título: Pasos Metodológicos para la Implementación del Programa de Gestión Documental, en COPSERVIR LTDA
Lugar de Ejecución del Proyecto: COPSERVIR LTDA Ciudad: Bucaramanga
Duración del Proyecto:
Área o línea del Programa: Gestión de la Información
Modalidad: Trabajo de Aplicación
Descriptor / Palabras Clave: Gestión Documental, Archivo, Programa de Gestión Documental
Resumen: El trabajo de aplicación, Pasos metodológicos para la implementación de un Programa de Gestión Documental, tiene como finalidad desarrollar la gestión documental al interior de COPSERVIR LTDA y colocar al alcance de la entidad, la presente guía, con la cual se pretende dar a conocer fundamentos teóricos y prácticos que permitan mejorar el desempeño de las tareas documentales de la entidad, sirviendo como base para la aplicación de la normatividad y pautas establecidas por el Archivo General de la Nación, desarrollando una adecuada gestión documental en COPSERVIR LDA. En este trabajo se espera mostrar la importancia de cada una de las fases de Programa de Gestión Documental, dando a conocer los diferentes parámetros que permitan gestionar la información, de manera que sea accesible para sus usuarios.

Abstract:

The application work, methodological steps for the implementation of a documents management program, aims to develop document management within of CORSERVIR LTDA, and placing to the alcance of the company, the present guie, we can give reason theoretical an practical that improve the performance documentary tasks the company, serving as a base for the application to regulations and guidelines established by The General Archive of the Nation. Developing an adequate document management in COPRSERVIR LTDA. In this work we hope to show the importance of each of the phases of the document management program, giving the different parameters that allow to manage the information in a way that is accessible for its users.

Tabla de Contenido

	Pág.
Introducción	2
1. Título	2
2. Descripción del Proyecto	3
2.1 Problema	3
2.1.1 Descripción del Problema	3
2.1.2 Formulación del Problema	3
2.1.3 Pregunta Problematizadora	3
2.2 Alcance	3
2.3 Justificación	3
2.4 Objetivos	4
2.4.1 Objetivo General	4
2.4.2 Objetivos Específicos	4
3. Marco de Referencia	5
3.1 MARCO TEÓRICO	5
3.1.1 Antecedentes	7
3.1.2 Marco Contextual	8
3.1.3 Marco Legal	14
4. Metodología	16

4.1 Cronograma de Actividades	42
4.2 Recursos	43
5. Resultados	43
5. 1 Recomendaciones	43
5.2 Conclusiones	43
Referencias bibliográficas	45
Anexos	46

Índice de Gráficos	Pág.
Figura 1. Proceso de la Gestión Documental	6
Figura 2. Estructura Organizacional	13
Figura 3. Evidencia Fotográfica 1	24
Figura 4. Evidencia Fotográfica 2	25
Figura 5. Modelo Formato Carta Enviada	27
Figura 6. Modelo Formato Correspondencia	29
Figura 7. Modelo Tabla de Retención Documental	32
Figura 8. Modelo Rotulo Marcación Carpeta	34
Figura 9. Modelo Formato Transferencias Documentales	39

Lista de Anexos	46
Anexo-1(Carta de Aceptación y el Consentimiento Informado)	46
Anexo-2 (Informe de resultados Trabajo de Aplicación)	46

Introducción

El programa de Gestión Documental es un instrumento archivístico que formula y documenta a corto, mediano y largo plazo, el desarrollo sistemático de los procesos archivísticos encaminados a la planeación, procedimiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por una entidad, desde su origen hasta su destino final, con el objetivo de facilitar su utilización y conservación (Manual Implementación de un Programa de Gestión Documental, 2014, p.10)

En muchas entidades del sector privado no se tiene en cuenta el concepto de Gestión Documental y principalmente, no se tiene claro el concepto de Archivo como centro vital de la información de la entidad, razón por la cual la aplicación de los pasos metodológicos para la implementación de un Programa de Gestión Documental en COPSERVIR LTDA, surgió de la necesidad de tener procesos de ordenación documental, iniciando con la actualización y documentación de los procedimientos, la creación de formatos y herramientas necesarias para este proceso, buscando un mejoramiento en sus procesos documentales, con el fin de evitar posibles extravíos o pérdidas definitivas de la información en ellas contenidas.

El presente trabajo de aplicación, está orientado a la aplicación de los pasos metodológicos para la implementación de un Programa de Gestión Documental, en la entidad COPSERVIR LTDA para la preservación de los documentos que produce y recibe, garantizando su organización, conservación, custodia y disposición final.

La propuesta se estructuró de acuerdo a los requerimientos establecidos y a las necesidades de la entidad, las cuales fueron identificadas en los resultados del diagnóstico documental, el cual mostro el estado de organización de la documentación y la visita técnica realizada.

En el desarrollo de la propuesta se trabajaron aspectos metodológicos y normativos que hacen parte de los procesos archivísticos, aplicando los conocimientos adquiridos durante la formación académica, los cuales fueron vitales para la creación de mecanismos para la organización y control de la documentación.

De igual manera, con la implementación del Programa de Gestión Documental se busca cubrir las falencias de información con las que cuenta el archivo de la entidad, propiciando y formando personal capacitado en el manejo de los procesos documentales, con el fin de facilitar la recuperación de la información de manera rápida y oportuna.

De acuerdo con lo expuesto, el trabajo describió el desarrollo de las siguientes partes: Planteamiento del problema, justificación, objetivos generales, específicos, el marco referencial, la metodología utilizada para llevar a cabo esta propuesta, donde se describió la planeación de actividades y los resultados que se esperan según los aspectos de planeación, producción, gestión y trámite, organización transferencias, disposición de documentos establecidos por la ley y la entidad.

Por último, se elaboró un instructivo que servirá como herramienta de orientación, ofreciendo las pautas para el tratamiento de la documentación y el manejo de la gestión documental, permitiendo la estandarización de las operaciones, procesos, procedimientos documentales de la entidad.

1. Título del trabajo

Pasos Metodológicos para la Implementación de un Programa de Gestión Documental en COPSERVIR LTDA.

2. Descripción del proyecto

2.1 Área problemática

La no Implementación de un Programa de Gestión documental, puede llegar a ocasionar un caos documental dentro de una entidad, además de impedir que se cuente con archivos organizados en sus respectivas unidades de conservación, e inventariados, afectando directamente el cumplimiento de las funciones archivísticas como son: la organización, custodia y conservación, documental, con el fin de facilitar su ubicación y consulta por parte de los diferentes usuarios de la información.

2.1.2 Pregunta problematizadora

¿Cómo contribuir a la organización de la Gestión Documental en COPSERVIR LTDA?

2.2 Alcance

El presente trabajo aplica a todas las dependencias de COPSERVIR LTDA y cubre todos los procesos documentales desde su inicio hasta su disposición final.

2.3 Justificación

Tanto los mandatos constitucionales hacen referencia a la conservación y salvaguarda del patrimonio cultural de la nación, el derecho a la intimidad, el derecho de petición, el derecho a la información y el libre acceso a los documentos. Así mismo el Archivo General de la Nación reglamenta todo lo referente a la normatividad archivística, relacionada con los documentos, en nuestro país.

Por lo tanto, se vio que la Implementación de un Programa de Gestión Documental, en COPSERVIR LTDA, no solo dio aplicabilidad a unas normas existentes, sino que también fue de vital importancia, pues permitió contar con archivos debidamente organizados a fin de facilitar su ubicación, conservación y la oportuna atención de consulta a los usuarios que lo requieran.

Con la aplicación de los Pasos Metodológicos para la implementación de un Programa de Gestión documental, se buscó eliminar la desorganización documental, agilizar la búsqueda, la consulta y la recuperación de la información, llegando a una mayor eficiencia en la administración y el manejo adecuado de la información, al igual que establecer la normatividad y parámetros determinados por el Archivo General de la Nación.

Con la creación del Programa de Gestión Documental se formaron mecanismos institucionales que garantizaran una gestión documental adecuada, suministrando las herramientas necesarias ya sean tecnológicas o físicas, para mejora de sus procesos, con el fin de establecer procedimientos para el control y la organización de la información, junto con un instructivo que sirva como gestor del conocimiento y para poder transferir los saberes a los diferentes funcionarios con el fin de solucionar cualquier inconveniente que pueda presentarse.

En el diagnóstico, se pudo evidenciar que aunque hay documentación ordenada y con principios archivísticos, no hay procesos que garanticen una adecuada administración de la información.

2.4 Objetivos

2.4.1 Objetivo General

Implementar un Programa de Gestión Documental, que permita estandarizar la información generada por COPSERVIR LTDA, en concordancia con el marco jurídico legal vigente y los parámetros establecidos por el Archivo General de la Nación.

2.4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar el estado de la Gestión Documental al interior de COPSERVIR LTDA.
- Hacer cumplir los instrumentos archivísticos, asegurando su permanente actualización para que reflejen la realidad de la entidad.

- Definir los lineamientos, instructivos y formatos necesarios para el desarrollo del Proceso de Gestión Documental.
- Generar un instructivo que oriente y establezca los procesos en el manejo de gestión documental, dentro de la institución, mediante un manual en donde se normalicen los pasos a seguir en la administración y organización del archivo de la entidad.
- Definir un software que permita garantizar el adecuado registro de los documentos, la conservación y disposición de los mismos.

3. Marco de Referencia

3.1 Marco Teórico

Con relación a este punto, se darán algunos conceptos relacionados a la gestión documental, los cuales ayudaran a que se esté ubicado en el contexto del tema que se estará tratando a lo largo de este trabajo.

Según la Ley General de Archivos (2000), la Gestión documental es un “Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación”.

Según Fernández (1999) la Gestión Documental “pretende abarcar desde la elaboración de los documentos hasta su servicio, pasando por su organización y descripción.

Autores como Murielle y Mejía (1991) están de acuerdo en que:

La gestión documental o gestión de documentos fue concebida en Estados Unidos, alrededor de la década de los 50, fue muy aceptada dentro de ese país y fue reconocida de forma oficial a mediados del siglo XX. La gestión documental revolucionó toda la práctica

Archivística que se venía realizando hasta entonces, ya que introduce el ciclo vital de los

Documentos de lo cual no se conocía hasta ese momento, demostrando una interconexión entre las diversas etapas o procedimientos que se aplican a los archivos personales o institucionales. (p.10).

Tomando las anteriores ideas, se puede decir que llevar una adecuada gestión documental, brindara a las diferentes entidades administrar y a gestionar la información de manera adecuada y así evitar un caos documental, como sucedió hace algunos años, al finalizar la segunda guerra mundial, se produjo una gran explosión de información, debido a la búsqueda de superioridad tecnológica por parte de los países, principalmente Estados Unidos y la Unión Soviética, este caos documental llegó a tal punto que surgieron problemas relacionados con la gran cantidad de información que se estaba produciendo; a raíz de eso, la gestión documental pudo posicionarse más rápidamente en el seno de las organizaciones en Estados Unidos y otros países que sufrían de exceso de documentos, lo que permitió reducir, y organizar toda la documentación, partiendo del ciclo vital de los documentos y respetando siempre el principio de orden original y el principio de procedencia.

En resumen, la Gestión Documental hace referencia al proceso integral de la documentación en su etapa de vida y comprende los procesos de planeación, producción, gestión y tramite, organización, transferencia, disposición, preservación a largo plazo y valoración.



Figura 1. Procesos de la Gestión Documental. 2015 por Ministerio de Ambiente y Desarrollo sostenible.

Para este trabajo de aplicación: Pasos Metodológicos para la Implementación de un Programa de Gestión Documental, se orientó la investigación en lo estipulado en el Decreto 2609 de 2012 del Archivo General de la Nación, en cuanto a las entidades tanto públicas como privadas de elaborar y ejecutar un Programa de Gestión Documental y de la Resolución 723 de 2015 de la Superintendencia de Industria y Comercio, que considero necesaria su construcción a partir de un proceso de diagnóstico que arrojó como resultado una visión clara de los planes a ejecutar.

3.1.1 Antecedentes

En cuanto a Gestión Documental, en Colombia las entidades privadas, no se han preocupado por tomar una cultura organizacional, ni han adoptado la normatividad existente en cuanto al tema se refiere, lo cual ha arrojado como consecuencia archivos sin ningún criterio de organización (fondos acumulados).

Al identificar la situación que se presentó en COPSERVIR LTDA, fue necesario realizar el trabajo de aplicación Pasos metodológicos para la implementación de un Programa de Gestión

Documental, ya que este permitió lograr una adecuada organización y administración del archivo, implementando la normatividad archivística legal vigente, del Archivo General de la Nación, lo que ofreció como resultado, el control, la recuperación y el fácil acceso a la información.

Para el desarrollo de este trabajo, se han tomado como base algunos documentos, entre los cuales están: Mejía (2005), “Guía para la implementación de un Programa de gestión documental”, el cual brinda las pautas y los lineamientos necesarios que contribuyeron para darle solución a la problemática presentada en COPSERVIR LTDA.

Archivo General de la Nación, (2014). “Manual implementación de un Programa de gestión documental – PGD”, es un material de referencia, que brinda las pautas y lineamientos y aspectos metodológicos para la adopción e implementación de un Programa de Gestión Documental, el cual le permitirá a las entidades, tanto públicas como privadas, elaborar, ejecutar, seguir y mejorar los procesos archivísticos y programas específicos.

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA (2016) Programa de Gestión Documental, es una guía que contiene los diferentes parámetros a nivel estratégico, administrativo y tecnológico que permiten el cumplimiento adecuado de los diferentes procesos y procedimientos de gestión documental, cada uno de ellos encaminado en la optimización del flujo de documentos para garantizar la calidad y la pertinencia en la toma de decisiones y la excelencia del servicio, en relación con el acceso y la salvaguarda del patrimonio archivístico de la entidad.

Doyle y Freniere (1991) La preparación de manuales de gestión de documentos para las administraciones públicas, es un estudio, que da las pautas, lineamientos y orientaciones necesarias para establecer el Programa de Gestión de Documentos, abarca el conjunto de los aspectos reglamentarios relativos al tratamiento, a la conservación y a la difusión de documentos con valor permanente.

Se toma como referencia los trabajos de grado: Carrión y Fonda (2015) Análisis y diseño de un modelo de gestión documental para las Pymes en el Cantón Duran; la Tesis doctoral Font (2013) Implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Universidad Central Martha Abreu de las Villas, Cuba, los cuales están enfocados en la gestión documental y sirvieron como base referente para la realización de este trabajo de aplicación.

3.1.2 Marco contextual

1995

Nace nuestra cooperativa COPSERVIR LTDA La asociación de trabajadores que conforman COPSERVIR, adquirió en 1996, un total de 320 droguerías y desde ese entonces y con mucho esfuerzo hemos establecido más de 500 puntos de venta, con el producto de nuestros ingresos.

1999

Buscando brindar mayores y mejores beneficios a nuestros clientes, un nuevo formato de negocio denominado Minimarket sale al mercado, Puntos de venta donde su modalidad de comercialización es el autoservicio, donde se cuenta con un amplio surtido de productos de productos de consumo inmediato.

Damos avance al Servicio A Domicilio, brindándoles así a nuestros clientes de La Rebaja Droguería más y mejores servicios para su comodidad.

2002

Desarrollo del nuestro Servicio 24 horas, Surge la Línea de atención al cliente, y se presentan nuevas Actualizaciones en Tecnología.

2003

Se crea el Servicio de Venta Nacional, generando la facilidad para los clientes de comprar en el lugar donde se encuentren y entregarlo donde ellos necesiten. Se hace el desarrollo de navegabilidad en internet para los empleados. Y sale al aire la Primera tienda Virtual.

2004

Lanzamiento del portal web diseñado especialmente para los Proveedores de La Rebaja Droguería.

2006

Nace la estrategia CRM donde lo que Copservir pretende es mantener una relación cercana con sus clientes, obteniendo información que le permita hacer una continua reciprocidad en pro del mejoramiento de los servicios que La Rebaja Droguería ofrece.

2008

Se crea Fundación COPSERVIR, como respuesta al cumplimiento de uno de los principios cooperativos: La Solidaridad, y con el gran objetivo de llegar a las poblaciones donde La Rebaja Droguería hace presencia y lograr impactar a las personas que más lo necesiten con sus programas de promoción social.

Se crea el Modelo de capacitación Virtual debido a las distancias geográficas, esta herramienta se desarrolló para permitir que el personal realizara su inducción general y capacitaciones que ofrece la cooperativa de manera virtual, sin necesidad de desplazamientos.

2010

Se logra la negociación y compra de 40 farmacias en el departamento de Antioquia, permitiendo el crecimiento Horizontal de La Rebaja Droguería.

Nace el Fondo Muto de Inversión Mi Futuro como una alternativa de ahorro para los trabajadores de COPSERVIR.

2011

COPSERVIR incursiona en los Social Media, generando información, creando conversación, animando a las personas a participar, y posicionando la presencia en la red de la marca La Rebaja Droguería.

Número Único en 100 ciudades, para facilidad de nuestros clientes se desarrolló este sistema de comunicación que permite ubicar el punto de venta más cercano de acuerdo al lugar de donde se está realizando la llamada.

2014

Ventas empresariales Es un área creada para establecer convenios con Fondos de empleados o empresas donde se le brinda a las personas pertenecientes a estos un descuento preferencial en el momento de la compra en La Rebaja Droguería.

2015

Flota de mensajeros: Se cuenta con una flota completa de mensajeros para el servicio de nuestros clientes.

COPSERVIR se ubica como una de las mejores: Great Place to Work®, después de la encuesta realizada y el análisis de las políticas y prácticas de administración de la gestión de las personas ubica a COPSERVIR en el puesto No. 14 dentro de las mejores empresas para trabajar en Colombia.

2016

COPSERVIR dentro de las 10 mejores: Para el 2016, Copservir escaló nuevas posiciones en el ranckin de Great Place to Work® que nos ubica en el No. 10 dentro de las mejores empresas para trabajar en Colombia.

2017

COPSERVIR en proyectos de expansión: Para el año 2017 nuestra cooperativa mantiene su visión de hacer presencia en todos los rincones del territorio nacional colombiano.

Mision

Mantener y generar relaciones comerciales con la comunidad a través de un servicio diferenciado e innovador, soportado en un modelo cooperativo sostenible que contribuye al bienestar de los asociados y sus familias.

Visión

Al 2020 seremos una excelente experiencia omnicanal para nuestros clientes y asociados.

Identidad Corporativa

Principios Corporativos

Actitud de servicio: Orientamos nuestras acciones a atender las necesidades de nuestros clientes, para que ellos siempre nos prefieran.

Respeto y Desarrollo Humano: Fomentamos el buen trato como estilo de vida, y generamos oportunidades de desarrollo que impulsen a las personas a generar valor en cada una de sus acciones.

Flexibilidad y Adaptación al Cambio: Estamos dispuestos a adaptarnos a las necesidades y tendencias del entorno, por eso vivimos en permanente aprendizaje e innovación, adquiriendo conocimientos y desarrollando nuestras competencias.

Lealtad y Pasión Institucional: Nos identifica el amor y la gratitud por nuestra Organización, lo cual nos compromete a dar lo mejor, garantizando su crecimiento y sostenibilidad.

Impacto Social y Ambiental: Asumimos el compromiso de sostenibilidad empresarial, en equilibrio con el desarrollo comunitario y la conservación del ambiente.

Valores Corporativos

Integridad: Hacemos lo correcto.

Satisfacción del Cliente: Creamos experiencias memorables.

Respeto: Valoramos a las personas, reconocemos su dignidad y acatamos la autoridad.

Pasión: Disfrutamos lo que hacemos

Proactividad: Tomamos la iniciativa y nos hacemos parte de la solución. Orientados y regulados en los principios y valores, COPSERVIR implementa los siguientes objetivos estratégicos que le permiten cumplir con su misión, inspirados en la visión.

Responsabilidad Social

Tomando como base la filosofía del Cooperativismo y la solidaridad COPSERVIR LTDA ejecuta acciones socialmente responsables con sus asociados trabajadores, el medio ambiente y la comunidad, promoviendo así los valores económicos y sociales que rigen a nuestra Cooperativa.

Organigrama

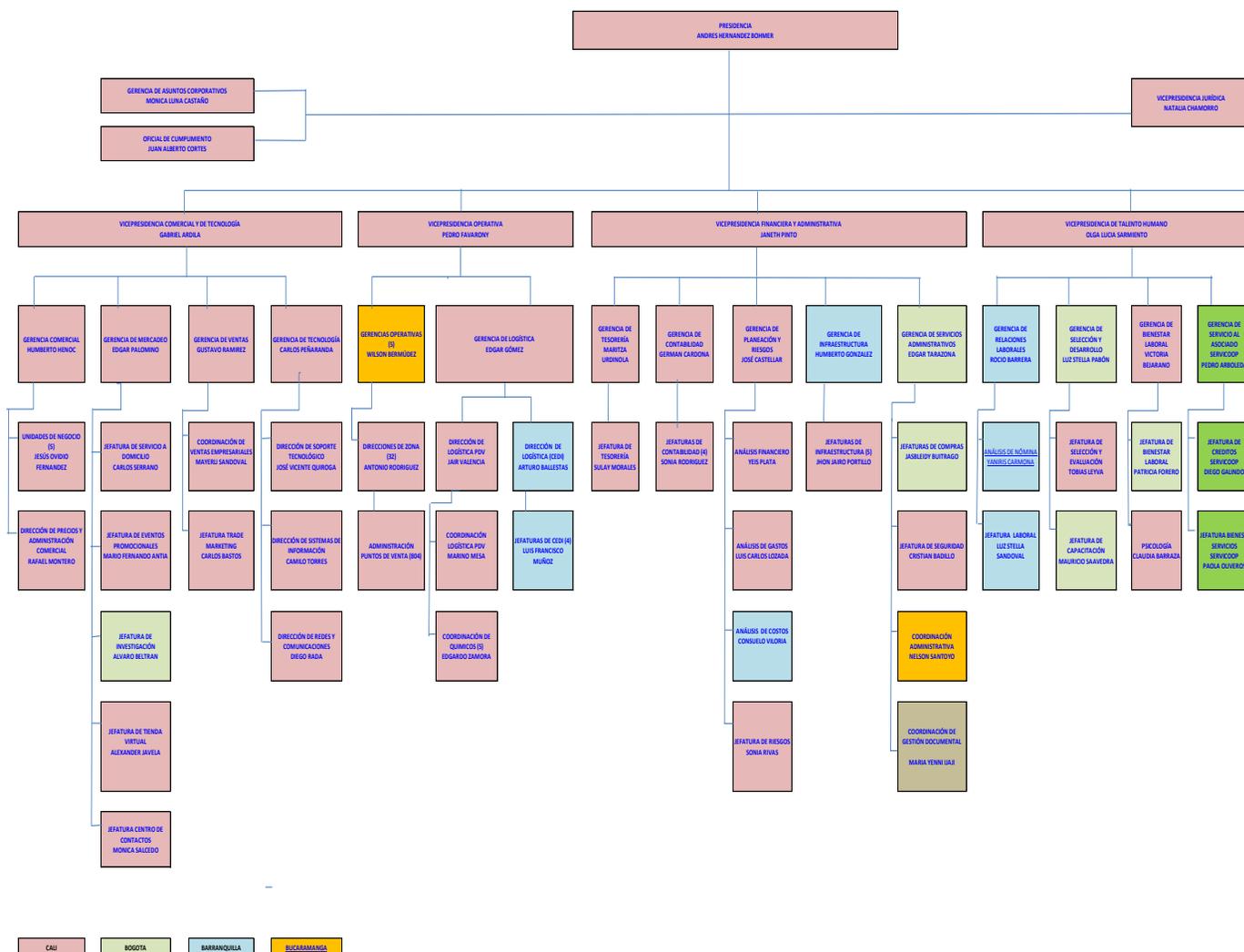


Figura 2. Estructura organizacional. 2016 por COPSERVIR LTDA

3.1.3 Marco legal

Para el Programa de Gestión Documental pudiera ser gestionado de manera apropiada, se hizo necesario que la entidad respondiera y cumpliera con las diferentes normas emitidas, por el Archivo General de la Nación así como las demás normas aplicables a la entidad. A continuación se señalan las normas de carácter general relacionadas con el tema.

Acuerdo 002 de 2014

Por medio del cual se establecen los criterios básicos para creación, conformación, organización, control y consulta de los expedientes de archivo.

Acuerdo 042 de 2002

Establece criterios para la organización de los archivos de gestión, se regula el Inventario único documental.

Acuerdo 039 de 2002

Regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las Tablas de Retención Documental en desarrollo del Artículo 24 de la Ley 594 de 2000.

Decreto 2609 de 2012

Art. 36. Establece que a nivel de coordinación y vigilancia, las Superintendencias deberán realizar lo que corresponda frente a las entidades privadas que vigilan.

Decreto 2578 de 2012

Art. 26 Establece la obligación de la entidades privadas a tener un archivo creado, organizado, preservado y controlado.

Ley 594 de 2000

Arts 22 y 23. Normalizan sobre procesos archivísticos y formación de archivos.

Ley 527 de 1999

Regula el comercio electrónico.

Resolución 8934 de 2014

Por el cual se establecen las directrices en materia de gestión documental y organización de archivos que deben cumplir los vigilados por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Resolución 723 de 2015

Obligatoriedad para que las empresas e instituciones privadas elaboren sus tablas de retención documental y adopten el programa de gestión documental respectivo, el cual deberá incluir las políticas para la adopción e implementación de la gestión de documentos electrónicos de archivo, así como un plan para la organización de fondos documentales acumulados.

Para la creación de un programa de gestión documental, se deben considerar las normas ISO, ya que se centran en los requisitos básicos para que las organizaciones puedan establecer un marco de buenas prácticas que mejoren de forma sistemática y efectiva la creación y mantenimiento de los documentos, apoyando las políticas y objetivos de la organización.

Norma ISO 15489-1 y 2

Marco normativo de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones.

Norma ISO 9001:2008

Base de los sistemas de calidad 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 permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Pero en este caso el área de archivo carece de elementos con los que debe contar.

Norma ISO 15489-1 y 2

Marco normativo de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones.

Norma ISO 30300

Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Fundamentos y vocabulario: Terminología, objetivos y beneficios.

4. Metodología

Política de gestión documental

COPSERVIR LTDA, con el fin de asegurar sus procesos documentales y cumplir con la normatividad legal en torno al tema, implementara las mejores prácticas de gestión documental, garantizando el tramite eficiente de la información, a través de la utilización adecuada de las herramientas informáticas, ofimáticas y recursos disponibles que permitan la recuperación de la información en tiempo real; manejo y seguridad de la información física y electrónica, garantizando su autenticidad, fiabilidad y usabilidad, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad como proceso transversal, y en concordancia con las normas aplicables.

Para la realización del presente trabajo y para el logro de sus objetivos, se desarrolló la siguiente metodología:

1. Recopilación de datos

Se recolectó información necesaria para la generación de un diagnostico detallado sobre la Gestión Documental de la entidad.

2. Definición y generación de lineamientos, instructivos y formatos

Se elaboraron formatos de acuerdo a las necesidades documentales de COPSERVIR LTDA.

3. Definición software documental

La entidad aprobó recientemente el software SIADOC y hasta el momento se están haciendo las pruebas pilotos para posteriormente implementar su uso en la entidad.

Para la elaboración de este trabajo de aplicación, se tomó como referente los aspectos metodológicos básicos planteados en el Manual de implementación de un programa de gestión

documental del Archivo General de la Nación, y los procesos inherentes que componen la Gestión Documental, en las etapas de creación, mantenimiento, difusión y administración de documentos.

El diagnóstico realizado a la Gestión Documental de COPSERVIR, definió las directrices y lineamientos para la administración documental y los aspectos a fortalecer del Programa de Gestión Documental.

Para iniciar, se hizo una visita técnica donde se identificaron los puntos críticos que afectaron los procesos documentales y se recolectó información necesaria para la generación de un diagnóstico detallado sobre el archivo de la entidad.

Diagnostico Documental

La visita realizada a los archivos de COPSERVIR, tuvo como finalidad evaluar e identificar las condiciones, avances y posibles deficiencias o vacíos en materia de gestión y organización archivística y los procedimientos que deben implementarse para dar cabal cumplimiento con lo establecido en la Ley General de Archivos (Ley 594/2000) y la normatividad que de esta ley se desprende.

Para su desarrollo, se establecieron aspectos como: Diagnostico (Análisis DOFA) y evidencia fotográfica.

Producción

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<p>No están definidas las funciones de algunas áreas, lo cual impide responsabilizarles la producción documental.</p> <p>Se produce electrónicamente sin firma digital.</p> <p>Mails sin control de producción.</p> <p>Producción de muchas copias.</p>	<p>Se cuenta con herramientas para producción electrónica.</p> <p>Se maneja una estructura organizar clara, para definir unidades productoras.</p> <p>Se está implementando la TRD, definiendo series y políticas de producción.</p> <p>Se cuenta con repositorios como el Siicop.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>Definir que documentos se producen en cada área y responsabilizarlas de hacerlo.</p> <p>Implementar firma digital.</p> <p>Identificar los correos producidos por un consecutivo único de correspondencia.</p> <p>Implementar política de cero papel en COPSERVIR y potencializar herramientas como Alfresco.</p>	<p>Que se extravíen los documentos en otras áreas que los tramitan.</p> <p>Se pierda el control de la producción.</p> <p>Los documentos producidos por mails sin parametrizar pueden perderse.</p> <p>El espacio de los archivos puede colapsar por producción innecesaria de documentos.</p>

Recepción y Distribución

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<p>No hay ventanilla única de correspondencia, ni herramientas tecnológicas que faciliten el proceso.</p> <p>No hay una forma de identificar la correspondencia que se debe tratar con prioridad.</p>	<p>Se maneja un inventario de llegadas y salidas.</p> <p>Se cuenta con espacio independiente para manejar la correspondencia.</p>

<p>No hay horarios establecidos para recoger y entregar correspondencia.</p> <p>El espacio es insuficiente para abarcar los volúmenes de sobres y paquetes enviados y recibidos.</p>	<p>Se cuenta con el apoyo de un operador como Servientrega y con una flota de mensajeros para enviar y recoger paquetes y documentos.</p> <p>Los indicadores de pérdida de correspondencia son mínimos.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>Implementar la ventanilla única de correspondencia con las herramientas tecnológicas apropiadas para el proceso.</p> <p>Implementar un sistema de alertas que indique la prioridad para tratar la correspondencia y adecuar espacios independientes para el manejo de la misma.</p> <p>Establecer horarios de entrega y recogida de correspondencia apoyándose en herramientas tecnológicas que ayuden a controlar su frecuencia.</p> <p>Encontrar la forma de tramitar la correspondencia de forma electrónica en cuanto sea posible.</p>	<p>El tiempo de envíos y respuestas, a manera que e incrementa el volumen de correspondencia se vuelve ineficiente.</p> <p>Al manejar la correspondencia en espacios pequeños se aumenta el riesgo de pérdida de información.</p> <p>La correspondencia manejada electrónicamente como los mails, no tiene parámetros claros para identificarla y esto coloca la información en un lugar vulnerable.</p> <p>Muchas de las labores relacionadas con manejo de correspondencia las efectúan auxiliares del SENA que permanecen en la entidad por periodos cortos.</p>

Tramite

DEBILIDADES	FORTALEZAS
--------------------	-------------------

<p>Al tramitar un expediente que fluye por varias áreas, se acostumbra guardar copias en cada oficina que interviene.</p> <p>No se manejan criterios para identificar copias y originales, lo que dificulta agrupar todos los originales en un solo expediente.</p> <p>Teniendo herramientas como Alfresco, no se ha logrado implementar la tramitación de expedientes de forma electrónica.</p> <p>No hay formas y formatos estandarizados para que los tramites fluyan de forma electrónica.</p>	<p>Los requisitos para la contratación exigidos por la SARLAFT se tramitan electrónicamente por Alfresco.</p> <p>Hay procesos como el de pagos y la contratación donde intervienen varias áreas de manera sincronizada, gracias a tener documentados los procedimientos.</p> <p>Los trámites fluyen de manera coordinada en las Sedes, por tener definidas con claridad las funciones de las áreas participantes.</p> <p>Se han simplificado los tramites en algunos procesos para hacerlos más eficientes.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>Potencializar las herramientas tecnológicas existentes para implementar la tramitación electrónica en la Cooperativa.</p> <p>Optimizar procesos de manera que muchos trámites se efectúen electrónicamente y así se reduzca la cantidad de papel en los expedientes.</p> <p>Utilizar una herramienta tecnológica para controlar el avance de los trámites a nivel nacional, teniendo como respaldo de sus avances la fecha y la hora.</p> <p>Ser pioneros a nivel Cooperativo en la tramitación normalizada de manera física como electrónica.</p>	<p>Al tener vestigios de copias de un trámite por varias áreas, se pueden extraviar los documentos originales.</p> <p>Al confundir un documento original con una copia en la tramitación de un proceso es posible que respaldo pierda su validez y la Cooperativa se perjudique.</p> <p>Al no tener definidas herramientas tecnológicas para la tramitación electrónica, no se puede garantizar la eficiencia de un trámite que se realice electrónicamente.</p> <p>Si no se estandarizan las formas y formatos electrónicos, el proceso de tramitación electrónica no se puede implementar en su totalidad.</p>

Organización

DEBILIDADES	FORTALEZAS
--------------------	-------------------

<p>No se identifican claramente los conceptos de clasificación, ordenación, depuración, descripción, foliación y organización</p> <p>No hay criterios de ordenación implementados apoyándose en la naturaleza de los expedientes.</p> <p>Hay expedientes de una misma área que se organizan con diferentes criterios.</p> <p>No hay una herramienta tecnológica potencializada para ejecutar la organización de documentos electrónicos.</p>	<p>La información de la entidad en gran parte está identificada, lo que permite evaluar los procesos faltantes para alcanzar la organización.</p> <p>Se estará desarrollando el Programa de Gestión Documental donde se definirán los lineamientos que se deben implementar con base a la organización.</p> <p>Hay un considerable volumen de documentos que se encuentran empastados y manejan en un orden consecutivo por unidad documental.</p> <p>Expedientes como las Historias Laborales y algunos Contratos, tienen un pre ordenación lo que facilita el resto del proceso de organización.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>Identificar los procesos faltantes para culminar la organización y efectuar la intervención documental para alcanzar la meta.</p> <p>Definir una política para organizar todos los documentos simples y compuestos de la entidad de manera uniforme según su naturaleza.</p> <p>Adecuar las herramientas tecnológicas que se tiene para comenzar la implementación de la organización electrónica.</p> <p>Las tareas de organización, deben depender de personal capacitado en gestión documental.</p>	<p>Si no se manejan los conceptos técnicos de gestión documental, se puede incurrir en errores de organización y esto genera reproceso.</p> <p>Si las políticas propuestas en el Programa de Gestión Documental no se implementan, se corre el riesgo, no solo de que la información esta desorganizada sino de que pueda perderse.</p> <p>Si los criterios de organización no se unifican, se corre el riesgo de que la misma información se organice de forma diferente.</p> <p>Si la información que carece de organización no se interviene prontamente, los documentos se seguirán acumulando y con el tiempo la labor será más tediosa.</p>

Consulta y Conservación

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<p>La información almacenada en archivos satélites, se encuentra retirada de la Sede alargando los tiempos de respuesta en las consultas.</p> <p>Los factores medioambientales y la infraestructura de los archivos, afectan la información archivada y la consulta de la misma.</p> <p>La información del Archivo Central comparte espacios con dotación y correspondencia.</p> <p>No se cuenta con herramientas tecnológicas adecuadas para conservar documentos electrónicamente permitiendo su consulta de manera ágil.</p>	<p>Se cuenta con inventarios de la información que se conserva en los diferentes archivos.</p> <p>La información de los archivos centrales maneja condiciones medioambientales favorables por la ayuda del aire acondicionado.</p> <p>Se cuenta con suficiente espacio para el archivo y la correspondencia.</p> <p>Se tiene herramientas tecnológicas que pueden optimizar la consulta y la conservación electrónica, pero no están potencializadas.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>Centralizar la información en un solo sitio o tercerizar los servicios de custodia y consulta para liberar espacios.</p> <p>Mejorar la infraestructura garantizando que los factores físicos y medioambientales no perjudiquen la información, o valorar la opción buscar lugares que cumplan con estas condiciones de manera tercerizada.</p> <p>Asignar espacios diferentes para la dotación, el archivo y la correspondencia.</p> <p>Optimizar las herramientas tecnológicas con que cuenta la entidad para que también se pueda conservar y consultar de manera electrónica.</p>	<p>La entidad cada vez tiene menos espacios para almacenar documentos lo que mantiene una alerta encendida para buscar soluciones.</p> <p>La estructura está deteriorada y los factores medioambientales no ayudan a que la información se preserve y se lea en el tiempo.</p> <p>El volumen de correspondencia, archivo y dotación abarcan los espacios asignados a parte de generar desorden, se pierde movilidad, dificultando las consultas y la conservación óptima de todos los elementos nombrados.</p> <p>Si no se encuentra la forma de conservar y consultar información de manera electrónica, se pierde eficiencia en los procesos y la información queda vulnerable por no contar</p>

	con soporte en otros formatos.
--	--------------------------------

Disposición final

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<p>Se cuenta con información desde 1996, a la que no se la ha aplicado disposición final.</p> <p>Mucha de la información conservada, por efectos ambientales no es legible desde hace unos 5 años a tras.</p> <p>Hay información de algunos periodos que se desconoce el lugar donde se encuentra.</p> <p>El proceso de intervención ha aplazado la aplicación de la disposición final a muchos de los documentos. Lo que tiene los archivos a punto de colapsar.</p>	<p>Se cuenta con la TRD, la cual ayudara a aplicar disposición final a la información de la entidad.</p> <p>Se percibe en la entidad la necesidad de tomar decisiones con respecto a la información que por perdida de valores o por deterioro físico y ambiental debe ser eliminada.</p> <p>Hay legislación que ampara la posibilidad de dar disposición final a documentación contable que es la que ocupa más espacio. Ley anti Tramites 962 Art. 28.</p> <p>Se pueden potencializar herramientas para facilitar que información digitalizada reposa y se pueda gestionar de ser necesario.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>Liberar espacio físico al prescindir de información que ya agoto sus valores primarios.</p> <p>Digitalizar información antes de eliminarla garantizando que su contenido se pueda preservar en medios técnicos.</p> <p>Valorar la información retenida de periodos anteriores al actual, apoyándose en herramientas como Tabla de Valoración Documental.</p>	<p>La información de periodos anteriores que se tiene almacenada sin criterios cada día que pasa se deteriora más y corre el riesgo de perderse.</p> <p>La producción documental actual amenaza con ocupar todos los espacios, lo que sugiere pensar en aplicar disposiciones finales.</p> <p>Hay documentación importante que comparte espacios con material contaminado y corre el riesgo de acelerar su deterioro.</p>

<p>Tener disponible información de periodos anteriores de manera ágil con la ayuda de herramientas tecnológicas.</p>	<p>No contar con herramientas tecnológicas potencializadas, especializadas en gestión documental, no solo vulnera la información que se gestiona sino también la que se encuentra reproducida en medios técnicos.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Evidencia Fotográfica



Figura 3. Evidencia fotográfica 1. 2016 Por COPSERVIR LTDA..



Figura 4. Evidencia fotográfica 2. 2016 Por COPSERVIR LTDA..

Con lo anterior se puede evidenciar la falta de un Programa de Gestión Documental, ya que la documentación es guardada en cajas sin ser ubicadas por áreas y por series o asuntos.

Requerimientos básicos para el desarrollo del Programa de Gestión Documental

Administrativos

COPSERVIR LTDA, determinara los responsables de asumir el liderazgo del Programa de Gestión Documental, consolidar el área de Gestión Documental como área o grupo dentro del organigrama de la organización y activar el funcionamiento del Comité Interno de Archivo.

Económicos

COPSERVIR LTDA, garantizara la apropiación de los recursos financieros a través del respectivo plan de inversión anual de la entidad que permitirá la ejecución, la implementación y el cumplimiento de los objetivos, metas y actividades trazadas al corto, mediano y largo plazo del

Programa de Gestión Documental.

Tecnológicos

Se establecerá un programa específico que permita diagnosticar y establecer la herramienta requerida para el manejo integral del Sistema de Gestión Documental, que interactúe con los software existentes sin generar duplicidad de datos ni información y asegurando el control la trazabilidad de la misma.

Lineamientos para los procesos de Gestión Documental

Planeación

El diseño y desarrollo del Programa de Gestión Documental, obedece a un plan de acción que dio inicio con la generación de un Diagnostico, que incluyo un Análisis DOFA del tea documental y unas recomendaciones sobre las acciones a emprender., este documento es la base de la planeación del Programa de Gestión Documental.

Adicionalmente estos Planes y Programas serán avalados por el Comité Interno de Archivo de COPSERVIR LTDA, como órgano interno que a partir de la implementación de este programa, regularán y controlarán su ejecución.

Producción

La producción documental comprende los aspectos de origen, creación y diseño del documento, de acuerdo con los parámetros definidos en COPSERVIR LTDA, por lo que las áreas deben tener en cuenta los formatos aprobados de acuerdo con el tipo de trámite y/o comunicación.

Así mismo, incluye los documentos recibidos y enviados vía correo electrónico, los cuales eran objeto de normalización e inclusión en el Sistema de Información Documental.



Bucaramanga, (Para todo el contenido: tipo de letra Arial 11)

4 a 6

Al contestar cite este número

Doctora (Tratamiento)

CATALINA MONSALVE DIAZ. (Nombre destinatario, en mayúscula fija)

Jefe de Mercadeo (Cargo)

COMCELL (Empresa, en mayúscula fija)

Calle 90 No. 15-64 (Dirección a donde se envía)

Medellín, Antioquia. (Si es la misma ciudad donde se origina, se coloca solamente la palabra "Ciudad".)

Ref: Revision plan de mercadeo (Tema Principal al que hace referencia) (Línea opcional)

2

Asunto: Diseño Plan de Mercadeo

Respetada Dra. Catalina (Saludo, si es hombre, se utiliza el apellido, también se puede incluir dentro del texto)

2

Me dirijo a usted para solicitar revision del plan de mercadeo, ya que se ha sido solicitado por Gerencia General. (Texto)

2

Cordialmente, (Despedida)

3-4-5-6 (Firma)

Figura 5. Modelo formato para carta enviada. 2016 Por COPSERVIR LTDA..

Gestión y Trámite

Comprende los procedimientos de recepción, direccionamiento, distribución y trámite de documentos.

Recepción de Documentos

Los documentos, sobres y paquetes, se deben recibir en la ventanilla única de correspondencia, donde se debe manejar un consecutivo único de entrada para toda la entidad.

En la ventanilla, los documentos serán validados de acuerdo con el tema, radicados, registrados en el Sistema de Gestión Documental, digitalizados cuando corresponda y direccionados para entrega física a las áreas (cuando aplique)

Los campos mínimos de captura al momento de la radicación son los siguientes:

- Numero de radicado, arrojado automáticamente por el Sistema de Gestión Documental
- Nombre de la razón social completo o de la entidad remitente
- Nombre del remitente
- Lugar de origen
- Asunto específico de la comunicación
- Área competente de acuerdo con el trámite.

Los funcionarios de COPSERVIR LTDA, no deben recibir directamente en sus oficinas ningún tipo de comunicación proveniente de un ente externo, sin la debida radicación por parte de la ventanilla única de correspondencia. En casos de excepción, en los cuales las comunicaciones externas sean entregadas en sus oficinas, debe realizarse la respectiva

- En estos recorridos las áreas también hacen entrega de las comunicaciones que requieren sean tramitadas de manera interna, diligenciando el que sea definido para tales efectos.
- La distribución externa se realiza a través de servicios contratados en entidades de mensajería externa, implementando los mecanismos de control y seguimiento para asegurar su adecuada prestación.

Tramite

El trámite comienza con el flujo de comunicaciones recibidas y enviadas, las cuales posteriormente formaran parte de un expediente con una clasificación específica dentro de las series, subseries y tipologías documentales, tanto físicamente como dentro del Sistema de Gestión Documental, para finalmente cerrar su ciclo con su archivo. Este trámite se controla a nivel de trazabilidad a través del software implementado para apoyar la gestión, el cual debe permitir visualizar cada una de las acciones realizadas en torno a cada trámite.

Organización

A continuación se describen los procedimientos a realizar en los archivos de COPSERVIR , para la debida utilización y consulta de la información en la compañía.

Clasificación de documentos

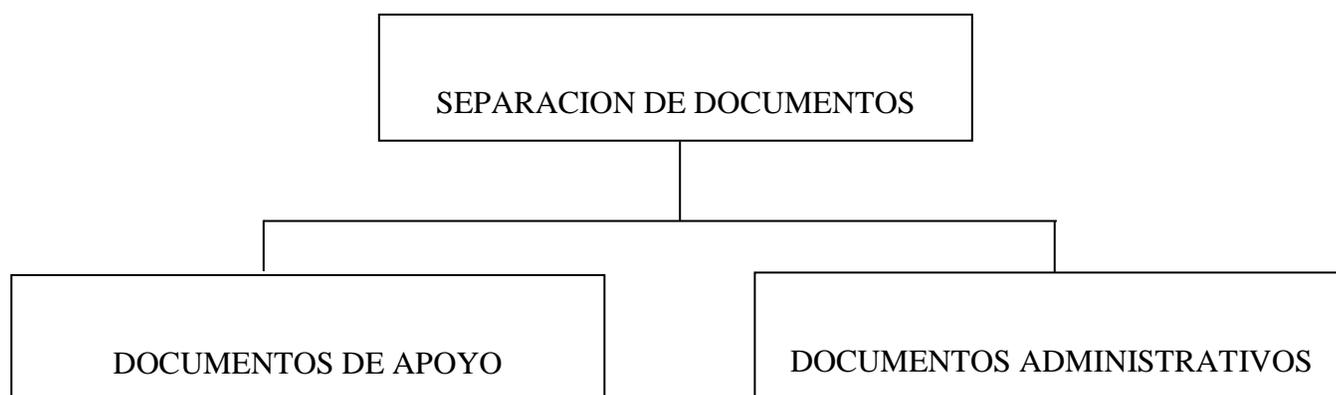
Ha sido realizada con cada una de las áreas de la entidad, teniendo en cuenta su estructura funcional y sus procesos. La clasificación documental es la base para la identificación de los documentos producidos y tramitados, estableciendo de esta manera la responsabilidad sobre cada uno de estos.

Cada área de COPSERVIR LTDA, ha de mantener su archivo de Gestión correctamente organizado mediante la conformación de expedientes y series documentales de acuerdo con la TRD y los criterios archivísticos previamente establecidos en la clasificación de los documentos. La organización que se dé a éstos en esta primera etapa, determinará su trámite durante todo su ciclo de vida en la entidad.

Cada área ha de tener un responsable de los archivos de Gestión, encargado de velar por el correcto trámite de los documentos que allí se conserven. Esta persona será el Jefe del área o el líder del proceso

Para una debida clasificación de los documentos en la oficina, se deben ejecutar los siguientes pasos:

a. Separar los documentos de apoyo informativo de la documentación propiamente archivística.



Los documentos de apoyo informativo existen en todas las oficinas y se definen como el conjunto de documentos que han sido recogidos para servir de ayuda a la gestión administrativa.

Estos son publicaciones, legislación, folletos, copias de escritos remitidos por otras oficinas que se conservan por su función informativa, etc. Estos han de ser destruidos en las propias oficinas, una vez hayan cumplido su misión informativa. No hacen parte de la TRD ni tampoco se deben transferir al Archivo Central.

b. Clasificación de los documentos de apoyo

Los documentos de apoyo se organizarán y se mantendrán separados del resto del Archivo de Gestión. Serán ordenados por asuntos si así se requiere, solamente se constituyen como una herramienta informativa de consulta habitual para toda la entidad, y que deberán estar disponibles en la Intranet de COPSERVIR LTDA, para evitar las fotocopias múltiples.

c. Clasificación de los documentos administrativos

Cada vez que se requiera ingresar una nueva serie documental, esta debe ir al final del listado inicialmente conformado, ya que si se ordena alfabéticamente, cambiaría la totalidad de los códigos ya representados. Para el caso de las subseries documentales, se debe ingresar al final de la Serie que la contiene, igualmente sin orden alfabético para no alterar el esquema establecido.

La actualización de la TRD se debe realizar tan pronto se ingresan nuevos procesos que dan origen a nuevas Series y Subseries documentales; sin embargo para que la entidad tenga un orden estratégico dentro de esta actividad, se realizará anualmente. El comité de archivo será el encargado de aprobar los cambios que a éste le presenten las diferentes áreas.

La TRD oficial reposa en el área de Archivo y esta publicada en la Intranet de la entidad como herramienta de consulta constante por todos los usuarios internos.

Ordenación de documentos

La ordenación de documentos permite la organización lógica de cada una de las unidades documentales desde su creación hasta su cierre de trámite. Las áreas de COPSERVIR LTDA determinarán la ordenación de sus unidades documentales conforme al Sistema más apropiado para el manejo de la información.

Sistemas de ordenación documental

Alfabético

Se apoya en la base de conocimiento universal como lo es el ALFABETO. Tiene como fundamento el orden alfabético de todas las letras del nombre o del asunto del cual trata la unidad documental.

Este principio es de consulta directa y se puede utilizar para:

- Nombres de personas naturales, por ejemplo en la identificación de Historias Laborales.

- Nombres de personas jurídicas.
- Nombres de lugares geográficos, por ejemplo en la asignación de unidades documentales por proyecto u obra.

Numérico

Se basa en el uso consecutivo de los números y se utiliza principalmente para los documentos que se identifican de esta manera, por ejemplo, las facturas, los comprobantes de egreso, etc.

Cronológico

Tiene como unidad el tiempo en sus distintas divisiones, como lo son años y meses principalmente. Este sistema es complementario en la mayoría de las veces para los dos anteriores, el Alfabético y el Numérico.

Es importante a la hora de organizar, realizar una depuración donde se deben retirar documentos ajenos al expediente, copias, material de apoyo, abrasivos y otros elementos, para cerrar el ciclo se debe realizar una conformación de expedientes a los cuales hay que aplicarles una descripción que nos indique claramente el contenido de la unidad documental (Marcación de carpeta o legajo) y hacer una Descripción general para las cajas (Marcación de cajas).

	
CAJA No.	LEGAJO No.
ÁREA PRODUCTORA:	
SERIE DOCUMENTAL:	
SUBSERIE DOCUMENTAL:	
FECHA:	

Figura 8. Modelo Rotulo Marcación carpetas.2017 por COPSERVIR LTDA

Para terminar la organización es necesario foliar los documentos en la parte superior, derecha, de manera que el documento más antiguo quede en la parte de adelante y el más reciente al final. Cabe recordar que con herramientas tecnológicas adecuadas se puede gestionar la organización en forma electrónica.

Transferencias

Las transferencias documentales se registrarán en el Formato de Transferencias Documentales, las cuales se planearán y realizarán de acuerdo al cronograma establecido por los responsables del Archivo. Estas consisten en el traslado de los documentos de un archivo a otro, una vez que estos han cumplido los plazos de permanencia fijados en la TRD.

Las transferencias documentales sirven para:

- Solucionar a nivel físico y funcional los problemas de acumulación de documentos en las oficinas de COPSERVIR LTDA.
- Asegurar y facilitar el control efectivo y ordenado de la documentación producida y recibida por COPSERVIR LTDA.
- Concentrar la información útil para la compañía.
- Guardar la documentación de manera precaucional en condiciones de conservación óptimas.

FORMATO DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES																						
		Hoja No. _____ de _____																				
AREA _____		<table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="4">REGISTRO DE ENTRADA</th> </tr> <tr> <th style="width: 25%;">Dia</th> <th style="width: 25%;">Mes</th> <th style="width: 25%;">Año</th> <th style="width: 25%;">NT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 20px;"> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>									REGISTRO DE ENTRADA				Dia	Mes	Año	NT				
REGISTRO DE ENTRADA																						
Dia	Mes	Año	NT																			
NT: Número de Transferencia																						
No.	Código (TRD)	Nombre de las Serie o Subserie documental, Tipología	Fechas Extremas		Unidad de Conservación			Folios	Soporte	Notas												
			inicial	final	Carpeta	Tomo	Otro															
Entregado por _____					Recibido por _____																	
Cargo _____					Cargo _____																	
Firma _____					Firma _____																	

Figura 9. Modelo Formato de Transferencias Documentales.2017 por COPSERVIR LTDA

Conservación

Los documentos se deberán guardar en unidades de conservación adecuadas como tapas legajadoras, carpetas y cajas de archivo que cumplan con las especificaciones técnicas para tal fin.

Así mismo, se deberá contar con estantería acorde a las necesidades de COPSERVIR LTDA.

Cada documento recibido y producido por COPSERVIR LTDA, se conservará el tiempo estimado en la TRD y en el soporte en que éste se ha elaborado o recibido.

Para efectos de garantizar la adecuada conservación de los documentos COPSERVIR LTDA, definirá en una matriz los riesgos que pueden afectar el material documental tanto físico como electrónico, por la ocurrencia de eventos como fenómenos naturales, situaciones causadas por las personas en la cotidianidad, hurto, conflictos armados, etc.

Adicionalmente a partir de este análisis de riesgos se genera un Plan de emergencias documentales en el que se establecen las acciones a emprender para mitigar los efectos de estas situaciones.

Finalmente a nivel físico se consideran los lineamientos dados por el AGN en el Acuerdo 008 de 2014 sobre condiciones de almacenamiento y custodia, y el Acuerdo 006 de 2014 sobre el Sistema Integrado de Conservación. La conservación de los documentos será preventiva y correctiva cuando haya lugar a restauración y se extiende a los documentos electrónicos.

Las políticas, procesos y procedimientos que son parte de este Sistema Integrado de Conservación serán parte de un programa y unos planes específicos de acuerdo con los parámetros establecidos por el Acuerdo 006 de 2004.

Consulta

Los documentos se deben consultar en lo posible por medio de una herramienta tecnológica que permita el acceso controlado a la información sin poner en riesgo documentos originales; las consultas deben ser habilitadas para que se puedan realizar desde cualquiera de las sedes de entidad de manera ágil y segura.

Disposición final

Para aplicar este proceso, es necesario consultar la TRD, donde se especifican los tiempos de retención y se explican los procedimientos que se le debe aplicar a cada serie documental.

Es necesario que las decisiones tomadas en materia de Disposición final deben estar respaldadas por el Comité de Archivo de la entidad y soportadas en un acta cuando se trate de eliminación de documentos.

Programas Específicos

Programa de normalización de formas y formularios electrónicos

Su objetivo es lograr que los documentos generados electrónicamente en la entidad con base a las funciones de los funcionarios, conserven una forma electrónica definida, garantizando la estabilidad de su contenido.

La metodología de este programa es:

- Identificar los documentos que se van a gestionar electrónicamente.
- Asignarle formas y formatos estándares a estos documentos.
- Integrar una herramienta tecnológica que permita diligenciar, tramitar, consultar y preservar estos formatos.
- Integrar la gestión documental con un programa de gestión de calidad en la entidad, que se rija por estándares locales e internacionales.

Programa de gestión de documentos electrónicos

El objetivo del programa es implementar la gestión de información contenida en documentos electrónicos en el interior de la entidad, manejando expedientes que integren formatos documentales del mismo asunto en forma mixta, tanto física como electrónicamente.

Al implementar este programa, se debe inicialmente definir como se manejará el flujo de información; en la entidad, se debe garantizar que la información que fluirá electrónicamente por las sedes, cuenten con características mínimas que se puedan integrar al programa, las cuales son:

- Contenido estable, donde el contenido de un documento no cambia en el tiempo.

- Forma documental fija es la cualidad del documento de archivo que se asegura que su contenido permanece completo y sin alteraciones.
- Vinculo archivístico.
- Equivalente funcional.

Programa de documentos vitales o esenciales

Se debe garantizar que la documentación se mantenga disponible en diferentes sitios para atender ágilmente a las necesidades de información en caso de un siniestro. Su metodología es:

- Hacer una valoración documental definiendo cual es la información vital y esencial para la entidad.
- Reproducir esta información en medios técnicos que permitan la facilidad de su manejo y consulta.
- Almacenar la información física bajo medidas estrictas de seguridad, sea en el interior de la entidad o en otro lugar donde pueda estar segura.

Programa de archivos descentralizados

Su objetivo es ubicar la información de los archivos en un solo sitio, que cumpla con las condiciones físicas, ambientales de seguridad y de infraestructura óptimas, con el fin de conocer totalmente la información que se custodia y poder utilizarla de manera eficiente.

La metodología de este programa es:

- Identificar la documentación de los archivos satélites, soportándolos en un inventario.
- Valorar es estado físico de los documentos e identificar cuales están en buen estado y cuales necesitan intervención especial.

- Depositar en diferentes lugares los documentos en buen estado y los que tienen un nivel de biodeterioro avanzado.
- Tomar una decisión de disposición final con los documentos biodeteriorados, bien sea la eliminación, o si su valor amerita la restauración.
- Estudiar la posibilidad de elaborar las Tablas de valoración documental, con el fin de conservar e identificar los documentos que adquirieron a lo largo del tiempo valores secundarios como histórico y cultural.
- Teniendo identificada la documentación del archivo central, implementar políticas de consulta y transferencia mediante las cuales los préstamos y los traslados de documentos entre los archivos centrales y las oficinas, se pueda hacer de manera controlada.
- Mantener un seguimiento a los archivos satelitales, controlando entradas y salidas de documentos, infraestructura de los sitios designados para depositar la información, acompañando la labor de una herramienta que facilite la gestión.

Programa de reprografía

Su objetivo es que este programa abarque control de impresiones, fotocopiado y reproducción de información en medios técnicos como la digitalización, microfilmación, cintas magnéticas entre otros.

La metodología de este programa es:

- Implementar de manera coordinada, espacios para la reprografía dentro de la sede administrativa y los archivos satelitales.
- Definir una política que indique cuales son los documentos que se deben reproducir y en qué condiciones.

- Aplicarle organización a los documentos que por TRD deben ser reproducidos e medios electrónicos.
- Garantizar que los documentos reproducidos mediante copiado son fiel copia del original.
- Garantizar que toda la correspondencia de entrada y salida que pase por la ventanilla única de correspondencia, se reproduzca de forma digital en un formato amigable para que la información fluya mediante una herramienta tecnológica que permita la gestión y el control de esta información.
- Tomar acciones correctivas para evitar la pérdida de los documentos contables impresos en papel térmico, que sea mediante la digitalización o la reproducción de esta información en otro medio.

Programa de documentos especiales

Su objetivo es garantizar que la información contenida en soportes especiales como diskettes, CD'S, cintas y otros reposen en un solo formato.

Metodología

- Identificar todos los documentos especiales de la entidad.
- Valorar qué información es pertinente conservar y cual no.
- Reproducir esta información en un medio donde se garantice su preservación.
- Definir una política que apruebe y desaprobe el uso de algunos formatos, utilizando solamente los que permitan un fácil manejo de la información.

Programa de auditoría y control

Su objetivo es diseñar un programa de control a cargo de la Vicepresidencia de Auditoria, que audite los procesos de gestión documental en la entidad, identificando conformidades y no

conformidades, debilidades y el grado de satisfacción de los usuario, teniendo como base la normativa interna y externa.

Metodología

- Analizar las políticas internas en materia de gestión de calidad.
- Evaluar como las políticas internas de la entidad pueden aplicar a los procesos de gestión de calidad.
- Analizar las políticas externas de calidad que se exigen en materia de gestión documental.
- Evaluar cómo se pueden integrar las políticas de calidad a nivel interno de manera armónica con las políticas externas de calidad en la gestión documental.
- Implementar un sistema de gestión de calidad que abarque la gestión de calidad en la entidad, la seguridad de la información y la gestión documental.

4.1 Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES IMPLEMENTACION DEL PGD														
METAS	ACTIVIDADES	FEBRERO		MARZO				ABRIL				MAYO		
		18	25	4	11	18	25	1	8	15	22	29	6	13
Aplicar los principios archivísticos dentro de la administración y Determinar las actividades orientadas a la clasificación, ordenación, descripción y consulta de los documentos de COPSERVIR LTDA , como parte integral de los procesos archivísticos contemplados en la ley 594 de 2000	Elaborar Diagnóstico integral del estado actual en que se encuentra la gestión documental													
	Aplicar las Tablas de Retención Documental													
	Elaborar Inventario Documental													
	Elaborar instructivos y formatos para el desarrollo de proceso de gestión documental													
	Definir la de base de Datos para la descripción y recuperación de información													
Disponer de transferencias y eliminaciones primarias de documentos físicos	Diseñar y/o actualizar el Procedimiento de Transferencias documentales.													
Determinar los requerimientos del sistema de información de COPSERVIR LTDA.	Definir software para el adecuado registro, conservación y disposición de los documentos													

4.2 Recursos

Recursos humanos

Se conformó personal idóneo para la ejecución de las fases de implementación del Programa de Gestión documental.

Recursos físicos

Estos recursos fueron implementos de oficina como carpetas, cajas X300, archivadores, computador, impresora, entre otros.

5. Resultados

5.1 Recomendaciones

En COPSERVIR LDTA es esencial que se siga aplicando los lineamientos y parámetros contemplados en la Ley 594 de 2000, la cual es fundamental para una adecuada administración y manejo documental, pues en ella, se profundiza aspectos relacionados con los procesos y procedimientos archivísticos.

Se recomienda que el equipo de trabajo siga altamente comprometido en seguir alcanzando logros, lo cual se verá reflejado en el alto desempeño de la Gestión Documental.

Es importante que el Comité de Archivo siga activo y tomando decisiones en pro de la Gestión Documental.

5.2 Conclusiones

La aplicación de este trabajo, trajo y traerá grandes ventajas a la entidad, ya que va a facilitar el acceso a los documentos y la vez se podrá prestar un servicio eficiente, de manera eficaz y el momento oportuno.

Seguir concientizando a los funcionarios públicos de la responsabilidad que tienen cuando manejan documentación, es una labor que debe hacerse a diario.

Referencias bibliográficas

- Archivo General de la Nación. (2014). *Manual Implementación de un Programa de Gestión Documental*. Bogotá: Colombia
- Mejía, M. (2005). *Guía para la implementación de un programa de gestión documental*. Santafé de Bogotá: Archivo General de la Nación. Recuperado de http://www.archivogeneral.gov.co/agora/getfile.php3?key=1138129812&site=agn&bn=agn_privadoagn
- Archivo General de la Nación. (2014). *Manual Implementación de un Programa de Gestión Documental*. Bogotá: Colombia
- Ley General de Archivos. Archivo General de la Nación, Bogotá, Colombia, 14 de Julio de 2000
- Fernández, P. (1999). *Manual de Organización de Archivos de Gestión en las Oficinas Municipales*. Granada: CEMCI. (<http://www.cemci.org/archivos.pdf>)
- Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. (2016) Programa de Gestión documental. Recuperado de http://www.sena.edu.co/esco/transparencia/Documents/programa_gestion_documental_001_v01.pdf
- Doyle, M., y Freniere, A. (1991). *La preparación de manuales de gestión de documentos para las administraciones públicas*. París: UNESCO. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0009/000910/091076so.pdf>
- Carrión, E.A., y Fonda, E.V. (2015). Análisis y diseño de un modelo de gestión documental

Para las Pymes en el Cantón Duran. Universidad de Guayaquil. Recuperado de
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11313/1/TESIS%20DE%20GESTI%2B%C3%B4N%20DOCUMENTAL%20ENRIQUE%20Y%20EVELYN%20NOVIEMBRE%202015.pdf>

Font, O. (2013). Implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Universidad Central Martha Abreu de las Villas, Cuba. Recuperado de
<https://hera.ugr.es/tesisugr/22668548.pdf>

Archivo General de la Nación. (2014). *Manual Implementación de un Programa de Gestión Documental*. Bogotá: Colombia

AENOR. (2006). Información y documentación. Gestión de documentos. Parte I: Generalidades. UNE-ISO 15489-1. Madrid: España. Recuperado de
<http://www.aenor.es/aenor/normas/normas/fichanorma.asp?codigo=N0057440>

6. Anexos



NIT. 830.011.670-3

Santiago de Cali, 01 de marzo de 2017

Señora
YANNETH FLORIAN CONTRERAS
 Santander - Bucaramanga

Asunto: Respuesta a su solicitud, autorización aplicación Trabajo de Grado.

Dando respuesta a su solicitud, me permito confirmar la autorización requerida para aplicar sus conocimientos en la materia, el cual se ajusta a los lineamientos que tiene la cooperativa dentro del proyecto que esta implementado en el área de gestión documental.

Cabe resaltar que con el desarrollo de estas actividades, esperamos obtener resultados positivos dentro del tiempo propuesto en el cronograma de trabajo ya que actualmente nos vemos en la necesidad de mejorar los procedimientos relacionados con la Gestión Documental y más aún, cuando estamos a portas de dar inicio al software de Gestión documental que fue aprobado para este año.

Espero aproveche esta oportunidad que le brinda la cooperativa y que con ella pueda avanzar dentro de su proyecto de vida, pues estamos seguros que traerá beneficios colectivos para ambas partes.

¡Muchos éxitos!

Cordialmente,

MARÍA YENNI IJAJI DÍAZ
 Supervisora de Gestión Documental.
 COPSERVIR LTDA.
 Sede Cali
 Correo: maria_ijaji@copservir.com
 Cel. 301 743 94 43

LÍNEA GRATUITA DE ATENCION AL CLIENTE 01 8000 939900

SUCURSAL BOGOTA
 Calle 13 No. 42-10
 P.B.X. 335 17 00

SUCURSAL CALI
 Calle 18 No. 121-130
 Av. Cañasgordas Pance
 P.B.X. 321 80 00

SUCURSAL BARRANQUILLA
 Calle 110 No. 6R-400
 P.B.X. 328 81 56

SUCURSAL BUCARAMANGA
 Calle 16 No. 47-82
 P.B.X. 630 94 50



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo **MARIA YENNI IJAJI DIAZ** identificado con la C.C 66.906.017 como **SUPERVISORA DE GESTION DOCUMENTAL**, autorizo la realización del Trabajo de aplicación llamado **PASOS METODOLOGICOS PARA LA IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL EN COPSERVIR LTDA.**

Así mismo, acepto verificar los resultados del trabajo ya que he sido informado (a) acerca de sus objetivos, cronograma y lo que se espera del mismo.

Entiendo que los estudiantes de CIDBA encargados de la intervención, pueden detener la aplicación o la participación de esta Institución en cualquier momento sin mi consentimiento. Así mismo, tengo derecho a retirarme en cualquier momento.

Por el presente autorizo a los estudiantes de CIDBA a publicar la información obtenida como resultado de la participación en el trabajo de aplicación, en la sustentación u otros medios legales y de permitirles revisar el proyecto guardando la debida **CONFIDENCIALIDAD** de mí y de esta Institución.

Firma del Responsable:

Firma de estudiante (s) CIDBA:

Fecha: 01 de Marzo de 2017

Resolución N° 008430 de 1993
Normas éticas para la investigación

INFORME DE RESULTADOS DEL TRABAJO DE APLICACIÓN.
LINEA GRATUITA DE ATENCION AL CLIENTE 01 8000 939900

SUCURSAL BOGOTA
Calle 13 No. 42-10
P.B.X. 335 17 00

SUCURSAL CALI
Calle 18 No. 121-130
Av. Cañasgordas Pance
P.B.X. 321 80 00

SUCURSAL BARRANQUILLA
Calle 110 No. 6R-400
P.B.X. 328 81 56

SUCURSAL BUCARAMANGA
Calle 16 No. 47-82
P.B.X. 630 94 50



ESTUDIANTE	Janneth Floran Contreras
INSTITUCIÓN O EMPRESA	Copservir Ltda.
DIRECCIÓN	Cra 16 No 47-82
EVALUADOR DEL PROCESO	María Yenni Ijari Diaz
CARGO	Supervisor de Gestión Documental
TELÉFONO DE CONTACTO	3017439443
APLICACIÓN - FECHA	
ASESOR	

1. Concepto de quien evalúa el proceso con respecto al desempeño del estudiante:

El desempeño de la Señora Janneth Contreras estuvo acorde a los objetivos trazados, cumpliendo con las actividades dentro de los tiempos definidos. Se lograron avances importantes para que el personal de la sede Bucaramanga, lograra aplicar los conceptos archivísticos, conociendo las normas que los rigen.

2. ¿Qué objetivos se cumplieron en la aplicación del trabajo realizado?

Los objetivos que se cumplieron fueron:

- * Diagnóstico a todas las áreas y archivos de la Cooperativa.
- * Implementación de instructivos y formatos para iniciar con la organización documental por las áreas.
- * La cooperativa aprueba la compra del Software de Gestión Pictal con el fin de mejorar sus procesos y el servicio ofrecido con los documentos.

LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL CLIENTE 01 8000 939900

SUCURSAL BOGOTÁ
Calle 13 No. 42-10
P.B.X. 335 17 00

SUCURSAL CALI
Calle 18 No. 121-130
Av. Cañasgordas Pance
P.B.X. 321 80 00

SUCURSAL BARRANQUILLA
Calle 110 No. 6R-400
P.B.X. 328 81 56

SUCURSAL BUCARAMANGA
Calle 16 No. 47-82
P.B.X. 630 94 50



NIT. 830.011.670-3

3. Qué impacto tuvo el trabajo de aplicación en su Institución o Empresa:

El impacto fue 100% positivo, dentro de los avances están:

- * Conocimiento de las normas que rigen los documentos.
- * Sensibilización del personal para hacer buen uso de los recursos y elementos, incluyendo equipos asignados.
- * Organización de los depósitos de archivo.
- * Conocimiento de los procesos por los que pasan los documentos a través del uso de las Tablas de Retención. (TRD)

4. Observaciones del estudiante (Autoevaluación):

El trabajo realizado mostró lo importante que es para una entidad contar con una gestión documental debidamente conformada, ya que esto permite llevar una adecuada administración y gestión de la documentación.

Yanneth Floriano C.
FIRMA DEL EVALUADOR

Yanneth Floriano C.
FIRMA DEL ESTUDIANTE

Nota: Diligenciar a mano. Si son dos estudiantes, debe diligenciarse este formato por cada uno.

LÍNEA GRATUITA DE ATENCION AL CLIENTE 01 8000 939900

SUCURSAL BOGOTÁ
Calle 13 No. 42-10
P.B.X. 335 17 00

SUCURSAL CALI
Calle 18 No. 121-130
Av. Cañasgordas Pance
P.B.X. 321 80 00

SUCURSAL BARRANQUILLA
Calle 110 No. 6R-400
P.B.X. 328 81 56

SUCURSAL BUCARAMANGA
Calle 16 No. 47-82
P.B.X. 630 94 50