

**PROPUESTA DE MEJORA PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
EN LA EMPRESA TERRA NETWORKS**

PRESENTADO POR

**WILMAR ALEXANDER MORALES CORREDOR
ALEJANDRO ALONSO AMAYA**

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN PRODUCCIÓN Y LOGÍSTICA INTERNACIONAL**

**ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES
ESPECIALIZACIÓN PRODUCCIÓN Y LOGÍSTICA INTERNACIONAL
BOGOTÁ D.C.**

2013

**PROPUESTA DE MEJORA PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
EN LA EMPRESA TERRA NETWORKS**

PRESENTADO POR

**WILMAR ALEXANDER MORALES CORREDOR
ALEJANDO ALONSO AMAYA**

DIRECTOR(A)

ING. MSc. MARCELA CASCANTE M

**ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES
ESPECIALIZACIÓN PRODUCCIÓN Y LOGÍSTICA INTERNACIONAL
BOGOTA D.C.**

2013

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	9
1. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1 SUBLINEA DE INVESTIGACIÓN	10
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	11
2.2 EL PROBLEMA ACTUALMENTE	12
2.3 PROYECCIÓN DEL PROBLEMA	12
2.4 FORMULACION DEL PROBLEMA	13
2.5 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	13
3. JUSTIFICACIÓN	14
4. OBJETIVOS	15
4.1 OBJETIVO GENERAL	15
4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	15
5. DELIMITACION	16
6. MARCOS DE REFERENCIA	17
6.1 MARCO TEÓRICO	17
6.2 MARCO CONCEPTUAL	20
6.3 MARCO JURIDICO	22
6.4 ESTADO DEL ARTE	25
7. DISEÑO METODOLÓGICO	28

7.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	28
7.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	28
7.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	28
7.4 FASES DE LA INVESTIGACIÓN	29
8. RESULTADOS OBTENIDOS	30
8.1 DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO	30
8.2 ANALISIS DE COSTOS	31
8.3 PROPUESTA DE CONTRATACIÓN	31
8.4 DIRECTRICES	33
9. IMPACTO ESPERADO	35
10. PRESUPUESTO	36
11. CRONOGRAMA	37
BIBLIOGRAFIA	38
ANEXOS	40

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1 Planteamiento del problema	12
Tabla 2 Volumen de archivo	30
Tabla 3 Cantidad de archivo	32
Tabla 4 Costos organización archivo	32
Tabla 5 Costos de personal	36
Tabla 6 Costo de administrar el archivo por el tercero ALPOPULAR	36
Tabla 7 Cronograma	38

GLOSARIO

Con el fin de entender los conceptos de la archivística moderna se incluye este glosario que contiene los términos que con frecuencia se utilizarán en el presente documento o son de relación al proyecto:

Archivo: conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

Archivista: persona especializada en el manejo de los archivos.

Archivo de Gestión, Administrativo o de Oficina: aquél en el que se reúne la documentación en trámite en busca de solución a los asuntos iniciados, sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas y otras que las soliciten.

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

Archivo Histórico o Permanente: aquél al cual se transfiere la documentación del archivo central o del archivo de gestión que por decisión del correspondiente comité de archivos, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura.

Archivo Total: concepto que hace referencia al ciclo vital de los documentos. Proceso integral de la formación del archivo en su ciclo vital. Producción o

recepción, distribución, consulta, retención, almacenamiento, preservación y disposición final.

Automatización: aplicación de los medios tecnológicos a los procesos de almacenamiento y recuperación de la información documental.

Reprografía: conjunto de procedimientos destinados a la multiplicación foto técnica y la policopia de documentos, mediante técnicas como la fotografía, fotocopia y el microfilm.

Ciclo vital del documento: etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.

Expediente: conjunto de documentos relacionados con un asunto, que constituyen una unidad archivística. Unidad documental formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una oficina productora en la resolución de un mismo asunto.

Expurgo de documentos (Selección documental): proceso mediante el cual se determina el destino final de la documentación, bien sea para su eliminación o su conservación parcial o total.

Fondo documental: totalidad de las series documentales de la misma procedencia o parte de un archivo que es objeto de conservación institucional.

Sección documental: es una subdivisión del fondo, integrada por un conjunto de documentos generales, en razón de esa subdivisión orgánico funcional.

Serie documental: conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. (Hojas de vida o historias laborales, contratos, actas, informes, entre otros).

Tabla de Retención Documental: listado de series, subseries y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna tiempo de permanencia en cada fase del archivo.

Tipo Documental: es la expresión de las actividades tanto personales como administrativas, reflejadas en un determinado soporte (papel, cinta magnética, microfilme, etc.) y con los mismos caracteres internos específicos para cada uno los cuales determinan su contenido.

INTRODUCCIÓN

El crecimiento de la competitividad mediante el desarrollo tecnológico, la innovación y la globalización ha impulsado a que las empresas en las últimas décadas hayan tenido una demanda más creciente por el aseguramiento de los sistemas de gestión documental.

Las empresas buscan crear estrategias que las lleve a generar nuevos métodos que les permita obtener una ventaja versus sus competidores y una forma de hacerlo es implementando los sistemas para mejorar sus procesos. Sin embargo es de resaltar que los sistemas por si solos no tienen la capacidad de asegurar el éxito comercial, aunque ayudan a conocer mediante los propios sistemas los procedimientos necesarios, su medición, el manejo de la información, el estado que guardan sus procesos y su traslado a los objetivos con el fin de ser más competitivas, todo depende del seguimiento y el enfoque e importancia que la Cía. le dé al sistema de Gestión Documental y la forma en que sea bajado a todos los empleados, pensando siempre en optimizar los procesos y dirigiéndolos siempre al cumplimiento de los objetivos misión y visión de la empresa.

Un sistema comprensivo de las reglas y regulaciones, especificaciones y recomendaciones que le permiten a una empresa grande o pequeña establecer procesos y procedimientos de calidad realizables y así poder ser eficaces y eficientes en cualquier proceso o en toda la empresa. Es por eso que se ofrece una mejora al sistema de Gestión Documental de Terra Networks, en donde se espera mejorar los procesos y realizar un seguimiento de primera mano focalizado en el logro de las metas corporativas, teniendo un claro compromiso de la Gerencia y de todos los empleados que directa o indirectamente intervienen en el proceso.

1. LINEA DE INVESTIGACIÓN

La investigación a realizar en la empresa TERRA NETWORKS COLOMBIA SAS de acuerdo con los parámetros dados en la Especialización sobre Producción y Logística Internacional de la Escuela Colombiana de Carreras Industriales ECCL, se suscribe en la línea de investigación de logística a partir de las necesidades que presenta la empresa en mención, dado que permite aplicar conceptos tanto a la compañía en general como a los procesos que se ven afectados. Se pueden establecer procedimientos y modificaciones de los procesos logrando la estandarización que permita obtener beneficios a largo plazo para la compañía.

1.1 SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

De igual manera este proyecto se suscribe en la sub línea de investigación de almacenamiento, dado que el proceso objeto de investigación es el de almacenaje de documentación, en donde es necesario implementar y diseñar todo un sistema de gestión documental y aplicación de normativas que conlleven al aseguramiento de la información de la compañía.

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Terra Networks se encuentra ubicada en el edificio Centro Empresarial SaludCoop en la Autopista Norte con 106 Bogotá. La empresa cuenta con un área de 900 m² y con un área de archivo de 12 m². En Terra se ha evidenciado que por el crecimiento de la empresa, el volumen de la documentación generada, se ha incrementado de manera significativa, encontrándose que entre el 2005 y el 2011 hubo un incremento del 50% y entre el 2011 y el 2012 un incremento del 64% (medición por volumen de cajas). Por lo anterior y teniendo en cuenta que el espacio para archivo es de 12 m², se tiene que el espacio para el almacenamiento de la documentación es insuficiente y no cuenta con unas condiciones óptimas para la conservación de la misma de acuerdo a como lo estipula la ley 594 de 2000 del Archivo General de la Nación.

Es importante resaltar que la documentación generada hasta al año anterior es decir hasta el 2011, debe permanecer en un archivo central que debe ser manipulado y contralado de una manera responsable ya que este corresponde al 80% del archivo y en las instalaciones solo debe reposar el archivo de gestión que es aquel que es generado en el año presente 2012, con el fin de tener una mejor manipulación e identificación de la documentación. Se debe tener presente que por la acumulación de la documentación en la bodega se han generado demoras en la búsqueda de la información, presentándose retrasos hasta de tres (3) días hábiles, siendo lo ideal para el archivo del último año un tiempo óptimo de respuesta de una hora y en bodega central de 1 día hábil. Lo anterior ha ocasionado contratiempos en las auditorias tanto internas como externas realizadas a dicha empresa y contratiempos en la gestión de los procesos internos de la organización. La carencia de un buen manejo de la documentación

constituye un factor de riesgo para la entidad, que puede recurrir a falsas soluciones.

2.2 EL PROBLEMA ACTUALMENTE

La empresa cuenta con un área de 900 m² y con un área de archivo de 12 m². En Terra se ha evidenciado que por el crecimiento de la empresa, el volumen de la documentación generada, se ha incrementado de manera significativa, encontrándose que entre el 2005 y el 2011 hubo un incremento del 50% y entre el 2011 y el 2012 un incremento del 64% (medición por volumen de cajas). Por lo anterior y teniendo en cuenta que el espacio para archivo es de 12 m², se tiene que el espacio para el almacenamiento de la documentación es insuficiente y no cuenta con unas condiciones óptimas para la conservación de los archivos documentales.

Tabla No.1 Planteamiento del problema

Año	Qty Unid.	Diferencia Valor	Diferencia Porcentual
2004	1330	0	
2005	1531	201	15%
2006	2127	596	39%
2007	2473	346	16%
2008	3408	935	38%
2009	4237	829	24%
2010	5566	1329	31%
2011	8455	2889	52%
2012	13450	4995	59%

Fuente: Autores

2.3 PROYECCIÓN DEL PROBLEMA

Cabe destacar que la empresa Terra se dedica a la presentación de noticias en su portal de internet por lo que si de no ser posible la implementación de un mejora en su sistema de Gestión de Calidad se vería afectado seriamente en la elaboración de su razón de ser.

2.4 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿De qué manera se puede realizar un análisis para mejorar el Sistema de Gestión Documental en Terra Networks dándole un mejor manejo a la disposición final de los documentos generados?

2.5 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

La realización del presente trabajo tiene como finalidad la presentación de una mejora al sistema de Gestión de Calidad de Terra, haciendo posible mediante la elaboración de entrevistas a personal de la empresa, donde se logre obtener el actual proceso y con el cual se procedería a la elaboración de una acción correctiva que permita evidenciar las falencias y detalles que comprometan el ser de la empresa.

Por medio de la elaboración de un análisis de costos en donde se pueda demostrar de manera clara y cuantificable el impacto que está representando para Terra el tener el Sistema de Gestión Documental en su empresa, se podrá lograr una integración entre los actores del problema y la posible mejora que se pueda llevar a proponer en el presente documento.

Por medio de herramientas gerenciales como los son las redes de procesos se planea entregar a la empresa una propuesta de mejora en donde se pueda evidenciar que la tercerización del proceso estaría acorde con los lineamientos y políticas que la compañía tiene.

3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene como finalidad analizar las diferentes alternativas que se pueden identificar para el mejoramiento del Proceso de Gestión Documental en Terra Networks Colombia SAS, con el fin de ver la viabilidad que la que la compañía pueda optimizar costos y espacio en sus instalaciones y dedicarse al objeto social de la misma. Desde hace 5 meses se ha identificado inconsistencias en el proceso de Gestión Documental que afectan el desarrollo de los demás procesos de la compañía, entre ellos la falta de disponibilidad de la información inmediata que se requiere en consultas de clientes internos y externos, e incluso en las auditorías que se realizan periódicamente por lo que esta no está contribuyendo al final del proceso a la realización de su objeto social.

La importancia de este proyecto radica en tener la oportunidad de generar valor agregado en el actual proceso de Gestión Documental, beneficiando a Terra por medio de la presentación de procesos eficaces, proporcionando eficiencia en las consultas realizadas por los diferentes clientes y optimizando los recursos con que cuenta la compañía, a través de las ofertas que realizarán los proveedores para la adjudicación del contrato para el manejo del Proceso de Gestión Documental. Con la realización de este análisis se espera en un corto plazo que las partes involucradas en el proceso de Gestión Documental, desarrollen pautas claras que permitan plantear las mejores propuestas, con el fin de poder medir y comparar las más apropiadas para cubrir las necesidades de la compañía y principalmente con las necesidades de los clientes tanto internos como externos, de igual manera se espera que en un mediano plazo, se garantice una total manipulación y seguridad en el manejo de la información, haciendo mínimos los re procesos y garantizando la oportunidad en la información.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar una propuesta de mejora para el sistema de gestión documental en la empresa TERRA NETWORKS.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Investigar el estado actual del proceso de gestión documental mediante entrevistas a los colaboradores involucrados directamente en el proceso.
- Realizar un análisis de los costos en que está incurriendo la empresa con su actual proceso de Gestión Documental, teniendo en cuenta aquellos que se generan por las diferentes fallas que se presentan.
- Elaborar una propuesta de mejora para el sistema de gestión documental

5. DELIMITACIÓN

Para la delimitación del presente trabajo se presenta una propuesta de mejora para el sistema de gestión documental el cual incluye un análisis de costos de la sistematización, organización y administración del archivo documental de TERRA para que ellos evalúen si desean implementar esta propuesta de mejora o si desean hacer modificaciones a la misma

6. MARCOS DE REFERENCIA

6.1 MARCO TEÓRICO

Como bien ya se ha destacado la importancia de implementar un adecuado proceso de gestión documental en las organizaciones y la aplicación de las normativas, no se puede dejar de lado una parte esencial para el completo funcionamiento del programa y es el lugar destinado para la conservación de la documentación, el archivo. Ogden, Lindblom, Cunha y Tamayo¹ coinciden en que los principales factores que se deben contemplar para la preservación y conservación de los documentos están en el control de temperatura, humedad relativa, luz y la calidad de aire. También recomienda realizar programas de conservación para toda la documentación y es allí donde radica en muchas ocasiones la problemática para las organizaciones, olvidando estos factores como claves para la conservación de la documentación.

Uno de los tratadistas identifica las características estructurales para el archivo, tales como la ubicación, las áreas que se deben contemplar como las zonas restringidas, reservada, privada, y las áreas públicas dentro de un archivo, todos los acabados y todo lo que conlleva a las instalaciones que debe tener para garantizar la conservación y la privacidad de la información. Simonet² afirma que es un punto muy clave para los archivos donde se habla de toda la estructura física que requiere la empresa, pero no tienen en cuenta donde ubicar toda la documentación reproducida, ya que generalmente, le asignan un espacio cualquiera sin especificaciones técnicas como las menciona nuestro autor, como

¹OGDEN, Sherelyn; LINDBLUM, P; CUNHA, G; TAMAYO. Temperatura, humedad relativa, luz y calidad de aire: Pautas básicas para la preservación. El manual de preservación de bibliotecas y archivos del Northeast Document Conservation Center. Chile: Divam, 2000

²SIMONET. J. Recomendaciones para la edificación de archivos. 1998

bodegas o sótanos, olvidando el valor que tienen cada uno de los documentos que reposan allí. Así mismo olvidan los sistemas de seguridad que requiere un archivo tales como: seguridad anti robo, incendio, vandalismo, plagas entre otros, que deben ser contempladas en la estructura de una organización para garantizar una conservación en su totalidad, en donde las áreas para resguardar los archivos deben estar en total descontaminación.

Realmente todos los factores que trae consigo implementar un archivo son de gran valor; la humedad y la temperatura también juegan un papel fundamental en la conservación de los documentos, y las organizaciones no se pueden olvidar de estos dos factores al momento de crear o asignar el sitio para el archivo y como básico se debe conocer los parámetros que contempla estas características. “Para una buena conservación del papel, se aconseja mantener la temperatura entre los 18°C y 22°C y la humedad entre un 50% a 60%.³”

Cuando se olvidan estos factores se está colocando en riesgo la conservación del documento y pérdidas de los mismo, porque son los documentos los que pueden dar un sustento para la toma de decisiones llegado el caso, o en situaciones donde lo requiera. Es por ello que muchas organizaciones no dimensionan la importancia que cumple la archivística y al no ajustarse a las normas y políticas surgen demandas (tutelas, derechos de petición y auditorías).

Por tal motivo en este anteproyecto cabe resaltar lo fundamental que es tener en cuenta estos factores que anuncia el autor, debido que es uno de los principios fundamentales y de por si unas de las mayores falencias que tiene Terra Networks. Por lo anterior se debe partir de la conservación de la documentación, y buscar el sitio idóneo que cumpla con estas condiciones físicas y que logre la conservación de toda la documentación que se requiere archivar durante varios

³CABEZAS, e. Manual de Preservación y Conservación para Archivos Costarricenses. 2005. p.86.

años como lo indican las leyes para poder sustentar durante muchos años las decisiones y el patrimonio de la organización.

Son innumerables los factores que influyen para la buena conservación de la documentación, es por ello que cabe resaltar cada uno de ellos en este marco teórico, porque fueron muchos los tratadistas que se enfocaron en determinar y resaltar cada uno de estos factores.

El polvo contiene partículas constituidas por sustancias químicas, cristalinas, tales como tierra, arena, hollín, y una gran diversidad de microorganismos, así como residuos ácidos y gaseosos provenientes de la combustión en general y de las actividades industriales. El polvo no sólo ocasiona un problema estético sobre los documentos, las pequeñas partículas poseen acción cortante y abrasiva, la adherencia del polvo, que creemos que es superficial, se fija entre las fibras y es absorbido por medio de enlaces químicos⁴.

Son puntos aparentemente inofensivos cuando no se tiene el conocimiento y que vemos realmente gracias a personas expertas, llevándonos a dimensionar lo importante que es combatir con las características que debe tener un archivo.

En cuanto al almacenamiento de los documentos, muchas veces se cree que ubicarlos en cualquier sitio lejos de todo es suficiente y se está haciendo todo para tras guardarlos. Pero es un error en cuanto su manejo, no se tiene un manual específico de cómo es la manipulación de la información y que es lo más adecuado para ellos, a veces se maltrata la documentación con el uso de clips metálicos, ganchos que lo deterioran, se come sobre los documentos, se rayan con lapiceros y muchos otros aspectos más que no ayudan en nada para su conservación y almacenamiento adecuado. Se describe los daños que se ocasionan cuando se hace uso de estas prácticas. “Los consecuentes indicadores

⁴ARCE, G. La Conservación de Materiales de Archivo. 2001, p. 17.

o manifestaciones, abarcan desde deterioros de tipo físico-mecánico (roturas, rasgaduras, dobleces, deformaciones, fragmentación, abrasiones, inscripciones, entre otros) hasta deterioros de tipo físico-químico (hidrólisis, ácida, oxidación, entre otros)⁵”

Toda empresa debe tener el cuidado preventivo de los documentos para su almacenamiento y manipulación, debe contener sus procedimientos involucrando y haciendo parte a todo el personal, puesto que de acuerdo a los procesos estos son la base fundamental de la empresa y todos interrelacionan con ellos, de esta manera están preservando la documentación para el hoy y el mañana.

6.2 MARCO CONCEPTUAL

Para efectos de conceptualización de un Proceso de Gestión Documental dentro de este proyecto, se determinan varios conocimientos que están interrelacionados entre sí, y se establecen en las diversas áreas de la empresa y durante la etapa del ciclo vital del documento, para el caso, la Ley 594 de 2000 establece en cada uno de sus artículos los conceptos importantes, dando claridad y especificando cada una de las terminologías allí usadas.

Se establece en los procesos archivísticos, el archivo total que es aquel que comprende toda la producción y/o recepción, la distribución, la consulta, la organización, la recuperación y la disposición final de los documentos. Entre los elementos más usados en estos procesos se destacan los manuales que sirven de guía para la organización de los archivos, y los procedimientos e instrumentos que facilitan al personal su orientación para lograr la realización de todas las funciones de una manera más clara y sencilla. Para el archivo que comprende todos los documentos, cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en cualquier proceso natural por una empresa o entidad, es vital contar con un

⁵VILLAMIZAR, F. Guía para la conservación Preventiva en Archivos.1997 p.9.

proceso de gestión documental donde reúne todas las actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde que se origina hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación. Donde la conservación de los documentos deben obtener las medidas preventivas o correctivas, adoptadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido. Son todas estas actividades administrativas donde se asignan tareas, y acciones reguladas por las normas de procedimiento y llevadas a cabo por una unidad administrativa (oficina), que se materializan en tipos documentales y permiten desarrollar las funciones asignadas.

El comité de archivo ha sido el grupo asesor de la alta dirección, responsable de definir las políticas, los programas de trabajo y la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de los archivos, son ellos los que se rigen por el Archivo General de la Nación, entidad del orden nacional adscrita al Ministerio de Cultura, encargada de la organización y dirección del Sistema Nacional de Archivos –SNA-, de regir la política archivística en Colombia y de custodiar, resguardar y proteger el patrimonio documental del País y ponerlo al servicio de la comunidad.

En todo archivo reposan los documentos generados en los procesos de gestión administrativa, se está hablando del archivo de gestión o de oficina, el tiempo de permanencia de la documentación de éste depende fundamentalmente del trámite y de las normas internas indicadas por la entidad, para luego decidir su traslado al archivo central, al archivo central son transferidos los documentos de los archivos de gestión cuya consulta no es tan frecuente, es decir, cuando están en su segundo ciclo de vida (semiactivos). Posteriormente toda la documentación que se encuentra en el archivo central se pasa al archivo histórico o permanente, que por decisión del comité de archivos debe conservarse permanentemente, dado el valor

que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura. Al realizar estas transferencias de archivos es importante tener en cuenta las unidades de conservación y re almacenamiento de la documentación, dentro de las unidades de conservación más comunes que pueden encontrarse en los diferentes archivos están: los paquetes, legajos, tomos, cajas, carpetas y A-Z. Cada una de estas unidades, dependiendo de su estado de conservación, deberá prepararse para la transferencia de documentación.

Todas las personas tienen derecho a consultar los documentos de archivos públicos y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o la Ley. Por eso se habla de archivo privado es aquellos documentos pertenecientes a personas naturales o jurídicas de derecho privado y aquellos que se derivan de la prestación de sus servicios. Para la asistencia de estos archivos privados, el Estado estimulará la organización, conservación, y consulta de los archivos históricos privados de interés económico, social, técnico y cultural⁶.

6.3 MARCO JURIDICO

Los mandatos constitucionales referentes 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 públicos, entre otros, son pilares de la normatividad aplicada a los documentos y el fundamento de la Política Archivística en el país. Pasando a los aspectos de la normativa nacional vigente, existen actualmente, leyes, decretos, reglamentos y directrices que están regulados por el Estado y que soportan en gran medida la aplicabilidad de este proyecto.

⁶ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 594. (14. Julio, 200). Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2000. No. 44093. P. 1-6.

Como soporte principal para este análisis se tiene la ley de leyes, la Constitución Política de Colombia de 1991 que en su art 15 establece: “Toda persona tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido de ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas” (p.14). Cuando se lee con detenimiento esta norma de la Constitución, sabiendo que es un derecho fundamental, se visualiza lo relevante del asunto al administrar la información de terceros y del derecho que cada quien tiene sobre sus datos.

Dentro de este marco jurídico también es importante indicar: “La ley regulará el control y calidad de los bienes y servicios ofrecidos a la comunidad, así como de la información que debe suministrarse al público en su comercialización”⁷. Lo que es de gran importancia para este proyecto, pues se debe saber que existen leyes que regulan la información que se suministra y en qué medida que se suministra, con el fin de evitar cometer errores que puedan causar multas o problemas legales.

Por otra parte cuando se habla de los Organismos de Control se debe tener presente que el “procurador General de la Nación tendrá entre una de sus funciones el exigir a los funcionarios públicos y particulares la información que considere necesaria”⁸. Este artículo de la Constitución aclara que el Estado si lo considera pertinente, podrá exigir la información que sea necesaria y que todas las empresas como administradores de dicha información deben cooperar y no interferir en lo establecido mientras se sigan los conductos regulares.

Otra ley que se debe tener presente es la ley 80 (22 de diciembre 1989), por la cual se crea el Archivo General de la Nación, en donde su principal función es establecer, organizar y dirigir el sistema Nacional de Archivos, con el fin de planear y coordinar la función archivística de toda la nación; esta ley es de soporte fundamental en el proceso de mejoramiento del Proceso de Gestión

⁷ COLOMBIA. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Art 78, 1991, p.29.

⁸ COLOMBIA. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Art 277, 1991, p.101.

Documental en Terra, ya que ella proporciona los parámetros, políticas y reglamentos que se deben tener en cuenta para garantizar la conservación de la documentación, adicional sirve de guía al seleccionar, orientar, coordinar y divulgar el acervo documental, que debe integrar el archivo de la nación, así como formular, orientar, coordinar y controlar la política nacional de archivos, lo cual nos sirve en gran medida.

Por otro lado la ley 594 de 2000⁹ por la cual se dicta la ley general de archivos, es también de vital importancia en este proyecto, ya que también sirve como soporte al establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística, pudiéndose determinar aspectos importantes para el buen manejo del archivo como lo son la identificación los verdaderos fines de un archivo, la importancia de los archivos, la modernización y administración, la función de los archivos, el manejo y aprovechamiento de los archivos entre otros; adicional que el sistema nacional de archivos, tiene como función el llevar a cabo procesos de planeación y asistencia técnica, ejecución, control y seguimiento, lo que se puede aprovechar como asesoría en la aplicabilidad de nuestro proyecto.

Finalmente se puede tomar como referencia la ley 190 de 1995¹⁰, en sus artículos 27 y 29 soportan en las faltas y delitos que se presentan en los archivos, estableciendo las penalidades existentes por el manejo inadecuado de la confidencialidad de la documentación. Estas normas son muy importantes que se tengan presentes al momento de capacitar al personal y de valioso conocimiento en el momento que exista un acto de infracción a la misma.

⁹ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 594. (14. Julio, 2000). Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2000. No. 44093. P. 1-6.

¹⁰ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 190. (6. Junio, 1995). Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 1995. No. 41878. Art, 27, 29.

6.4 ESTADO DEL ARTE

Las organizaciones deben tener claro que los archivos son indispensables y estos sirven como memoria referencial y como acervo de antecedentes, se convierten en el sustento para la toma de decisiones en cualquier ámbito y sector de la organización. Es tanta la importancia que tienen los documentos que hoy en día se les da un valor jurídico a cada uno de ellos aplicándole ciertos métodos para su conservación. En consecuencia muchas empresas no podrán conservar todos sus documentos de manera indefinida, por lo que deben aplicar ciertos parámetros, donde identifiquen dentro de la masa documental cuales deben conservarse y estar a disposición en el momento que se requiera.

Para ello cabe destacar la observación de una serie de experiencias de países y con unas tradiciones muy similares a Colombia como España, México, Cuba, Costa Rica entre otros, UNESCO establece una serie de recomendaciones y directrices, a través de su Programa General de Gestión de Documentos y Administración de Archivos para los sistemas Nacionales de Archivos.

En 1994 Colombia establece la oficina de Planeamiento archivístico como Coordinadora del Comité de Normalización, entregando al país y a la comunidad archivística el Reglamento General de Archivos; especificando las fases de la formación de los archivos precisando que estos dependerán de las entidades y es obligación de aquellas la aplicación y cumplimiento del Reglamento, a través de una coordinación a nivel directivo, sin perjuicio de las funciones asignadas por la ley al Archivo General de la Nación. Acuerdo 07 de 1994 por el cual se adopta y se expide el Reglamento General de Archivos. Adicionalmente en la Ley 594 de 2000 en el artículo 21. "Proceso de Gestión Documental. Las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el

uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos”.

Entre las investigaciones planteadas en este proyecto se identificó la propuesta Teórica-Metodológica para el diseño de un sistema de gestión de planos en la Universidad de Costa Rica, que tiene como objetivo salvaguardar los planos de la Oficina Ejecutora del Programa de la Universidad de Costa Rica¹¹, donde proponen elaborar un manual de procedimientos para las funciones archivísticas que se deben realizar en la Universidad, definir también la remodelación del espacio destinado para los planos colocando mobiliario especial como planotecas, y también otras recomendaciones para salvaguardar los planos como transferir anualmente los planos al Archivo Universitario de acuerdo a la tabla de plazos que cumple con mejores condiciones de conservación. Adicional plantean en el proyecto realizar la digitalización de los planos de acuerdo a los principios de archivística y al mismo tiempo contratar un profesional en archivística que se encargue de todo el proceso de archivo de los planos.

A lo largo del desarrollo de gestión documental en Colombia tanto las empresas públicas y privadas están en la obligación de implementar todo un sistema archivístico. Basándose en esto se encontró que muchas empresas cuentan con este proceso muy bien definido y con la importancia que este implica. Como ejemplo tenemos la Unidad Nacional de Tierras Rurales UNAT, esta institución como una Unidad Administrativa Especial de orden nacional, adscrita al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, es una entidad con poco tiempo de creación y que requiere gestionar su documentación de acuerdo a la reglamentación establecida por el Archivo General de la Nación¹²

¹¹ RAMÍREZ X., & UMAÑA R. Propuesta Teórica-Metodológica para el diseño de un sistema de gestión de planos. Universidad de Costa Rica. 2007

¹² ANGARITA P., & ANGARITA D. Diseño de un modelo de gestión documental para la Unidad Nacional de Tierras Rurales-UNAT. Pontificia Universidad Javeriana. 2008.

Tiene como objetivo diseñar un modelo de Gestión Documental que le permita a la entidad tener claridad en el proceso y de esta manera tener una muy buena administración documental generando ventajas competitivas dentro de los procesos y como entidad con carácter oficial dar cumplimiento a la normativa del Archivo General de la Nación.

Dentro de la investigación realizada internamente en la Escuela Colombiana de Carreras Industriales ECCI, se encontró el proyecto de “Implementación de la Gestión Documental aplicable para el Sistema de Calidad” en la empresa Líneas Especiales de Cajituro, basado en la Norma NTC ISO 9001¹³.

Relacionado por los autores Chiva Prada & Gómez Avellaneda¹⁴. Su objetivo es diseñar un software que permita realizar la gestión documental enfocada a la gestión de calidad que se utilizará para el control, aprobación, y distribución de todos los documentos y a su vez ayude a ejecutar todos los procedimientos involucrados en el proceso de gestión documental, permitiendo cumplir con las normativas, focalizado en la mejora continua y en la optimización de su sistema de calidad.

Teniendo en cuenta todo lo anterior podemos resaltar la importancia que ha generado la aplicación de las normativas archivísticas en las organizaciones independientemente de su carácter jurídico, se le ha asignado un rol fundamental, tanto, que ha logrado trascender y ser un ente clave para la toma de decisiones de carácter administrativo, financiero y legal, generando procesos y procedimientos trascendentales para el buen funcionamiento de toda compañía

¹³ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. Sistemas de gestión de la calidad. NTC-ISO 9001. Bogotá D.C. 2008.

¹⁴ CHIVA P., & GÓMEZ A. Implementación de la Gestión Documental aplicable para el Sistema de Calidad. Escuela Colombiana de Carreras Industriales ECCI. 2011.

7. DISEÑO METODOLÓGICO

7.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque de investigación a utilizar para el proyecto, es de estrategia mixta. En donde el enfoque cuantitativo y cualitativo se integra con el fin de determinar los aspectos claves para obtener el mejor resultado en el análisis del mejoramiento del Proceso de Gestión Documental en Terra Networks. De acuerdo con lo anterior el enfoque cualitativo está basado en reconstruir la problemática actual de la compañía con la recolección de información de datos de diferentes fuentes, soportado en el enfoque cuantitativo que está dado en el análisis de costos de los diferentes escenarios que se plantean en el presente trabajo.

7.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se realizará es la analítica – proyectiva. La analítica es la mejor opción para obtener el estado actual del proceso de gestión documental en Terra Networks y por medio de la investigación proyectiva, se va a obtener un modelo de solución que permita darle prevalencia al proyecto y así soportar la ejecución del mismo.

7.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Teniendo en cuenta que dentro del análisis se establece la realización de entrevistas a las personas involucradas en el proyecto, se plantea realizar una entrevista estructurada haciendo preguntas directas previamente definidas con relación al estado y costos en que actualmente incurre la compañía sobre el programa de Gestión Documental que maneja Terra Network, con el fin de obtener información concreta del proceso y así focalizarse en la solución del problema.

7.4 FASES DE LA INVESTIGACIÓN

Planear el análisis de la problemática para la obtención de la información necesaria que determine el estado del proceso de Gestión Documental, identificando la trazabilidad de los procesos, tiempos, costos y posibles cuellos de botella que afecten el flujo normal del sistema.

Dicho análisis se hará por medio de entrevistas y recolección de datos con los directos involucrados en el proceso, la analista de gestión documental de Terra Networks y fuentes de información primaria y secundaria que darán apoyo a la solución de la problemática.

Posteriormente se realizará verificación de los datos obtenidos para establecer los indicadores que permitan identificar el cumplimiento de las actividades propuestas en el análisis de la problemática.

Finalmente y no menos importante se actuará por medio de una retroalimentación de los análisis recibidos de los indicadores, llevándolos nuevamente al flujo del proceso, mediante la técnica de las 5s, logrando gestionar de forma sistemática y constante un seguimiento continuo al ciclo.

8. RESULTADOS OBTENIDOS

8.1 DOCUMENTACION DEL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Las entrevistas nos permitieron adentrarnos en la investigación, corroborar lo observado y comenzar la exploración, partiendo de que sí era un problema existente, después de realizada la entrevista con la persona de TERRA, se sacaron los siguientes datos estadísticos del almacenamiento en cuanto a cantidad de unidades encontradas en el sitio:

Tabla 2 VOLUMEN DE ARCHIVO

		FOLIOS/CAJAS		2800		
		AZ/CAJA		4		
		LIBRO/CAJA		5		
DESCRIPCION DE CONSERVACION	DESCRIPCION DE CONSERVACION	TOTAL No. DE UNIDADES	TOTAL MUESTREO DE UNIDADES	PROMEDIO DE FOLIOSPOR UD	TOTAL No. DE FOLIOS	N. DE CAJAS
Unidades sueltas ubicadas en el suelo.	Carpetas	1.920	10	120	230.400	83
Unidades sueltas ubicadas en estantería	Carpetas	8.250	10	150	1.237.500	442
12 cajas con medida 60 cm de largo X 48 cm de ancho X 40 cm de alto. Cada caja contiene un promedio de 45 carpetas	Carpetas	540	10	150	81.000	29
19 cajas con medida 54 cm de largo X 39 cm de ancho X 36 cm de alto. Cada caja contiene un promedio de 37 carpetas	Carpetas	703	10	200	140.600	51

14 cajas con medida 60 cm de largo X 26 cm de ancho X 39 cm de alto. Cada caja contiene un promedio de 30 carpetas	Carpetas	420	10	200	84.000	30
Unidades sueltas ubicadas en el suelo	AZ	168	10	600	100.800	42
Unidades sueltas ubicadas en estantería	Libros	1.449	5	500	724.500	290
GRAN TOTAL		13.450	65		2.598.800	967

Fuente: Autores

8.2 ANALISIS DE COSTOS

El análisis de los costos en que está incurriendo la empresa con su actual proceso de Gestión Documental fue dado por el entrevistado el cual menciona que el único costo existente al momento es el salario del auxiliar de archivo el cual maneja en su totalidad desde el recibo de documentación hasta las consultas que puedan resultar el costo total es de \$1.091.205 los cuales incluyen el salario, prestaciones sociales, parafiscales y algunos gastos administrativos.

Las fallas en el actual sistema de gestión documental generan demoras tanto en las consultas con requerimientos legales, lo cual ha llevado a pérdidas de contratos y demandas que se generan hacia TERRA, cuyo valor no es conocido por la persona entrevistada

8.3 PROPUESTA PARA LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES LOGÍSTICOS QUE SUPLAN LAS NECESIDADES Y MEJORAS EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL

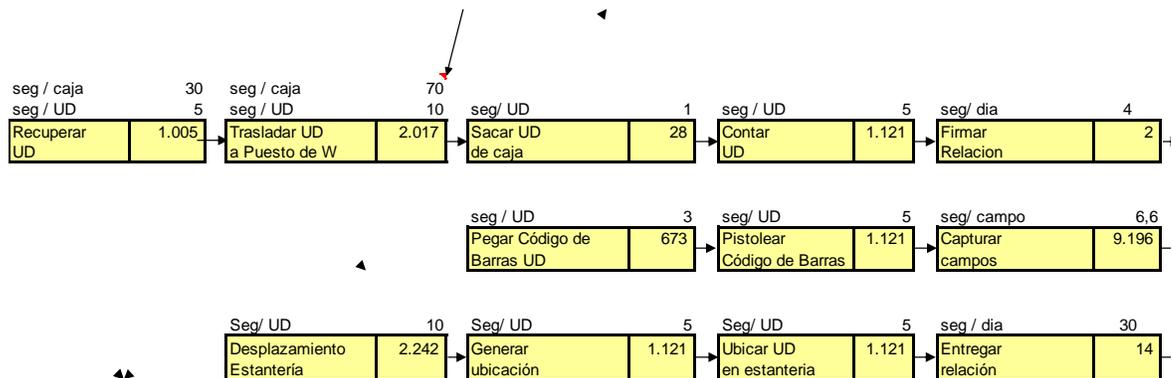
Analizado el proceso la necesidad que se ve evidente está dada por la posible solución de que todo el archivo sea gestionado de manera digital y para lo cual se anexan los datos aportados por la persona entrevistada y con cálculos tabulados en con el programa Microsoft Excel.

Tabla 3: Cantidad de Archivo

CONCEPTO	VOLUMEN
TOTAL DE UD	13.450
Carpetas	11.833
Az	168
Libros	1.449
CAMPOS PARA CARPETAS-AZ	6
CAMPOS PARA LIBROS	8
CAJAS INIALES	45
UD EN CAJAS INICIALES	1.663
UD SUELTAS EN EL PISO	11.787

Fuente: Autores

Tabla 4: Costos organización archivo



		MIN	HORAS	DIAS	PERSONAL	
					Cantidad	Cargo
▶ Recibir Documentos	4.172	4.547,7	75,8	11	0,4	Auxiliar
		-	-	-	-	Digitador
▶ Describir Documentos	673	733,0	12,2	2	0,1	Auxiliar
	10.317	11.245,1	187,4	26,8	1,0	Digitador
▶ Archivar Documentos	4497	4.902,1	81,7	12	0,4	Auxiliar
		-	-	-	-	Digitador

Fuente: Autores

8.4 DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

- El proceso de inventario de archivo físico se realizará en las instalaciones del cliente TERRA ubicado en el Bogotá.
- La información se recibe sin relación.
- Las unidades documentales se encuentran actualmente ubicadas sueltas en el suelo de la bodega y en cajas de diferentes dimensiones.
- El total de unidades sueltas es de 3.537 y en cajas es de 11.787 (45 cajas)
- TERRA asumirá el suministro de los puestos de trabajo, puntos de red con corriente regulada, impresora y tóner requeridos para la ejecución de la propuesta
- El horario laboral será de lunes a viernes de 8:00 AM a 5:00 PM
- El volumen aproximado a inventariar será de 13.450 unidades documentales
- Incluye el levantamiento de base de datos de 6 campos para unidades documentales conformadas en carpetas y/o AZ's: Nombre de dependencia-

descripción de unidad-Serie-Tipo de unidad de conservación-Fecha Inicial-
Fecha Final

- Incluye el levantamiento de base de datos de 8 campos para unidades documentales conservadas en libros: Nombre de dependencia-descripción de unidad-Serie-Tipo de unidad de conservación-Fecha Inicial-Fecha Final-Consecutivo desde-Consecutivo Hasta.
- La captura de las fechas se realizará en estado natural, tomando las fechas del primer y último documento encontrados en cada unidad documental
- No incluye organización interna ni foliación.
- No incluye cambio de unidad de conservación.
- Incluye la codificación de la estantería.
- Incluye la codificación de cada unidad documental.
- Incluye el archivo de las Unidades documentales inventariadas en el proceso, en la estantería de TERRA.
- A medida que se va realizando el procedimiento se ubicarán las unidades documentales de manera suelta en la estantería de TERRA

9. IMPACTO ESPERADO

Con esta solución se hará una mejor administración al sistema de gestión documental logrando bases de datos de todo el archivo para consultas constantes y en línea lo cual también ayudara a evitar la pérdida de documentación archivada.

10. PRESUPUESTO

Tabla 5: Costos de personal

MATRIZ BASE DE DATOS

	No.	Dias	Salario	Subsidio	Subtotal	Aportes
	Personas	trabajados al mes	sueldo	transporte		Legales
			Aux. Transporte	al mes		17% 52%
AUXILIAR	1	30	566.670	67.800	634.470	306.194
DIGITADOR	1	30	581.562	67.800	649.362	313.934
LÍDER	-	30	805.394	67.800	873.194	430.334
TECNICO JUNIOR	-	30	1.016.660	67.800	1.084.460	540.184

2,0

dotación	Total	Total	Total	Utilidad	Total
	Gastos Admon.	Costos	Costos	0%	Valor
	7,0%	por cargo	Personal		Personal
4	48.474	102.067	1.091.205	0	1.091.205
8	48.474	103.651	1.115.426	0	1.115.426
1	48.474	127.467	1.479.466	0	0
9	48.474	149.946	1.823.069	0	0
	IMPREVISTOS	8%	176.530	0	176.530
TOTAL COSTO DE PERSONAL			\$ 2.383.162	\$ -	\$ 2.383.162

Fuente: Autores

Tabla 6: Costo de administrar el archivo por el tercero ALPOPULAR

Nodo	Actividad	PROVEEDOR		
		Tiempo (hrs)	Recursos técnicos	costo unitario (\$)
a	Traslado Inicial	0	Suministra el proveedor	0.00
b	Custodia x Caja		Proveedor	350.00
c	Consulta Normal	24	Proveedor	1,116.00
d	Consulta Extraordinaria	8	Proveedor	1395
e	Microfilmación x Docto	1	Proveedor	33.82
f	Consulta: Traslado de Caja	24	Proveedor	558.00
g	Costo de Caja		Proveedor	2,790.00
h	Codificación de Caja		Proveedor	10.23
i	Valor Persona		Proveedor	1,250,000.00

Fuente: Autores

BIBLIOGRAFIA

ANGARITA P., & ANGARITA D. Diseño de un modelo de gestión documental para la Unidad Nacional de Tierras Rurales-UNAT. Trabajo de grado para optar al Título de Profesional en ciencia de la información – Bibliotecólogo. Pontificia Universidad Javeriana. 2008.

ARCE, G. La Conservación de Materiales de Archivo. 2001, p. 17.

CABEZAS, e. Manual de Preservación y Conservación para Archivos Costarricenses. 2005. p.86.

CHIVA P., & GÓMEZ A. Implementación de la Gestión Documental aplicable para el Sistema de Calidad. Escuela Colombiana de Carreras Industriales ECCI. 2011.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 594. (14. Julio, 2000). Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2000. No. 44093. P. 1-6.

COLOMBIA. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. 1991.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 594. (14. Julio, 2000). Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2000. No. 44093. P. 1-6.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 190. (6. Junio, 1995). Diario Oficial. Bogotá, D.C., 1995. No. 41878. Art, 27, 29.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. Sistemas de gestión de la calidad. NTC-ISO 9001. Bogotá D.C. 2008.

OGDEN, Sherelyn; LINDBLOM, P; CUNHA, G; TAMAYO. Temperatura, humedad relativa, luz y calidad de aire: Pautas básicas para la preservación. El manual de preservación de bibliotecas y archivos del Northeast Document Conservation Center. Chile: Divam, 2000.

RAMÍREZ X., & UMAÑA R. Propuesta Teórica-Metodológica para el diseño de un sistema de gestión de planos. Universidad de Costa Rica. 2007

SIMONET. J. Recomendaciones para la edificación de archivos. 1998

VILLAMIZAR, F. Guía para la conservación Preventiva en Archivos. 1997 p.9.

WALTER, H. Sociedad Colombiana de Archivísticas. Metodología para la Implementación de una tabla de retención documental. 2003.

ANEXOS

1 Formato entrevista analista de gestión documental TERRA.

PROPUESTA DE MEJORA PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

PRESENTACION

Buenos días Como parte del proyecto final en la especialización logística y producción internacional, de la Universidad ECCI (Escuela Colombiana de Carreras Industriales), estamos realizando una propuesta acerca del sistema de gestión documental para la cual amablemente solicitamos responder unas preguntas referentes al proceso actual con las cuales se presentara una propuesta. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la propuesta. Agradecemos su colaboración.

INICIO

Empresa: TERRA NETWORKS

Tipo: Portal WEB de Noticias

Persona entrevistada: Francilia Fandiño

Función: Analista área gestión documental

Edad: 27

Años/Experiencia: 4

Años/empresa: 6

Preguntas principales:

Por favor cuéntenos: Los siguientes procesos como son realizados

1. Producción de documentos.
2. Recepción de documentos internos.
3. Distribución de documentos recibidos.
4. Distribución de documentos enviados.
5. Trámite de documentos.
6. Consulta de documentos.
7. Conservación de documentos.
8. Disposición final.
9. El proceso se lleva a cabo en TERRA
10. Cuentos Turnos se manejarían
11. Es un proceso día a día o inicial (solo una vez)