

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	<u>Documento</u>	<u>Código</u>	<u>Fecha</u>	<u>Revisión</u>
	<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>10-04-2012</b>	<b>A</b>
<u>Dependencia</u>	<u>Aprobado</u>		<u>Pág.</u>	
<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>		<b>1(95)</b>	

### RESUMEN - TESIS DE GRADO

<b>AUTORES</b>	<b>GHEISA JULIANA ASCANIO</b>
<b>FACULTAD</b>	<b>CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS</b>
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b>
<b>DIRECTOR</b>	<b>JOSE LUIS BARAJAS QUIROZ</b>
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	<b>ASESORÍA Y APOYO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTERNO EN CERTIFICACIÓN ISO 30301 PARA LA EMPRESA PALMAS DE CESAR</b>

#### RESUMEN (70 palabras aproximadamente)

HOY EN DÍA LA CREACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS SE HA CONVERTIDO EN UN ÁREA CRÍTICA DENTRO DE LAS EMPRESAS, PARA ESTO SE IMPLEMENTA LA NORMA ISO 30301 DONDE SE ESTABLECEN LOS REQUISITOS NECESARIOS PARA IMPLEMENTARLOS EN UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

ESTE PROYECTO DE GRADO DESCRIBE LA METODOLOGÍA PARA EL DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS PARA LA EMPRESA PALMAS DEL CESAR S. A

#### CARACTERÍSTICAS

<b>PÁGINAS: 95</b>	<b>PLANOS:</b>	<b>ILUSTRACIONES: 17</b>	<b>CD-ROM: 1</b>
--------------------	----------------	--------------------------	------------------



**ASESORÍA Y APOYO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTERNO  
EN CERTIFICACIÓN ISO 30301 PARA LA EMPRESA PALMAS DE CESAR**

**GHEISA JULIANA ASCANIO**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
OCAÑA  
2015**

**ASESORÍA Y APOYO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTERNO  
EN CERTIFICACIÓN ISO 30301 PARA LA EMPRESA PALMAS DE CESAR**

**GHEISA JULIANA ASCANIO**

**Trabajo de Grado, modalidad pasantía, para obtener el título de Administrador de  
Empresas**

**Director  
JOSE LUIS BARAJAS QUIROZ  
Administradora de empresas  
Especialista en gerencia de proyectos de inteligencia de negocios**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
OCAÑA  
2015**

## CONTENIDO

	Pág.
<u>INTRODUCCIÓN</u>	14
<u>1. ASESORÍA Y APOYO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTERNO EN CERTIFICACIÓN ISO 30301 PARA LA EMPRESA PALMAS DE CESAR</u>	15
1.1 <u>DESCRIPCIÓN DE PALMAS DEL CESAR S.A.</u>	15
1.1.1 Misión	16
1.1.2 Visión	16
1.1.3 Objetivos de la empresa	16
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional	17
1.1.5 Descripción de la dependencia asignada	17
1.2 <u>DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA DEPENDENCIA ASIGNADA</u>	18
1.2.1 Planteamiento del problema	19
1.3 <u>OBJETIVOS DE LA PASANTÍA</u>	19
1.3.1 General	19
1.3.2 Especifico	20
1.4 <u>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA MISMA</u>	20
2. <u>MARCOS REFERENCIALES</u>	22
2.1 <u>ENFOQUE CONCEPTUAL</u>	22
2.1.1 El ámbito de aplicación	23
2.1.2 Normas elaboradas por ISO sobre SGD	24
2.1.3 El alcance de las normas ISO y su correlación con los procesos de gestión de documentos	24
2.1.4 Estructura del sistema de gestión documental	32
2.1.5 Enfoque al cliente y otras partes interesadas	32
2.1.6 Liderazgo y responsabilidad	32
2.1.7 Toma de decisiones basada en la evidencia	32
2.1.8 Implicación del personal	32
2.1.9 Enfoque sobre procesos	32
2.1.10 Enfoque sistemático de la gestión	32
2.1.11 Auditorías para la certificación de sistemas de gestión para documentos	33
2.1.12 Mejora continua	33
2.1.13 Empresa de servicios privados	33
2.1.14 Empresa	34
2.1.15 Acciones de la auditoría	35
2.2 <u>ENFOQUE LEGAL</u>	36
2.2.1 Constitución política de Colombia de 1991	36
2.2.2 Ley 23 de 1982	38
2.2.3 Ley 80 de 1989	38
2.2.4 Ley 50 de 1990	38
2.2.5 Ley 44 de 1993	38

2.2.6 Ley 190 de 1995	38
2.2.7 Ley 270 de 1996	38
2.2.8 Ley 527 de 1999	39
2.2.9 Ley 594 de 2000	39
2.2.10 Ley 734 de 2002	39
2.2.11 Ley 951 de 2005	39
2.2.12 Ley 962 de 2005	39
2.2.13 Decreto 1748 de 1995	40
3. <u>PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</u>	41
3.1 <u>ANALIZAR LOS ASPECTOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA CONOCER LOS DIFERENTES RUMBOS DE LOS DOCUMENTOS DE PALMAS DEL CESAR.</u>	41
3.1.1 Análisis y conocimiento de la información administrativa	41
3.1.2 Estudio y condiciones del área de gestión documental.	43
3.2 <u>PREPARAR LOS PAPELES DE TRABAJO DE LA AUDITORIA LOS CUALES DEJARAN CONSTANCIA DE LAS LABORES REALIZADAS PARA EMITIR UN JUICIO PROFESIONAL SOBRE LOS HALLAZGOS OBTENIDOS.</u>	44
3.2.1 Entrevistas de las áreas y conocimiento la documentación que manejan	44
3.2.2 Lista de Chequeo	44
3.3 <u>CONOCER Y COMPARAR LA ISO 30301 CON LOS IMPLEMENTADOS EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL.</u>	45
3.3.1 Comparación de la reglamentación del archivo general de la nación con los implementados en la gestión documental de palmas del cesar.	45
3.3.2 Entrega de informe de auditoría	46
4. <u>DIAGNOSTICO FINAL</u>	47
5. <u>CONCLUSIONES</u>	48
6. <u>RECOMENDACIONES</u>	49
<u>BIBLIOGRAFÍA</u>	50
<u>ANEXOS</u>	51

## LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
Grafica1. Estructura organizacional de la empresa Palmas del Cesar S.A	17

## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura1. Familia de las ISO 30301	24
Figura 2. Estructura del sistema de gestión documental	31
Figura 3. Cumplimiento de la norma en la empresa	45
Figura 4. Esquema y distribución, identificando áreas, puertas, ventanas y ubicación de los estantes.	80

## LISTA DE FOTOGRAFÍAS

	Pág.
Fotografía 1. Toma de muestra de temperatura	73
Fotografía 2. Ubicación geográfica zona rural	73
Fotografía 3. Instalaciones del área de gestión documental	76
Fotografía 4. Precauciones	80
Fotografía 5. Inspección del depósito de gestión documental	81
Fotografía 6. Depósitos de documentos	82
Fotografía 7. Reposo de los documentos históricos de palmas del cesar	83
Fotografía 8. Estanterías	84
Fotografía 9. Depósito de documentos en el archivo de gestión	84
Fotografía 10. Depósito de documentos en el archivo central	85
Fotografía 11. Depósito de documentos en el archivo de gestión humana	86
Fotografía 12. Archivo del área de gestión humana	87
Fotografía 13. Estado de conservación	91
Fotografía 14. Socialización sindical	93
Fotografía 15. Áreas de palmas del cesar	93
Fotografía 16. Estantería archivo central	94
Fotografía 17. Archivo de gestión humana	95

## LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1 Matriz DOFA	18
Cuadro 2. Descripción de actividades.	20
Cuadro 3. Número de personas que trabajan en archivo.	71
Cuadro 4. Datos de lectura	72
Cuadro 5. Delimitación	74
Cuadro 6. Instalaciones	76

## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Ubicación geográfica de la empresa Palmas del Cesar S.A.	52
Anexo B. Entrevistas	53
Anexo C. Lista de chequeo.	63
Anexo D. Auditoria	69
Anexo E. Certificación	92
Anexo F. Fotografías	93

## **RESUMEN**

Hoy en día la creación y control de los documentos se ha convertido en un área crítica dentro de las empresas, para esto se implementa La norma ISO 30301 donde se establecen los requisitos necesarios para implementarlos en un Sistema de Gestión Documental.

Este proyecto de grado describe la metodología para el diseño, documentación, implementación y evaluación de un sistema de gestión de documentos para la empresa PALMAS DEL CESAR S. A, dedicada a la agroindustria, siembra y cultivo de palma de aceite, producción de fruta y de extracción de aceite crudo de palma y de palmiste, con el fin de elaborar una herramienta de gestión basada en la mejora continua.

Se realizó un diagnóstico donde se evaluó el nivel del cumplimiento de los requisitos contemplados en la norma. Seguido a este se procedió a estructurar la documentación necesaria para asegurar la eficiencia y eficacia del área de gestión documental.

Finalmente se implementó y se evaluó su cumplimiento a través de la realización de una auditoría interna, para determinar las no conformidades presentes en el sistema.

## INTRODUCCIÓN

El rol que cumple el tratamiento documental dentro del ámbito administrativo y organizacional en una entidad influye directamente en el buen desarrollo de las funciones que allí se desempeñan; es así como el archivo es un área de soporte administrativo muy importante para la gestión institucional. Sin embargo el manejo documental ha presentado una problemática histórica de planeamiento conceptual y metodológico desde sus inicios, lo cual ha desencadenado graves consecuencias al momento de recuperar la información. “El acceso documental se enfrenta a un acuciante problema: la identificación, valoración y selección de imponentes masas documentales”, lo anterior dio paso al nacimiento de la Gestión Documental comenzando con el reconocimiento de la archivística como una técnica tras la segunda guerra mundial, desde entonces diferentes propuestas y modelos internacionales como el norteamericano conllevaron a desarrollar estándares y políticas con miras a normalizar el concepto archivístico.

En Colombia el Archivo General de la Nación es el ente rector de la política archivística, promotor de las adecuadas prácticas en cuanto administración de documentos y mediante el programa de Sistema Nacional de Archivos, busca plantear lineamientos de normalización de los procesos archivísticos que sensibilicen y eduquen a la sociedad de la información en la toma de decisiones dentro de sus procesos documentales como el de analizar, diseñar y desarrollar sistemas, métodos, instrumentos y técnicas de tratamiento.

Por tal motivo y como consecuencia de tales exigencias surgió la intención por parte de la empresa de la mejora del sistema de gestión documental que le permitiera considerar de manera estricta los requisitos, requerimientos y lineamientos de la norma ISO 30301

En conclusión la gerencia considero que la adopción de esta decisión generaría una serie de beneficios que resultaran de gran relevancia pues se verían reflejados en el mejoramiento de la imagen empresarial, la confianza entre las áreas de le empresa, mejoramiento de la posición competitiva, mejoramiento de la organización interna, orientación hacia la mejora continua y mayor habilidad para crear valor.

# **1. ASESORÍA Y APOYO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTERNO EN CERTIFICACIÓN ISO 30301 PARA LA EMPRESA PALMAS DE CESAR**

## **1.1 DESCRIPCIÓN DE PALMAS DEL CESAR S.A.**

La empresa Palmas del Cesar S.A está ubicada en el kilómetro 113 vías al mar en el corregimiento de minas, San Martín Cesar, Colombia. VER ANEXO A

Palmas de Cesar es una empresa colombiana fundada en 1960 situada en la Zona Central palmera del país, pionera en el cultivo de palma africana en Colombia; cuya actividad económica está basada en el cultivo y beneficio de la palma de aceite.

La creación de una unidad de servicios al proveedor le ha permitido alcanzar a esta empresa sus metas, en la medida en que ella ha funcionado como puente para difundir tecnología y hacer capacitación hasta lograr que los cultivadores de sus áreas de influencia se “contagien” de una cultura palmera, la misma que implica ver el cultivo con ojos del largo plazo en términos de sostenibilidad.

En la actualidad, Palmas del Cesar tiene 3.500 hectáreas sembradas de palma de aceite en el corregimiento de Minas, en el municipio de San Martín (Cesar), a una altura promedio de 120 metros sobre el nivel del mar. La precipitación promedio anual de la zona es de 2.400 milímetros de agua y su luminosidad promedio, de 2.150 horas luz año.

A finales de la década del noventa, Palmas del Cesar tenía una superficie de unas 1.400 hectáreas, y su estrategia de desarrollo contemplaba el emprendimiento de un sólido programa de renovación y de mayores siembras propias. Pero se deseaba, al mismo tiempo, incentivar el crecimiento del cultivo en el área de influencia empresarial.

Con tal propósito, y con el apoyo constante de sus departamentos Técnico y de Agronomía, empezó a promocionar la idea, de manera que hoy, sumadas, las hectáreas de Palmas del Cesar y de su núcleo en la región son alrededor de 11.000.

En Palmas del Cesar S.A se desarrollan una serie de acciones para apoyar en el área de influencia empresarial el crecimiento el cultivo de una manera responsable y sostenible, con unos propósitos definidos. Se destacan:

Transferir al núcleo todo el paquete tecnológico gremial y empresarial con que cuenta el sector palmero en Colombia.

Llevar a cabo programas de capacitación y formación para transferir esa tecnología y lograr que se consolide la cultura palmera entre quienes vienen de otros cultivos o sectores agropecuarios. Palmas del Cesar sabe que no es lo mismo formar parte de una compañía que representa un cultivo perenne, que sea sostenible en los aspectos social, ambiental y

económico, que de uno que no lo sea; Generar un clima de confianza y fidelidad.<sup>1</sup> En esto resulta clave permitir el desarrollo de cada una de las zonas de influencia empresarial, consecuencia del cumplimiento de las demás tareas y compromisos; La empresa ha sido una de las pioneras en el país en el cultivo de la palma de aceite, la extracción del aceite y el manejo de los subproductos. Dada su trayectoria y sus extraordinarios estándares de productividad esta empresa goza de un enorme prestigio en el sector palmicultor.

**1.1.1 Misión.** Somos una empresa agroindustrial que, de la mano de nuestra gente y nuestros aliados, trabajamos con un enfoque ambiental y de responsabilidad social para proveer bienes y servicios derivados de la palma de aceite, satisfaciendo las necesidades de todos los involucrados en nuestros procesos, bajo los principios de transparencia y equidad.

**1.1.2 Visión.** Palmas del Cesar S.A para el año 2018 formará parte del grupo de empresas palmeras más reconocidas en Colombia, gracias a sus modernos procesos de producción y de gestión ambiental, certificados a nivel nacional e internacional.

**1.1.3 Objetivos de la empresa.** El objeto de la empresa es el cultivo y beneficio de la palma de aceite, así como toda actividad complementaria de este propósito, además la optimización de los procesos de producción de fruta y de extracción de aceite crudo de palma y de palmiste, dirigidos a satisfacer los requisitos acordados con nuestros clientes y los compromisos de servicios con los proveedores de fruto. Evidenciando lo anterior en los siguientes objetivos integrados de gestión:

Lograr el cumplimiento de los presupuestos de producción de racimo de fruto fresco con el fin de dar cumplimiento a las ventas anunciadas.

Lograr las especificaciones técnicas en los racimos de fruta fresco producidos por palmas del cesar y sus proveedores entregados en la planta de beneficio.

Despachar aceites que cumplan los parámetros de calidad (acidez, humedad e impurezas) acordados con nuestros clientes.

Brindar asistencia técnica en la producción de fruta a los proveedores de racimo de fruto fresco generando confianza, lealtad y satisfacción de sus necesidades.

Asegurar la satisfacción de los clientes y demás partes interesadas mediante el cumplimiento de sus necesidades y expectativas.

Garantizar la satisfacción de nuestras partes interesadas en procura de una mejor calidad de vida.

---

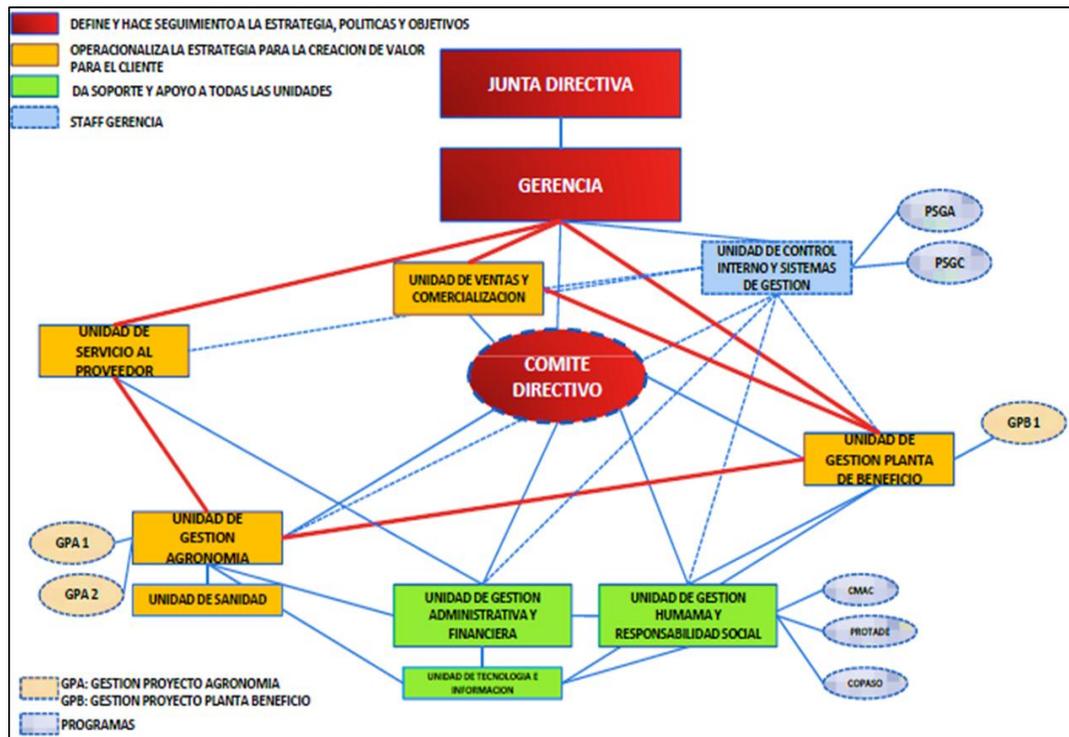
<sup>1</sup> AKPALMASSGC. Tomado del sistema de gestión de la calidad, Palmas del Cesar S.A (s.l.) [On line]. (s.f.) [Citado el 12 enero de 2013.] Disponible en internet en: <http://192.168.5.7/AkPalmasSgc/Index.aspx333www>

Desarrollar las actividades y proyectos de palmas del cesar S.A en concordancia con la normativa ambiental vigente, como compromiso de todas las partes interesadas.

Asegurar el mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión.

**1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.** La empresa palmas del cesar mantiene una estructura sólida, específica y de fácil acceso a todos los funcionarios de la entidad especificándoles sus labores y funciones según el área a abarquen.

**Grafica1.** Estructura organizacional de la empresa Palmas del Cesar S.A<sup>2</sup>



Fuente: Sistema integral de palmas del cesar

**1.1.5 Descripción de la dependencia asignada.** PALMAS DEL CESAR a través del mejoramiento continuo satisface a sus clientes, basado en una logística óptima para la prestación del servicio de manera oportuna, con personal altamente calificado, capacitado y orientado a la protección del medio ambiente y seguridad en el trabajo, generando crecimiento y valor para los empleados, clientes y socios.

La empresa cuenta con certificaciones en proceso certificado Icontec ISO 9001; 2008, por lo cual debe implementar un sistema de gestión integral que garantice que se cumplan todos los parámetros que indica dicha ley.

<sup>2</sup> Ibíd., p.2

En la unidad de gestión Administrativa y financiera se desarrollan diferentes actividades que enfocan un funcionamiento eficaz en diversos procesos desde el aspecto técnico hasta el administrativo para un buen funcionamiento, control y organización de los documentos generales de toda la empresa, En el área documental se dan a conocer los procedimientos que se efectúan en dicha dependencia como son las transferencias, estructuras, registros, preparaciones, elaboraciones y archivos que contienen toda la información necesaria de todas y cada una de las áreas de la empresa en cuanto a las funciones, gestión administrativa y técnica de las diferentes actividades allí realizadas. Para realizar el trabajo a seguir, la forma en que se deben realizar dichas labores y el manejo de la documentación que aquí se lleva, se establecieron los planes a seguir durante los primeros días de trabajo y se comenzó con la realización de las actividades que se habían encomendado, en cuanto a la parte física se determina que las instalaciones en la cual se encuentra ubicada la oficina cuenta con una iluminación adecuada, un ambiente de trabajo agradable, equipos de oficina y computo en buen estado.

## 1.2 DIAGNOSTICO INICIAL DE LA DEPENDENCIA ASIGNADA.

**Cuadro 1** Matriz DOFA

<b>Factores internos</b>	<b>FORTALEZAS</b> F1. Equipos de oficina F2. Recurso humano. F3. Adecuado clima organizacional.	<b>DEBILIDADES</b> D1. Planta física D2. Ubicación y organización de documentos. D3. Certificación de la ISO 30301 D3. Temperatura.
<b>Factores externos</b>		
<b>OPORTUNIDADES</b> O1. Reconocimiento e imagen en la región O2. Ubicación geográfica O3. Colaboración de pasantes.	<b>ESTRATEGIAS – FO F2F3O1</b> Seguir compitiendo de manera leal, manteniendo los precios del servicio, calidad del recurso humano que tiene la empresa y la amplitud en su planta. <b>F2O3</b> Articular a los pasantes y a los miembros de recursos humanos para el mejoramiento continuo obteniendo un clima un adecuado de trabajo.	<b>ESTRATEGIAS – DO D3O3O1</b> Aprovechar la asistencia de pasantes, con el fin de dar paso a la realización de la certificación ISO 30301 para que aumente la eficacia en la empresa. <b>D2O3</b> Optimizar el proceso de ubicación y organización de documentos con ayuda de los pasantes.

Cuadro 1. (Continuación)

AMENAZAS	ESTRATEGIAS – FA	ESTRATEGIAS – DA
A2. Inconformidad de los colaboradores en el área de trabajo.	<b>F1A3</b> Utilizar de manera adecuada los equipos de oficina para la generación de documentos.	<b>D1D3A1A3</b> Ayudar a organizar y controlar los documentos de la empresa aprovechando la capacidad de la planta.
A3. Traspapeleo de documentos	<b>F2F3A2</b> Capacitar al recurso humano en las diferentes etapas en que se encuentre la empresa con el fin de crear conciencia y sentido de pertenencia.	<b>D2A3</b> Estudiar actualizar y ejecutar la ISO 30301 para evitar inconformidades y tras papeleos de documentos.

**Fuente.** Autor del proyecto.

**1.2.1 Planteamiento del problema.** La auditoría administrativa es y será siempre la herramienta más útil en la administración de una organización, ya que a través de ella se puede penetrar en lo más hondo de la empresa, para entender dónde está ubicada, cómo llegó hasta allí, de dónde partió y a dónde quiere llegar, con el fin de comprender su significado, objetivos, alcance y campo de aplicación, para percibir la importancia de esta herramienta en el desarrollo y crecimiento de las empresas; En toda organización la principal tarea y responsabilidad de la gerencia es examinar la eficiencia de sus metas, para esto se hace necesario que la empresa PALMAS DEL CESAR, cuente con un proceso de auditoría administrativa en el área de gestión documental, la que le permitirá evaluar las operaciones administrativas, técnicas y organización interna, cuyo resultado va a constituir la base para la toma de decisión en los más altos niveles de la organización.

Además es de suma importancia que exista una revisión regular por parte de un personal calificado para determinar si el sistema de control interno actual en general es el adecuado, y mediante pruebas constantes, establecer que hay resultados operativamente efectivos; De existir fallas o deficiencias en las condiciones existentes de la empresa, se debe tomar los correctivos correspondientes para ser modificado apropiadamente y contribuir a alcanzar los logros propuestos al inicio de la empresa.

Todo esto se hará con el fin de modificar y reorganizar el área obteniendo conocimientos generales y específicos sobre que se debe tener y como tiene que estar para así corregir, elaborar o depurar y crear un modelo para el sistema de gestión documental de la empresa manteniendo el control y actualización desde los principios históricos y teóricos hasta los actuales para calificar a la certificación de la organización internacional de normalización para la estandarización ISO 30301.

### **1.3 OBJETIVOS DE LA PASANTÍAS**

**1.3.1 General.** Asesorar y Apoyar el proceso de gestión documental para consecución de la certificación ISO 30301 para la empresa PALMAS DE CESAR.

**1.3.2 Específicos.** Analizar los aspectos técnicos y administrativos de gestión documental para conocer los documentos de palmas del cesar.

Preparar los papeles de trabajo de la auditoria los cuales dejaran constancia de las labores realizadas para emitir un juicio profesional sobre los hallazgos obtenidos..

Conocer y comparar la ISO 30301 con los implementados en la gestión documental.

**1.4 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.**

A partir del cronograma de actividades establecido en común acuerdo por el jefe inmediato y la pasante actual, se delimitaron las tareas a desarrollar durante el tiempo estipulado para su alcance, entre las cuales se mencionan las siguientes.

**Cuadro 2.** Descripción de actividades

<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>ACTIVIDADES PARA HACER POSIBLE EL COMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>ESTADO</b>
Asesorar y apoyar el proceso de gestión documental para consecución de la certificación ISO 30301 para la empresa PALMAS DE CESAR.	Analizar los aspectos técnicos y administrativos de gestión documental para conocer los documentos de palmas del cesar.	Conocer la información administrativa existente.  Estudiar las condiciones generales del área gestión documental.	EJECUTADA
	Preparar los papeles de trabajo de la auditoria los cuales dejaran constancia de las labores realizadas para emitir un juicio profesional sobre los hallazgos obtenidos.	Realizar entrevistas a las áreas para conocer la documentación que manejan  Elaborar una lista de chequeo para conocer el funcionamiento de la empresa según la norma ISO 30301	EJECUTADA

Cuadro 2. (Continuación)

<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>ACTIVIDADES PARA HACER POSIBLE EL COMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>ESTADO</b>
Asesorar y apoyar el proceso de gestión documental para consecución de la certificación ISO 30301 para la empresa PALMAS DE CESAR	Conocer y comparar la ISO 30301 con los implementados en la gestión documental	Verificar y comparar la reglamentación de la ISO 30301 y compararlos con los implementados en palmas del cesar.  Entregar informe de auditoría.	EJECUTADA

Fuente: Autor del proyecto

## 2. MARCOS REFERENCIALES

### 2.1. ENFOQUE CONCEPTUAL.

Con la formalización de la posibilidad de plantear la certificación en el ámbito de la gestión de documentos, se inicia un proceso de normalización de la profesión y la ciencia archivística que responde no sólo a una aspiración del colectivo profesional, sino también supone una apuesta de alcance internacional refrendada por el impulso dedicado al desarrollo de esta extensa familia de normas.<sup>3</sup> Con la difusión e implantación de la certificación en sistemas de gestión para documentos el sector de la gestión de los documentos y archivos se equipara en igualdad de condiciones con otras familias de normas de gran impacto como son las 9000 (Calidad), 14000 (Medio Ambiente) o 27000 (Seguridad de la Información). Cabe tener en cuenta que la única norma ISO que ha sido implantada en los archivos es la norma 9000 de calidad, y su impacto en cuanto a número de organizaciones afectadas ha sido muy limitado.

El hecho de otorgar absoluta prioridad en los objetivos estratégicos de la empresa palmas del cesar con la consecución de la certificación en la norma ISO 30301 de sistemas de gestión para documentos responde a un conjunto de razones como la convicción que la aparición de la familia de normas ISO 30300 (noviembre 2011) aportan un potencial extraordinario en el objetivo de normalización de la ciencia archivística. Durante largo tiempo el colectivo profesional ha reivindicado el impacto positivo de la implantación de sistemas de gestión de documentos en las organizaciones como un elemento estructural, de carácter transversal que propicia un valor notable en la materialización de las políticas de accesibilidad, transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno, y que se visualiza en términos de eficacia, eficiencia y productividad.

La apuesta por la certificación se produce en un contexto muy favorable para la gestión documental, dado que la aparición en los últimos años de normas de carácter “complementario” –metadatos, procesos, digitalización y migración, preservación digital, seguridad y gestión de riesgos– ha permitido estandarizar las buenas prácticas, internacionalizar las soluciones y dar cobertura a las iniciativas más renovadoras. Como telón de fondo, una legislación creciente –si bien excesivamente atomizada en esta materia– relativa a la administración electrónica (protección de datos, firma electrónica, esquemas nacionales de interoperabilidad y seguridad) y de transparencia y acceso a la información ha incentivado la eclosión de numerosos proyectos nacionales e internacionales.

Cabe resaltar que esta norma técnica en Colombia no es aplicada, pero con el fin de una mejora continua se quiere aplicar las ediciones existentes y que ya han sido aplicadas en otros países para profundizar el conocimiento y elaborar un numeroso y complejo conjunto de supuestos prácticos para que constituyan un excelente banco de pruebas para aplicar y

---

<sup>3</sup> ALBERCH Ramón, CASADESÚS Anahí, MAURI Alfred. Gestión de documentos (s.l.) [On line]. (s.f.) [Citado el 25 febrero 2012.] Disponible en internet en: <http://www.girona.cat/web/ica2014/ponents/textos/id30-ESP.pdf>

mejorar los instrumentos para elaborar una propia certificación; La empresa palmas del cesar ha optado por guiarse y regirse por dicha norma ya que esta ayuda a obtener un mejor manejo y aplicación de todos los documentos que existen en la empresa.

**2.1.1 Ámbito de aplicación de la ISO 30301.** La norma ISO 30300/30301 plantea una secuencia de acciones y requerimientos ineludibles, uno de los cuales es definir el alcance del objeto de la certificación. la formación de los archiveros en la medida que se crea una institución estable para el fomento de la aplicación de archivos y gestión de documentos en el marco empresarial.

Se ha desarrollado en paralelo a la modernización, innovación y crecimiento de la profesión durante esta última década. Y en este sentido no cabe duda que la formación ha ejercido un protagonismo esencial en este desarrollo y ha sido un motor de cambio en la medida en que ha adaptado el diseño curricular de sus programas formativos a los nuevos perfiles derivados de las necesidades organizativas de las empresas e instituciones.

La irrupción de una concepción de la gestión de documentos como un instrumento vital en las organizaciones ha acentuado el perfil poliédrico de los archiveros-gestores de documentos, que han añadido a la función tradicional de tratamiento del patrimonio documental de carácter histórico, la de expertos en organización, preservación y acceso a los documentos electrónicos; Así pues, el desafío de este trabajo es, dar a conocer a la empresa y su capital humano una formación sólida que permita enfrentarse a una gran diversidad de escenarios –archivos históricos, implantación de sistemas de gestión documental, colaboración en proyectos de administración electrónica– en un entorno en cambio constante.

En el aspecto más organizativo, Palmas del cesar dispone de una estructura orgánica estable integrada por los siguientes departamentos: unidad de ventas y comercialización, unidad de servicio al proveedor, unidad de control interno y sistemas de gestión, unidad de gestión documental, unidad de gestión de planta, unidad de gestión agronómica, unidad de sanidad, unidad de gestión humana y responsabilidad social, y unidad administrativa y financiera

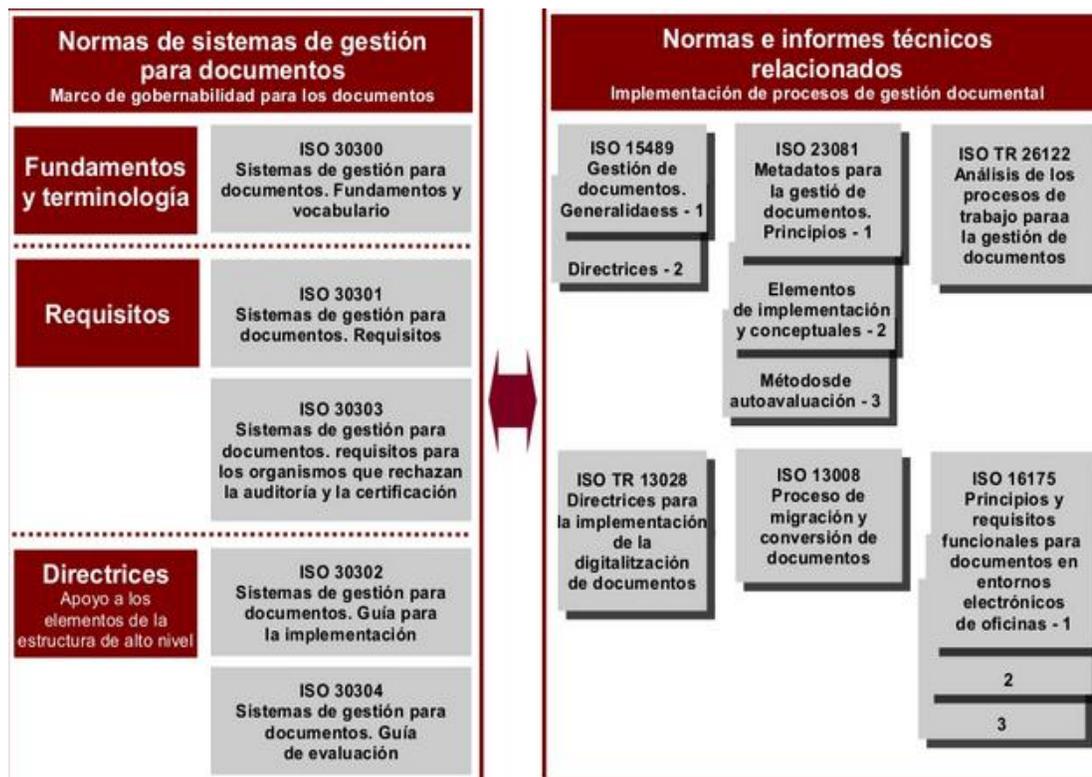
Dispone también de los servicios generales ofrecidos por la empresa, como son los servicios jurídicos, atención al cliente, de recursos humanos, de informática y de gestión económica y financiera manteniendo un vínculo muy estrecho con los sectores palmeros y proveedores.

ISO 30300. Define los términos y definiciones tales como los fundamentos de gestión documental, principios, términos y definiciones y metodológica utilizada en el desarrollo del vocabulario

ISO 30301. Define los requisitos que se deben cumplir en SGD con el fin de apoyar a una organización en la consecución de sus fines como el contexto de la organización, liderazgo, planificación, soporte, operación, evaluación del desempeño y mejora.

**2.1.2 Normas elaboradas por ISO sobre SGD<sup>2</sup>.** A continuación se da una breve explicación de la familia de la ISO 30301 desde sus marcos, fundamentos, requisitos y directrices hasta su implementación en los procesos de gestión documental.

**Figura1.** Normas elaboradas por ISO



Fuente: [www.google.com/sgdcol.co](http://www.google.com/sgdcol.co)

**2.1.3 El alcance de las normas ISO y su correlación con los procesos de gestión de documentos**

**La gestión de documentos.** ISO 15489-1: 2006. Información y documentación. Gestión documental. Part 1: consideraciones generales.<sup>4</sup>

ISO 15489-2: 2006. Información y documentación. Gestión documental. Parte 2: directrices.

UNE-ISO 30300: 2011. Información y documentación. Sistemas de gestión para documentos. Fundamentos y vocabulario.

<sup>4</sup> SLIDESHARE. Normas ISO (s.l.) [On line]. (s.f.) [Citado el 31 marzo 2010.] Disponible en internet en: <http://es.slideshare.net/scarchivistas/la-experiencia-de-certificacin-segn-iso-303011>

UNE-ISO 30301: 2011. Información y documentación. Sistemas de gestión para documentos. Requisitos.

ISO 16175-1: 2012. Información y documentación. Principios y requisitos funcionales para documentos en entornos de oficina electrónica. Parte 1: generalidades y declaración de principios.

ISO 16175-2: 2012. Información y documentación. Principios y requisitos funcionales para documentos en entornos de oficina electrónica. Parte 2: directrices y requisitos funcionales para sistemas que gestionan documentos electrónicos.

ISO 16175-3: 2012. Información y documentación. Principios y requisitos funcionales para documentos en entornos de oficina electrónica. Parte 3: directrices y requisitos funcionales para los documentos en sistemas de organización.

Estrecha vinculación y complementariedad entre las ISO 15489 y las 30300.

Ambas se formulan en el marco de las organizaciones, en cualquier tipo de formato o soporte.

La ISO 15489 promueve la asignación de responsabilidades, requisitos y características de la GD, su diseño e implementación y, sobre todo los procesos. Actualmente (2014) se encuentra en proceso de revisión y actualización.

La familia de normas 30300 definen los principios y las políticas de un SGD y la medición de su conformidad mediante procesos de auditoría y certificación.

La familia de las ISO 16175 están encaminadas a elaborar un conjunto de requisitos funcionales y principios globalmente armonizados para el software utilizado en la producción y gestión de los documentos electrónicos en entornos administrativos.

La parte 1 contiene la información general, la organización, los principios fundamentales y el contexto.

La parte 2 es una declaración global de alto nivel de los requisitos esenciales y opcionales, incluidas las directrices de aplicación y una lista de verificación de su cumplimiento.

La parte 3 presenta las directrices y bases genéricas y opcionales de requisitos funcionales para los documentos de sistemas de gestión.

**Metadatos.** UNE-ISO 23081-1: 2008. Información y documentación. Procesos de gestión de documentos. Metadatos de gestión documental.

UNE-ISO 23081-2: 2008. Información y documentación. Procesos de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 2: elementos de implementación y conceptuales.

UNE-ISO 23081-3: 2011. Information and documentation. Managing metadata for records. Part 3: self-assessment method.

Metadatos: datos que describen el contexto, el contenido y la estructura de los documentos, así como su gestión a lo largo del ciclo de vida.

Facilitan la creación, registro, clasificación, acceso, conservación y disposición de los documentos.

La inclusión de metadatos permite asegurar la autenticidad, la fiabilidad, la disponibilidad y la integridad, y hacen posible la gestión y la comprensión de los objetos de información.

Conllevan una serie de beneficios relacionados con la protección, la accesibilidad, la comprensión, el valor de prueba y de evidencia, la recuperación y la interoperabilidad.

Y, fundamentalmente, deben:

Proveer vínculos lógicos entre los documentos y el contexto de su creación, y mantenerlos de una forma estructurada, fidedigna y comprensible.

Mantener la identificación del entorno tecnológico en el cual los documentos fueron creados y deben ser mantenidos para reproducir documentos auténticos mientras sea necesario.

Dar apoyo a una migración eficiente y exitosa de los documentos desde un entorno o plataforma tecnológica a otra, o cualquier otra estrategia de preservación.

**Preservación.** UNE-ISO 2709: 1996. Documentación e información. Formato para el intercambio de información.

ISO 14721: 2003. Space data and Information transfer systems. Open Archival Information Systems. Reference model.

UNE-ISO/TR 15801: 2004. Imagen electrónica. Información almacenada electrónicamente. Recomendaciones sobre veracidad y fiabilidad.

UNE-ISO/TR 18492: 2008. Conservación a largo plazo de la información basada en documentos.

ISO 19005-1: 2008. Gestión de documentos. Formato de fichero de documento electrónico para la conservación a largo plazo.

ISO-TR 14105: 2011. Document management. Change management for successful electronic document management system (EDMS) implementation.  
ISO 16363:2012. Space data and information transfer systems. Audit and Certification of trustworthy digital repositories.

UNE-ISO/TR 17068:2013. Información y documentación. Repositorio de tercero de confianza para documentos electrónicos.

La norma ISO 14721 (OAIS) constituye el referente conceptual en la formulación de repositorios seguros de documentos electrónicos.

Estos repositorios se conforman en base al diseño de un protocolo normalizado de transferencia, la adopción de unos formatos para preservar los documentos y sus metadatos, garantizar la migración, la creación de una plataforma tecnológica para custodiar documentos electrónicos a largo plazo y asegurar su mantenimiento, garantizando a su vez su disponibilidad, preservación y evidencia.

El modelo OAIS ha impregnado la filosofía de proyectos como iArxiu, Nestor, Digital Preservation Europe, Drambora, Caspar e InterPares.

La ISO 15801 describe las condiciones requeridas para garantizar la veracidad, fiabilidad, autenticidad e integridad de los documentos.

Dicta especificaciones referidas al tipo de documentos afectados, los medios de almacenaje, los formatos y controles de versiones, la gestión de estándares, las políticas de retención y destrucción, las responsabilidades para gestionar la información y para auditar su grado de cumplimiento.

Incluye directrices relativas a la captura, digitalización, inserción de metadatos, indexación, procesos de autenticación, transferencia, retención y destrucción, los sistemas de seguridad, la gestión de workflow, los sellos de tiempo y el control de versiones.

La ISO 18492 es una norma básica, sumamente breve, que pone un especial énfasis en la conservación de documentos electrónicos creados o almacenados con la finalidad de garantizar su acceso y preservación futura.

Pone el acento en la generación de copias de migración y seguridad. La evolución de los últimos años ha dejado obsoletos algunos de sus planteamientos.

La ISO 16363 es de reciente aparición y contiene una serie de requerimientos que deben permitir auditar y certificar la confiabilidad de un repositorio digital seguro.

La ISO 17068 detalla los servicios de custodia autorizada de un Repositorio de Tercero de Confianza y la prestación de servicios a los clientes.

**Digitalización y migración.** ISO/IEC 29121: 2009. Information technology. Digitally recorded media for information interchange and storage. Data migration method for DVD-R, DVD-RW, DVD-RAM, +R and +RW disks.

UNE-ISO TR 13028:2011. Información y documentación. Directrices para la implementación de la digitalización de documentos.

UNE-ISO 13008: 2013. Información y documentación. Proceso de migración y conversión de documentos electrónicos.

ISO 13008, relativa a los procesos de migración y conversión de documentos electrónicos: Especifica las cuestiones relativas a la planificación, los requisitos y los procedimientos para la conversión/migración de documentos electrónicos.

Su finalidad es preservar la autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de cada documento como evidencia de los procesos de negocio.

Señalar que los procedimientos descritos en la norma no contemplan el proceso de convertir formatos analógicos a digitales y viceversa.

La ISO 13028 establece directrices para:

La creación y mantenimiento de documentos digitalizados obtenidos de documentos en soporte papel.

Establecer buenas prácticas en el proceso de digitalización para garantizar la veracidad y la fiabilidad.

Establecer buenas prácticas para el acceso a los documentos digitalizados.

Definir estrategias para la creación de documentos aptos para la conservación a largo plazo. No trata un tema tan relevante como la captura y gestión de los documentos creados en formato digital.

**Procesos.** UNE-ISO/TR 26122:2008. Información y documentación. Análisis de procesos de trabajo para la gestión documental.

Ofrece orientaciones sobre el análisis de los procesos de trabajo desde el punto de vista de la creación, incorporación y control de documentos mediante el análisis funcional (la descomposición de funciones en procesos) y el análisis secuencial (el estudio del flujo de operaciones).

Se centra en la formalización y mejora de los procesos de trabajo ya existentes, más que en la optimización de los flujos de trabajo o la implantación de herramientas de workflow.

**Seguridad y gestión de riesgos.** UNE-ISO/IEC 17799: 2005. Tecnología de la información. Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad en la información.

ISO/IEC 27001: 2005. Information technology. Security techniques. Information security management systems. Requirements.

ISO-IEC 27000: 2009. Information technology. Security techniques. Information security management systems. Overview and vocabulary.

UNE-ISO/IEC 27002: 2009. Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información.

ISO-IEC 27006: 2007. Information technology. Security techniques. Requirements for bodies providing audit and certification of information security management systems.

UNE-ISO 31000: 2010. Gestión del riesgo.

**Principios y directrices.** La norma 17779 establece pautas y principios generales para iniciar, mantener y mejorar la seguridad de la información.

Guía de buenas prácticas: política de seguridad; organización de la seguridad; seguridad de los recursos humanos; seguridad física y ambiental; seguridad de las comunicaciones y de las operaciones; control de acceso; conformidad legal. Estas prescripciones deben vincularse con la norma 14721 (OAIS)

Las normas 27000 remarcan que la seguridad de la información consiste en garantizar:

Autenticidad: sin modificaciones, con autor identificado;

Irrefutabilidad: el valor legal se relaciona con el autor;

Integridad: se mantiene la exactitud y la completitud;

Confidencialidad: uso limitado a personas autorizadas;

Disponibilidad: acceso y utilización para personas o entidades autorizadas;

Criticidad: se protege adecuadamente la información de valor para la toma de decisiones;

Cumplimiento legal: se protege adecuadamente la información requerida por la legislación.

**Evidencias electrónicas.** UNE 71506: 2013. Tecnologías de la información. Metodología para el análisis forense de las

UNE 71505-1:2013. Tecnologías de la Información (TI). Sistema de gestión de evidencias electrónicas (SGEE). Parte 1: vocabulario y principios generales.

UNE 71505-2:2013. Tecnologías de la Información (TI). Sistema de gestión de evidencias electrónicas (SGEE). Parte 2: Buenas prácticas en la gestión de las evidencias electrónicas.

UNE 71505-3:2013.Tecnologías de la Información (TI). Sistema de gestión de evidencias electrónicas (SGEE). Parte 3: formatos y mecanismos técnicos.

Esta familia de normas define evidencia como cualquier dato o información que pueda ser utilizada para determinar o demostrar la veracidad o que prueba un hecho una vez realizado.

Entiende como evidencia electrónica aquella información en forma electrónica de cualquier naturaleza, identificable y susceptible de ser tratada de manera diferenciada, y generada, tratada, gestionada y/o almacenada de manera que se asegure su confiabilidad, completitud y valor probatorio.

Así se entiende por completitud la calidad que responde a una representación completa de las operaciones, las actividades o los hechos de los que da testimonio y a los que se puede recurrir en el curso de posteriores operaciones o actividades.

Confiabilidades la propiedad de la información que asegura su autenticidad, integridad, disponibilidad y completitud, y garantiza que esta información se ha obtenido y gestionado conforme a procedimientos previamente planificados.

Se pone un especial énfasis en el denominado Sistema de gestión de seguridad de las evidencias electrónicas (SGEE) y su estrecha interrelación con los sistemas de seguridad de la información.

**Calidad.** UNE-EN ISO 9001: 2000. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

Se trata de la norma más implementada en los archivos al devenir un instrumento de mejora y constituye un valor añadido para certificarse en ISO 30301.

La secuencia más consolidada en la actualidad es:

Implantación de una carta de servicios (bastante común en los archivos municipales a lo largo de los años noventa del siglo XX).

Plan de calidad en base a la ISO 9001 (red de archivos comarcales de Cataluña).

Modelos de excelencia: el sello 300+EFQM, (Archivo Histórico de León).

### **Auditoría y certificación.**

UNE-EN ISO/IEC 17021: 2011. Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión.

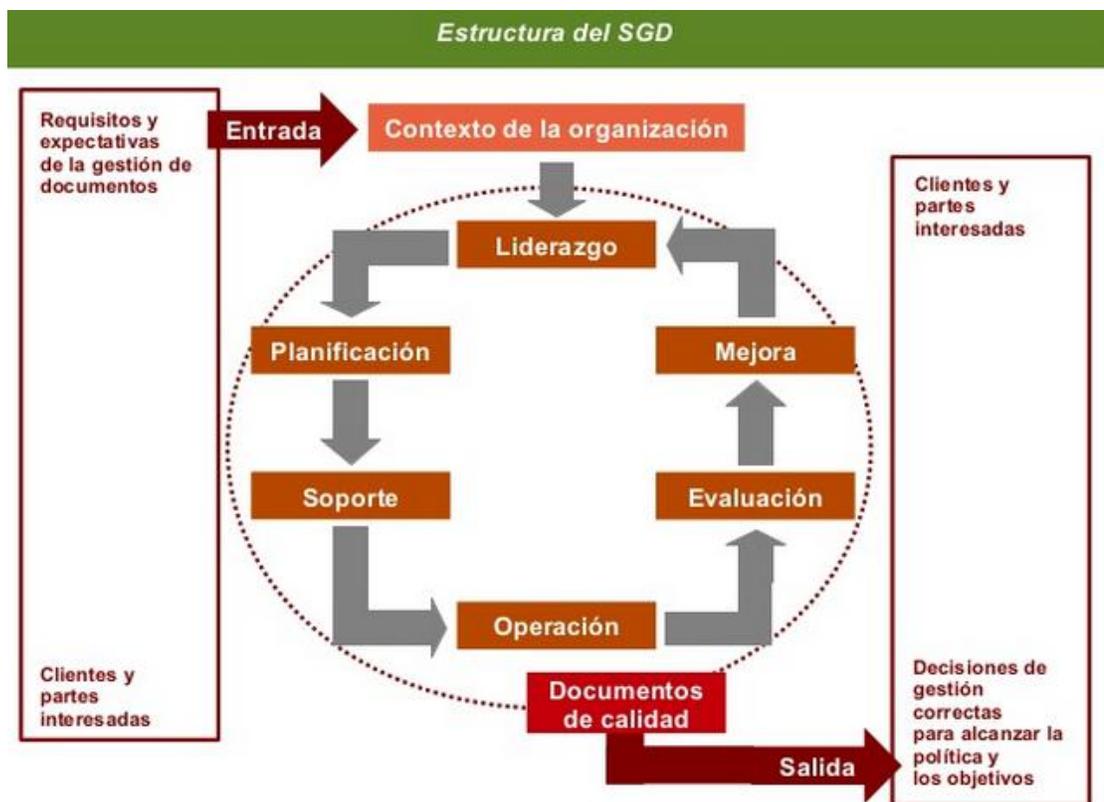
UNE-EN ISO 19011: 2002. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.

UNE-ISO 19011:2011. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.  
 La norma 17021 determina los requerimientos adecuados para realizar un plan y un programa de auditoría (combinada, de primera y segunda parte) y la certificación de sistemas de gestión. Aporta anexos normativos con la relación de los conocimientos y habilidades, métodos de evaluación, competencias y comportamientos personales.

La norma 19011 concreta el plan, la gestión del programa (los recursos y procedimientos, su implementación, registro, seguimiento y revisión) y los criterios aplicables a un sistema de gestión de la calidad y/o ambiental. Tiene valor referencial en el caso que se quiera planificar y ejecutar una auditoria en SGD.<sup>5</sup>

2.1.3 **Estructura del sistema de gestión documental.** Se demarca la entrada y gestión de los documentos seguido del contexto de la organización encaminada a una salida y disposición final para lograr la mejora continua y alcanzar las políticas y objetivos propuestos.

**Figura 2.** Estructura del sistema de gestión documental



Fuente: [www.google.com/sgdcol.co](http://www.google.com/sgdcol.co)

<sup>5</sup> BLU184. Norma 19011 (s.l.) [On line]. (s.f.) [Citado el 23 octubre de 2011.] Disponible en internet en: <https://blu184.mail.live.com/mail/ViewOfficePreview.aspx?messageid=mgmiJfr5IQ5RGUxNidZ2Z49A2&fo lderid=flsent&attindex=5&cp=-1&attdepth=5&n=86212291>

**2.1.4 Enfoque al cliente y otras partes interesadas.** Centrarse en las necesidades actuales y futuras de los clientes y en las expectativas de otras partes interesadas, integrándolas en los requisitos de las aplicaciones de gestión documental establecidas bajo el SGD.

**2.1.5 Liderazgo y responsabilidad.** Liderazgo para establecer el propósito, la dirección y la gobernanza ética de la organización en un entorno en que el personal comprende y tiene motivación para implementar las buenas prácticas de la gestión documental con los objetivos de la organización y los requisitos de la asunción de responsabilidades.

**2.1.6 Toma de decisiones basada en la evidencia<sup>6</sup>.** El establecimiento de un SGD posibilita la creación, captura y control de los activos de información de la organización en forma de documentos fiables y auténticos que permiten la toma de decisiones basada en la evidencia en toda la organización.

**2.1.7 Implicación del personal.** Se deberían definir claramente las responsabilidades sobre los documentos y la formación apropiada para todos los empleados de la organización que crean, manejan o utilizan documentos. Las partes interesadas y personal de otras organizaciones que comparten procesos de negocio o actividades y sus correspondientes documentos. El conocimiento de los documentos en toda la organización mejora su base de información y la toma efectiva de decisiones.

**2.1.8 Enfoque sobre procesos.** La gestión de las actividades y programas de la organización como procesos en los que la creación de documentos y las actividades de negocio están integradas aumenta la eficiencia tanto para las actividades documentales como para las de negocio.

**2.1.9 Enfoque sistemático de la gestión.** La integración de la gestión de documentos en el contexto más amplio de un sistema de gestión incluye de forma regular el análisis de los requisitos y planes y la implementación, revisión y mejora de sus políticas y procedimientos.

**2.1.10 Auditorías para la certificación de sistemas de gestión para documentos.** La normalización y la certificación.

Auditorías de certificación: programa y plan de auditoría, realización, seguimiento y cierre  
Competencias y evaluación del auditor El experto técnico.

Revisión de los requisitos de la Norma ISO 30301.

---

<sup>6</sup> INLAC Toma de decisiones basada en la evidencia. (s.l.) [On line]. (s.f.) [Citado el 2 de marzo de 2015.] Disponible en internet en: <http://www.inlac.org/P2013/J30/La%20Gestion%20documental%20y%20su%20alineacion%20con%20la%20Operacion%20-%20Keyla%20Soteldo.pdf>.

**2.1.11 Mejora continua.** La supervisión, revisión y mejora continua del desempeño del SGD alimenta la revisión y mejora del sistema de gestión de la organización; El proceso de mejora continua es un concepto del siglo XX que pretende mejorar los productos, servicios y procesos. Postula que es una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo. Algunas de las herramientas utilizadas incluyen las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes. Se trata de la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en las 29 organizaciones. En el caso de empresas, los sistemas de gestión de calidad, normas ISO y sistemas de evaluación ambiental, se utilizan para conseguir calidad total.

**2.1.12 Empresa de servicios privados.** Al sector privado le está permitido constituir y desarrollar cualquier tipo de actividad excepto algún sector público. Del sector privado se espera que diversifique la producción industrial y que haga grandes inversiones, su papel también es atraer la inversión y la tecnología procedente del exterior. Su papel también es contribuir al desarrollo, a la creación de empleo y a la gestión medio-ambiental sostenible.

Pero lo pueden conformar también empresas pequeñas, tanto puede ser como un puesto ambulante o una empresa pequeña porque allí trabajan para si mismos y solos por su propia cuenta. Todos los ingresos son personales y para su ganancia.

### **2.1.13 Principios de la auditoría**

**Autocontrol.** La auditoría debe contribuir a que cada miembro de la institución logre adquirir la destrezas para planear, ejecutar, verificar y ajustar los procedimientos en los cuales participa, para que sean realizados acordes con los estándares de calidad definidos por la normatividad vigente y por la propia organización.

**Enfoque preventivo.** La auditoría debe buscar prever, advertir e informar sobre los problemas actuales y potenciales que en algún momento pueden servir como obstáculo para que los resultados no sean los esperados.

**Confianza y respeto.** La auditoría debe fundamentarse en la seguridad y transparencia del compromiso para desarrollar procesos de mejoramiento continuo y de la autonomía institucional dentro de los términos pactados con los compradores de servicios de salud.

**Sencillez.** La auditoría debe buscar que sus mecanismos y acciones sean claramente entendibles y fácilmente aplicables a cada miembro de la organización para que se realicen de forma efectiva dentro del proceso que corresponda.

**Confiabilidad.** Los métodos, instrumentos e indicadores utilizados en los procesos de auditoría deben garantizar la obtención de los mismos resultados, independientemente de la persona que ejecute la medición.

**Validez.** Los resultados obtenidos de los procesos de auditoría deben reflejar razonablemente el comportamiento de las variables evaluadas.

**2.1.14 Niveles de la auditoría.** La auditoría en el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad se debe implementar al interior de las instituciones y entre las organizaciones, la norma establece que el modelo debe operar en tres niveles: autocontrol, auditoría interna y el de auditoría externa, los dos primeros operan en el nivel de micro gestión y el tercer nivel en el de macro gestión.<sup>7</sup>

**Primer nivel de auditoría.** De esta forma el nivel óptimo en que actúa la auditoría es el AUTOCONTROL. Como ya se mencionó anteriormente este concepto hace referencia al conjunto de tareas de planeación, ejecución, verificación y ajuste, que lleva a cabo cada miembro de la entidad.

American Hospital Publishing, traducción del Centro de Gestión Hospitalaria; 1991. p. 187-199. En los procesos en que actúa y participa, para que éstos sean realizados de acuerdo con los estándares de calidad definidos por la normatividad vigente y por la misma organización., Para que el autocontrol sea posible dentro de la organización es necesario Establecer los procesos de manera participativa, Realizar capacitación y entrenamiento a los miembros de empresa, en cada una de las tareas y en los resultados esperados.

Empoderamiento total de los procesos a cada uno de los participantes con miras al mejoramiento continuo y de cara a la seguridad del paciente.

El concepto de autocontrol lleva implícita la idea de responsabilidad frente a la confianza que las directivas depositan en cada uno de sus miembros y el compromiso de éstos frente a la organización.

**Segundo nivel de auditoría.** El segundo nivel de operación es la AUDITORÍA INTERNA, y se define como el conjunto de procesos de evaluación sistemática de la calidad de la atención en salud, realizados por miembros de la misma organización, desde una instancia externa al proceso que se audita. El propósito de la Auditoría Interna es contribuir a que la institución adquiera la cultura del autocontrol.

La Auditoría Interna actúa sobre el autocontrol y debe entenderse como el nivel que promueve y facilita, entre otras, las siguientes acciones:

El análisis de aquellas causas que no permiten el logro de los resultados esperados en los procesos seleccionados como prioritarios.

La implementación de las acciones necesarias para alcanzar el nivel de calidad esperado.

---

<sup>7</sup> LEEBOV W., ERSOZ C. J. Manual de Administradores de Salud para el Mejoramiento Continuo.

El acompañamiento a los responsables de los procesos en el seguimiento mejoramiento de los mismos; La Auditoría Interna debe evitar los enfoques punitivos ya que los modelos con estos enfoques, generalmente conducen a un falso autocontrol, en donde se simula de calidad durante las inspecciones y supervisiones.

**Tercer nivel de auditoría.** El tercer nivel, la AUDITORÍA EXTERNA, es la evaluación sistemática llevada a cabo por un ente externo a la institución. Para los efectos de este modelo, el nivel de Auditoría Externa tiene su razón de ser en el ámbito de la meso gestión, con base en acuerdos previamente pactados

Estos acuerdos podrán referirse a los niveles de calidad que se van a ofrecer a los usuarios, a los instrumentos e indicadores que se van a utilizar para medir tales niveles, a los criterios, y métodos de evaluación, entre otros. En la medida en que las Entidades Territoriales de Salud se comporten como compradores de servicios de salud para la población pobre no afiliada, se incluyen en este ámbito.

En el caso de las EPS y entes que se le asimilen, el programa de Auditoría debe incluir, además, el componente de Auditoría Externa sobre los Prestadores de Servicios de Salud que hacen parte de sus redes de servicios. Esta misma consideración se aplica a las Entidades Departamentales, Distritales y Municipales de Salud, en tanto se comporten como compradoras de servicios para la población pobre no afiliada <sup>16</sup>

**2.1.15 Acciones de la auditoría.** La norma establece las acciones necesarias para lograr la operativización del modelo de auditoría y de esta manera establecer los mecanismos necesarios para fortalecer la cultura de mejoramiento continuo y autocontrol; Las acciones son entendidas como los mecanismos, procedimientos y/o actividades que se deben establecer para lograr el mejoramiento continuo de los procesos y para evitar que los errores o eventos adversos identificados e intervenidos se vuelvan a presentar.

En relación a lo anterior, la norma reglamentaria del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad reconoce tres tipos de acciones de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud, de acuerdo a la parte del ciclo de mejoramiento de la gestión de los procesos en que actúa

**Acciones preventivas.** Entendidas como el conjunto de procedimientos, actividades o mecanismos de Auditoría sobre los procesos prioritarios definidos, que deben realizar las personas y la organización en forma previa a la atención de los usuarios para garantizar la calidad de la misma. Las acciones preventivas tienen como propósito establecer criterios explícitos de calidad, con base en los cuales se llevarán a cabo: el autocontrol, la Auditoría interna y la Auditoría Externa.

**Acciones de seguimiento.** Las cuales se refieren al conjunto de procedimientos, actividades y mecanismos de Auditoría, que deben realizar las personas y la organización durante la prestación de sus servicios, sobre los procesos definidos como prioritarios para garantizar su calidad. Se trata, básicamente, de aquellas acciones de control realizadas en lo

más cercano al tiempo real a la ejecución de los procesos, con el objetivo de conocer el desempeño de los mismos. Por definición, la aplicación de las acciones de seguimiento en el día a día son una responsabilidad del nivel de autocontrol, en otras palabras son acciones de control principalmente de primer orden.<sup>8</sup>

El papel del nivel de la Auditoría interna en las acciones de seguimiento es de segundo orden, es decir de velar por el control del autocontrol y no debe conducir a la recomendación o imposición de conductas. De esta manera se evitarán los riesgos y los costos derivados de una Auditoría que interfiere con los procesos evaluados. En este sentido debe recordarse que el enfoque de Auditoría es el de Mejoramiento Continuo, y no el de Inspección de Calidad y que, por tanto, el sentido de los estándares de calidad es servir como guías sobre la forma correcta de llevar a cabo las diferentes actividades para fortalecer el autocontrol.

Las acciones de seguimiento están orientadas a constatar la aplicación de las guías, normas y procedimientos, de acuerdo con los referentes legales y con los criterios de calidad adoptados. Con base en los resultados de las acciones de seguimiento se identificarán brechas de desempeño, sobre las cuales se formularán y adoptarán las recomendaciones de mejoramiento pertinentes.

Las acciones de seguimiento son inherentes al autocontrol y a la Auditoría Interna, y en el campo de la Auditoría Externa. Sin embargo, aunque las organizaciones estandaricen al máximo sus procedimientos, capaciten y entrenen permanentemente a sus miembros, lleven a cabo acciones de seguimiento y realicen mejoras continuas con base en sus hallazgos.

Muy difícilmente se podrán eliminar por completo los riesgos de fallas o errores inesperados. Este hecho exige que las entidades estén adecuadamente preparadas para manejar tales situaciones, de manera que se puedan detectar y corregir oportunamente, y prevenir su recurrencia.

## **2.2 ENFOQUE LEGAL**

Para que el Modelo de Gestión Documental pueda ser aplicado de manera apropiada, es necesario que la entidad responda y cumpla con las diferentes normas proferidas por la entidad, por el Archivo General de la Nación, el Departamento Administrativo de la gestión Pública (DAFP), así como las demás normas aplicables a la entidad. A continuación se señalan las normas de carácter general relacionadas con la gestión documental

**2.2.1 Constitución política de Colombia de 1991.** Artículo 8. “Es obligación del Estado y de las personas proteger las riquezas culturales y naturales de la Nación”.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Pautas de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud, Op. cit

<sup>9</sup> COLOMBIA. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Bogotá: Themis, 2001. p. 7, 11, 13, 15, 16, 44-46, 57-58, 69.

Artículo 15. “Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.

La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.

Con el fin de prevenir la comisión de actos terroristas, una ley estatutaria reglamentará la forma y condiciones en que las autoridades que ella señale, con fundamento en serios motivos, puedan interceptar o registrar la correspondencia y demás formas de Comunicación privada, sin previa orden judicial, con aviso inmediato a la Procuraduría General de la Nación y control judicial posterior dentro de las treinta y seis (36) horas siguientes. Al iniciar cada periodo de sesiones el gobierno rendirá informe al Congreso sobre el uso que ha hecho de esta facultad. Los funcionarios que abusen de las medidas a que se refiere este artículo incurrirán en falta gravísima, sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiere lugar”. (Reforma Acto Legislativo 02 de 2003)”.

Artículo 20. “Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.

Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura”.

Artículo 23. “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

Artículo 27. “El Estado garantiza las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra”.

Artículo 70. ”El Estado tiene el deber de promover y fomentar el acceso a la cultura de todos los colombianos en igualdad de oportunidades, por medio de la educación permanente y la enseñanza científica, técnica, artística y profesional en todas las etapas del proceso de creación de la identidad nacional”.

Artículo 71. “La búsqueda del conocimiento y la expresión artística son libres. Los planes de desarrollo económico y social incluirán el fomento a las ciencias y, en general, a la cultura.”.

Artículo 74. “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley”.

Artículo 94. “La enunciación de los derechos y garantías contenidos en la Constitución y en los convenios internacionales vigentes, no debe entenderse como negación de otros que, siendo inherentes a la persona humana, no figuren expresamente en ellos”.

Artículo 95. “La calidad de colombiano enaltece a todos los miembros de la comunidad nacional. Todos están en el deber de engrandecerla y dignificarla. El ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta Constitución implica responsabilidades. Toda persona está obligada a cumplir la Constitución y las leyes. Son deberes de la persona y del ciudadano:

Respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios.

Obrar conforme al principio de solidaridad social, respondiendo con acciones humanitarias ante situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.

Respetar y apoyar a las autoridades democráticas legítimamente constituidas para mantener la independencia y la integridad nacionales.

Defender y difundir los derechos humanos como fundamento de la convivencia pacífica.

Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país.

Propender al logro y mantenimiento de la paz.

Colaborar para el buen funcionamiento de la administración de la justicia.

Proteger los recursos culturales y naturales del país y velar por la conservación de un ambiente sano.

**2.2.2 Ley 23 de 1982.** Artículo 2. Sobre derechos de autor (Reglamentada Dec. 1369/89 y Dec.2145/85)

**2.2.3 Ley 80 de 1989.** Por la cual se crea el Archivo General de la Nación, se establece el Sistema Nacional de Archivos y se dictan otras disposiciones.

**2.2.4 Ley 50 de 1990.** Por la cual se reglamentan algunas reformas al Código Sustantivo del Trabajo.

**2.2.5 Ley 44 de 1993.** Por la cual se modifica y adiciona la Ley 23 de 1982.

**2.2.6 Ley 190 de 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.

Artículo 3. “A partir de la vigencia de la presente Ley, las hojas de vida de las personas que ocupan cargos o empleos públicos permanecerán en la unidad de personal de la correspondiente entidad, hasta su retiro...” Artículos 27 y 79. Faltas y delitos en archivos.

**2.2.7 Ley 270 de 1996.** Estatutaria de la administración de justicia.

Artículo 95. Sobre el uso de la tecnología, medios técnicos, electrónicos, informáticos y telemáticos en la administración de justicia. Los documentos emitidos por los citados medios, cualquiera que sea su soporte, gozarán de la validez y eficacia de un documento original siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y el cumplimiento de los requisitos exigidos por las leyes procesales.

**2.2.8 Ley 527 de 1999.** Artículos 6 al 13. Se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

**2.2.9 Ley 594 de 2000.** Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

Artículo 25. De los documentos contables, notariales y otros. “El Ministerio de la Cultura, a través del Archivo General de la Nación y el del sector correspondiente, de conformidad con las normas aplicables, reglamentará lo relacionado con los tiempos de retención documental, organización y conservación de las historias clínicas, historias laborales, documentos contables y documentos notariales. Así mismo, se reglamentará lo atinente a los documentos producidos por entidades privadas que presten servicios públicos”.

**2.2.10 Ley 734 de 2002.** Código Disciplinario Único.

Artículo 34. “1. DEBERES. No. 1. Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente. No.5. Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, e impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidos. No.22. Responder por la conservación de los útiles, equipos, muebles y bienes confiados a su guarda o administración y rendir cuenta oportuna de su utilización”.

Artículo 35. “PROHIBICIONES. A todo servidor público le está prohibido: No. 8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento. No. 13. Ocasionar daño o dar lugar a la pérdida de bienes, elementos, expedientes o documentos que hayan llegado a su poder por razón de sus funciones. No. 21. Dar lugar al acceso o exhibir expedientes, documentos o archivos a personas no autorizadas”.

**2.2.11 Ley 951 de 2005.** Por la cual se crea el Acta de Informe de Gestión.

**2.2.12 Ley 962 de 2005.** Ley anti trámites.

**2.2.13 Decreto 1748 de 1995.** Por el cual se dictan normas para la emisión, cálculo, redención y demás condiciones de los bonos pensionales y se reglamentan los Decretos Leyes 656, 1299 y 1314 de 1994, y los artículos 115, siguientes y concordantes de la Ley 100 de 1993.

Artículo 47. Archivos laborales informáticos.

Decretos 1094 de 1996; 1165 de 1996; 1001 de 1997. Sobre uso de la factura electrónica.  
Decreto 1751 de 1998. Reglamenta el Título IX y los numerales 2, 4, 8 y 10 del artículo 56 de la Ley 443 de 1998.

Artículo 12. “Las hojas de vida de los empleados públicos de los empleados oficiales y de los contratistas de prestación de servicios permanecerán en la unidad de personal o contratos, o en la que haga sus veces de la correspondiente entidad u organismo, aún después del retiro

### **3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

#### **3.1 ANALIZAR LOS ASPECTOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA CONOCER LOS DOCUMENTOS DE PALMAS DEL CESAR.**

**3.1.1 Análisis y conocimiento de la información administrativa.** Para realizar esta actividad por medio de la comunicación directa se charló con todas y cada una de las áreas que existen en la empresa, al estar en esta socialización los jefes dieron a conocer los procesos actividades y procedimientos que ejecutan diariamente exponiendo que documento manejan y la utilización que se le da en la organización.

Por tal motivo según lo expuesto por cada jefe de departamento Palmas del Cesar se estructura así:

#### **ÁREA DE GESTIÓN HUMANA.**

**Proceso de selección.** Requisición de selección y Matriz de pruebas psicotécnicas

**Contratación – historias laborales.** Hoja de vida corporativa, Entrevista de selección, Informe de selección de personal, Prueba Psicológica de Walteck, Prueba Psicotécnica.

#### **Documentos básicos.**

Contrato.

Fotocopia Cédula de Ciudadanía del trabajador.

Fotocopia Libreta Militar del trabajador.

Fotocopia Pasado Judicial.

Fotocopia Cédula de Ciudadanía del cónyuge del trabajador.

Fotocopia Registro Civil de Matrimonio del trabajador.

Fotocopia Tarjeta de Identidad de los hijos del trabajador.

Fotocopia Registro Civil de Nacimiento de los hijos de trabajador.

Exámenes médicos.

Experiencia laboral.

#### **Prestaciones de ley.**

Formularios de afiliación al Servicio de Salud.

Formularios de afiliación al Fondo de Pensiones y Cesantías.

Formularios de afiliación a Caja de Compensación Familiar.

Planillas de programación y pago de Vacaciones.

Carta de renuncia del trabajador.

Carta de despido del trabajador.

Carta de notificación de vencimiento del contrato.

Paz y salvo.

Liquidación.  
Libranza para pago a terceros.  
Formato de Préstamos a funcionarios.

### **Relaciones laborales.**

Llamados de atención.  
Suspensiones.  
Evaluación de desempeño.  
Embargos.  
Formato de registro de apertura de cuenta de nómina.  
Certificado de retención.  
Llamados de atención.  
Comunicaciones de desempeño laboral.

### **Capacitaciones.**

Diplomas de los cursos de capacitación.  
Evaluación y seguimiento.  
Lista de asistencia.

### **Nómina.**

Consolidado de pago nómina.  
Comprobantes de pago de nómina.  
Reporte de recargo nocturno y horas extras.  
Reporte de incapacidades.  
Reporte de préstamos.

### **Seguridad social.**

Planilla de pago de las Entidades Promotoras de Salud (EPS): saludcoop, coomeva, Nueva EPS, Sanitas.  
Planilla de pago de las Administradoras de Riesgos Profesionales (ARP): positiva  
Planilla de pago de los Fondos de Cesantías: Porvenir.  
Planilla de pago de los Fondos de Pensiones: Porvenir, colpensiones.  
Planilla e pago de las Cajas de compensación Familiar: cajasan.  
Planilla Integral de Liquidación de Aportes (PILA).

### **FUNDACIÓN BAJO EL PALMAR.**

Programación de eventos culturales.  
Programación de eventos de integración.

## **ÁREA DE SALUD OCUPACIONAL.**

Reglamento de Higiene y Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO).

Cronograma de actividades de COPASO.

Panorama de factores de riesgo.

Consolidado de accidentes de trabajo.

Inscripción del COPASO.

Programa de salud ocupacional.

Plan de emergencias.

Análisis de costos de trabajo.

Actas.

### **Correspondencia.**

Comunicaciones internas: Comunicaciones internas enviadas, Comunicaciones internas recibidas.

**ÁREA GESTIÓN AMBIENTAL.** Maneja las normas solicitadas por SGC, pero está en la consecución a la certificación de la RSPO.

**ÁREA GESTIÓN DE CALIDAD.** La empresa está certificada en la norma ISO 9001; 2008.

**3.1.2 Estudio y condiciones del área de gestión documental.** Por medio de la observación visual se evidenció que el archivo de los documentos de la empresa se encuentra en buenas condiciones archivísticas pero con aras de mejorar.

Físicamente las Historias Laborales se encuentran ubicadas en 18 muebles archivadores de 5 gavetas y en el interior se organizan en orden alfabético.

Existe un inventario sin actualizar de la documentación que se encontró.

La documentación del área de nómina y pagaduría se encuentra en soporte de papel fax y la información no es clara ya que por el tiempo de conservación se ha borrado.

No se encontró una lista de chequeo de la información que ingresa a cada una de las áreas y mucha de la información y documentación no se encuentra actualizada o simplemente no existe.

Las carpetas se encuentran muy deterioradas y sobre marcadas a mano y no existe estandarización en la información.

No manejan la foliación.

No se encuentra ninguna política documental sobre los formatos o tiempos en la conservación de la documentación.

No se encontró estandarizada la perforación y la forma de archivar dentro de cada expediente.

Los tipos de ganchos son metálicos y viejos, por tal motivo existe documentación oxidada y deteriorada.

La documentación que se transfiere al archivo histórico se encuentra en peores condiciones, porque allí se encuentra archivada en desorden, sin ningún inventario ni orden y en cualquier tipo de caja, éste se ubica en una guardilla con toda la documentación antigua.

Existe duplicidad en la información entre los expedientes y en los Archivos de Gestión de las sedes en las sucursales de las ciudades. Por ejemplo, en una sucursal se encuentran los documentos originales de documentos correspondientes a diferentes procesos, pero envían copias de los mismos para crear expedientes para el Archivo central.

No hay un sistema para búsqueda y recuperación de la información, lo que implica demoras en responder solicitudes para solución de requerimientos a nivel jurídico.

### **3.2 PREPARAR LOS PAPELES DE TRABAJO DE LA AUDITORIA, LOS CUALES DEJARAN CONSTANCIA DE LAS LABORES REALIZADAS PARA EMITIR UN JUICIO PROFESIONAL SOBRE LOS HALLAZGOS OBTENIDOS.**

**3.2.1 Entrevistas de las áreas y conocimiento la documentación que manejan.** En esta etapa del proceso se realizaron unas entrevistas dirigidas a cada jefe de los departamentos, para conocer los documentos que manejan en palmas del cesar.

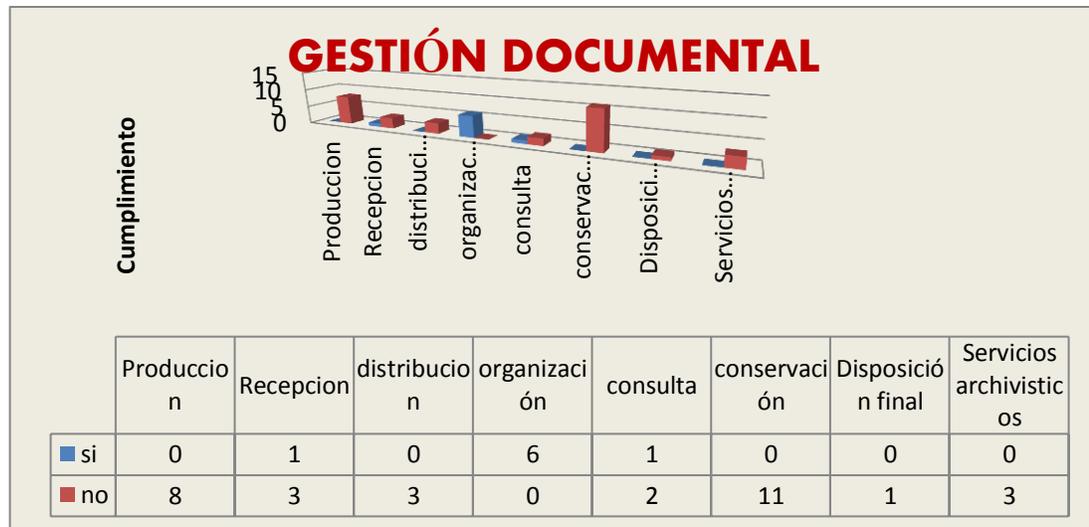
Inicialmente se programó la entrevista por medio de vía telefónica interna de la empresa, después de haberse confirmado, se procedió a ir hacia el área y empezar a diligenciar el documento respecto a las respuestas que daban cada una de las personas entrevistadas, una vez terminada las entrevistas se les da las gracias por el tiempo ofrecido y la respuesta.

Con esto, se dio paso a conocer más el proceso que maneja cada área y así su disposición final que es en el área de gestión documental, para tener de una manera clara el manejo interno de los documentos de la empresa y la reglamentación SGD de la ISO 30301 y proceder a la realización de la comparación de dicha norma con lo implementado en palmas del cesar (Ver anexo B).

**3.2.2 Lista de Chequeo.** Se realizó una lista de chequeo para conocer que cumple la empresa palmas del cesar según los requerimientos de la ISO 30301, se seleccionaron unos requisitos aplicables para todas las áreas y el personal de la empresa, para llenar esta lista de chequeo se realizaron la entrevista descrita anteriormente. (Ver anexo C)

Al finalizar dicho chequeo se evidencio lo siguiente.

**Figura 3.** Cumplimiento de la norma en la empresa



**Fuente.** Autor del proyecto

Este tabulación arrojo que el cumplimiento del área de gestión documental frente a los requisitos de la norma no es la mejor y solo tiene una base fundamental a la hora de la producción de documentos que genera le empresa y que para la conservación de la misma no posee los requerimientos necesarios.

Para esto se da por entendido que la empresa deberá organizar acondicionar y aplicar una mejora general en el área de gestión documental acondicionándolos a la norma para una mejor ejecución.

### **3.3 CONOCER Y COMPARAR LA ISO 30301 CON LOS IMPLEMENTADOS EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL.**

#### **3.3.1 Comparación de la reglamentación del archivo general de la nación con los implementados en la gestión documental de palmas del cesar.**

Para dar cumplimiento a esta actividad se realizó una comparación según la norma ISO 30301 y la empresa palmas del cesar.

Ya escogidos los lineamientos y requisitos aplicables a dicha organización se procedió hacer un estudio visual para compararlos con los que la norma refiere, a medida que se iban conociendo y evaluando se procedía a ejecutarlos para así aplicarles las mejoras correspondientes para realizar dicha acción.

A medida que se iba progresando en la auditoria se iban evidenciando las mejoras expuestas que se reflejan en las fotografías tomadas al momento de la evaluación primaria y el estado final en que se dejó según el estudio propuesto. (Ver anexo D)

**3.3.2 Entrega de informe de auditoría.** Finalmente después de estar por más de 4 meses en la empresa palmas del cesar y de haber ejecutado los objetivos expuestos en este trabajo de grado modalidad pasantías se dio por finalizado el trayecto realizado dentro de la organización, por tal motivo y siendo este el último objetivo específico se hizo entrega del informe de auditoría a la empresa; la cual amerita la gran importancia, avance y ejecución que le dio a dicho proyecto ya que fue un gran aporte para el área de gestión documental puesto que se ejecutaron las actividades propuestas y se evidencio un gran avance y conformidad dentro de la mismas tanto para el personal que allí labora como para la organización en general al implementar la NTC ISO 30301 y regirse de sus lineamientos.

Para dar totalidad cumplimiento a esta actividad la empresa PALMAS DEL CESAR deja constancia de que se le entrego un documento en CD el cual reposa en el archivo central para su consulta y préstamo encentrándose bajo la custodia de la coordinadora de dicha área. (Ver anexo E.)

#### 4. DIAGNOSTICO FINAL

Uno de los aportes, fue aplicar los conocimientos y técnicas adquiridas durante la carrera en pro de conseguir los resultados esperados durante el estudio realizado, para poder concluir el proyecto en aras de mejorar la estructura de la organización que buscaba soluciones a la problemática presentada, brindar un mejor servicio y un mejor funcionamiento laboral.

El hacer uso de esta norma en la empresa, **mejoro** los procesos encaminados hacia la satisfacción interna para así **mejorar** cada uno de las actividades que realiza cada área, facilitando el manejo de la información empresarial para tener control de todos y cada uno de los documentos que la empresa genere y así contribuir a una mejor estructura laboral, servicio al cliente, con responsabilidad social y mayor cobertura en el servicios.

Los resultados evidenciaron un cierto desconocimiento de la normatividad vigente aplicada en palmas del cesar S.A, la falta de inversión en infraestructura, mantenimiento y deficiencia en la implementación de algunos procesos; pero **cada uno** de los miembros de la organización colaboro aplico y participo de **cada una** de las actividades realizadas para su conocimiento y aplicación.

Ya terminadas las prácticas empresariales hubo una gran **mejora** en el área de gestión documental, ya que la empresa junto a sus trabajadores colaboro, socializo y aplico cada una de las exigencias a **mejorar** según los resultados de la auditoria, aplicando los conceptos y aplicaciones de la norma.

Para el manejo de las Historia Clínica Ocupacional y laborales; Siendo tipos documentales valorados por un lado en lo científico y por otro en lo legal, es necesario que permanezcan en las dos series documentales que actualmente los requieren; es decir en las Historias laborales por un periodo mayor a 80 años y en las Historias Clínicas Ocupacionales por un periodo igual a 20 años contado a partir del último registro de la misma, según resolución 1995 de 1999 del ministerio de Protección Social según rige la norma ISO 30301.

Para la eliminación de los comprobantes de pago efectuados con cheque, se debe tener en cuenta que esta información reposa en la entidad financiera, sin embargo para efectos de conciliaciones bancarias se conserva un año en gestión, igualmente la información se encuentra consignada en la serie nominas que tiene una permanencia superior a 80 años.

Es importante que Palmas del Cesar comprenda que esta decisión debe estar registrada en las tablas de retención documental y que aplica a otras series que según el análisis deben digitalizarse.

## 5. CONCLUSIONES

La importancia de la gestión documental es muy grande y demasiado valiosa para todas las empresas para poder analizar y desarrollar los documentos teniendo en cuenta la norma ISO 30301; Palmas del Cesar S.A tiene un proceso de gestión documental transversal y recae la responsabilidad de ejecución de los procesos y procedimientos de archivo sobre la coordinadora su auxiliar y un pasante Sena.

Se evidenciaron vacíos metodológicos en la empresa los cuales tienen una incidencia directa sobre el volumen de documentos, debido que así se generen en la plantación o en la sede Bucaramanga su disposición final será el área de gestión documental, para esto se adoptaron lineamientos de la norma ISO 30301 para una mejor organización, control y protección de estos registros vitales para la empresa.

Posteriormente se prepararon los papeles de trabajo para realizar la auditoria, los cuales sirvieron como evidencia de los análisis, verificaciones y comprobaciones, dejando constancia de los procedimientos de la información que se plasmó en el trabajo, donde se muestran los resultados obtenidos durante la auditoria.

Una vez realizada la auditoria se conocieron los hallazgos y verificaciones; la empresa PALMAS DEL CESAR S.A programo una auditoria de OTORGAMIENTO para el mes de enero del 2016, que será ejecutada por un asesor externo, el cual dará un juicio profesional sobre las mejoras realizadas después de la aplicación de dicho proceso que se planteó y ejecuto en la organización.

Se realizó una comparación según la norma ISO 30301 y la empresa Palmas del Cesar, para esto se adaptaron requisitos y lineamientos adaptables a la organización realizando un estudio visual, práctico y teórico según los requerimientos de la norma y la aplicabilidad que se le otorgó a la empresa.

## **6. RECOMENDACIONES**

La empresa Palmas del Cesar deberá fortalecer a través de un grupo mayor de pasantes la mano de obra operativa, para abordar los procedimientos de archivo acumulados, así mismo deberá identificar, capacitar y empoderar a personas de las diferentes áreas para que repliquen de manera permanente las políticas y nuevas prácticas de gestión documental al interior de la empresa, suministrando apoyo externo para los procesos críticos y actividades especializadas como digitalización, organización de fondo documental acumulado para una mejor consulta y acceso.

PALMAS DEL CESAR S.A deberá utilizar una metodología archivística para elaborar las tablas de retención documental, siguiendo el procedimiento propuesto por el Archivo General de la Nación.

Deberá elaborar las tablas de valoración de documentos, que permita tomar decisiones acertadas en la disposición final de los documentos del fondo documental acumulado de la Sede Minas – San Martín Cesar.

También se debe ejecutar el Programa de Gestión Documental que incluya políticas, procedimientos e instructivos en los procesos de producción documental, recepción de documentos, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final para articular el plan institucional de archivo con los demás planes que ya tenga adoptados la empresa (plan de compras, plan de desastres, plan de capacitación, plan de auditorías).

Se deberán aplicar las tablas de valoración de documentos para descongestionar el depósito, permitiendo las transferencias documentales del año 2016 y proceder con el proceso de digitalización de libros contables para su posterior empaste, esto permite disminuir su tiempo de retención y conservar el soporte durante el periodo que se establezca por tabla de retención documental.

Se recomienda un acompañamiento a los productores documentales en procesos de depuración de los documentos que fueron excluidos durante la auditoría, esto con el fin de minimizar transferencias de documentos sin valores primarios o secundarios y documentos de apoyo.

## BIBLIOGRAFIA

AKPALMASSGC. Tomado del sistema de gestión de la calidad, Palmas del Cesar S.A (s.l.) [On line]. (s.f.) [Citado el 12 enero de 2013.] Disponible en internet en: <http://192.168.5.7/AkPalmasSgc/Index.aspx>

ALBERCH Ramón, CASADESÚS Anahí, MAURI Alfred. Gestión de documentos (s.l.) [On line]. (s.f.) [Citado el 25 febrero 2012.] Disponible en internet en: <http://www.girona.cat/web/ica2014/ponents/textos/id30-ESP.pdf>

BLU184. Norma 19011 (s.l.) [On line]. (s.f.) [Citado el 23 octubre de 2011.] Disponible en internet en: <https://blu184.mail.live.com/mail/ViewOfficePreview.aspx?messageid=mgmiJfr5IQ5RGUxNidZ2Z49A2&folderid=flsent&attindex=5&cp=-1&attdepth=5&n=86212291>

COLOMBIA. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Bogotá: Themis, 2001. p. 7, 11, 13, 15, 16, 44-46, 57-58, 69.

INLAC Toma de decisiones basada en la evidencia. (s.l.) [On line]. (s.f.) [Citado el 2 de marzo de 2015.] Disponible en internet en: <http://www.inlac.org/P2013/J30/La%20Gestion%20documental%20y%20su%20alineacion%20con%20la%20operacion%20-%20Keyla%20Soteldo.pdf>.

LEEBOV W., ERSOZ C. J. Manual de Administradores de Salud para el Mejoramiento Continuo.

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Pautas de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud, Op. cit

SLIDESHARE. normas ISO (s.l.) [On line]. (s.f.) [Citado el 31 marzo 2010.] Disponible en internet en: <http://es.slideshare.net/scarchivistas/la-experiencia-de-certificacin-segn-iso-303011>

# **ANEXOS**

**Anexo A.** Ubicación geográfica de la empresa Palmas del Cesar S.A.



Fuente: [www.Googlemaps.com.co](http://www.Googlemaps.com.co)

## Anexo B. Entrevistas

ENTIDAD: PALMAS DEL CESAR S.A  
 OFICINA PRODUCTORA: DIRECCIÓN AGRONÓMICA

ENCUESTA PARA ELABORAR TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL  
 UNIDAD DOCUMENTAL

- Nombre de la oficina Agronomía
- Ubicación dentro de la Estructura Orgánica Depende de Gerencia
- Fecha de última asignación de funciones 16/09/2013, Inclusión de cargos
- Acto administrativo Manual de Funciones DAS
- Funciones Liderar el proceso agronómico de los cultivos de Palma de Aceite
- Unidades documentales que tramita Ferturas controladas - (controles schedules cultivos)
- Realizan selección y descarte documental. Si  No  Queda deca → Fitosanología y transporte fibra original al ICA - copias - imágenes controladas documentos - con (mas)
- Sistema de organización de los archivos de oficina \_\_\_\_\_
- Qué volumen documental se produce anualmente, en promedio? \_\_\_\_\_

6. Envío actualización de área → anterior físicamente  
 correo enviado  
 recibido  
 solicitud Impreso físico →

→ Envío realiza revisión y devuelve a agronomía procedimientos

Asist → reglas programación OS of Win8  
 23  
 09

{  
 Cédula  
 soporte  
 MFO  
 Simulador

Fuente. Autor del proyecto.

ENTIDAD: Palmas del Cesar  
OFICINA PRODUCTORA: Dirección Agronómica

ENCUESTA PARA ELABORAR TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL  
UNIDAD DOCUMENTAL

1. Nombre de la oficina Agronómica
2. Ubicación dentro de la Estructura Orgánica Coord. Agronómica
3. Fecha de última asignación de funciones Agosto 2015
4. Acto administrativo \_\_\_\_\_
5. Funciones BSPB Buenas prácticas agrícolas que no creó procedimiento
6. Unidades documentales que tramita en elaboración reg. de uso productos agrícolas
7. Realizan selección y descarte documental. Si \_\_\_\_\_ No  Histórico - red.
8. Sistema de organización de los archivos de oficina Cronológicamente
9. Qué volumen documental se produce anualmente, en promedio? \_\_\_\_\_
  - levantamiento INF
  - ambientales agronomía
  - manejo área subproducto - compostaje
  -

**Fuente.** Autor del proyecto.

ENTIDAD:

OFICINA PRODUCTORA:

ENCUESTA PARA ELABORAR TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL  
OFICINA PRODUCTORA

1. Oficina productora Oficina de Atención Vegetal
  2. Nombre de la unidad documental Sec-re-dog-10
  3. Función de la oficina que la genera o tramita Control negro aplicado a línea.
  4. Caracteres externos \_\_\_\_\_
  - 4.1. Soporte digital
  - 4.2. Formato \_\_\_\_\_
  - 4.3. Ordenación cronológica
  - 4.4. Estado de Conservación \_\_\_\_\_
  5. Normas que regulan la producción, el trámite y la conservación de la Unidad Documental. Cada vez que se aplica
  6. Trámite. Original.  Número de Copias \_\_\_\_\_
  7. ¿La información contenida en esta Unidad Documental se halla registrada o condensada en otra? Si  No \_\_\_\_\_ Informes Control Control
  8. ¿Qué documentos conforman esta Unidad Documental? \_\_\_\_\_
  9. Oficinas que tienen alguna relación con el trámite de la Unidad Documental \_\_\_\_\_
  10. ¿Con qué periodicidad se produce esta Unidad Documental: Diaria \_\_\_ Semanal \_\_\_ Mensual \_\_\_ Anual \_\_\_ Otra \_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_
  11. ¿Por cuánto tiempo conservan esta Unidad Documental en el archivo de oficina y quién lo establece? Indefinido - propia área y sistema control calidad
  12. En el Archivo de Gestión esta Unidad Documental la consultan:
    - 12.1 La misma oficina  12.2 Otras oficinas \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
    - 12.3 Otras entidades \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
    - 12.4 Personas naturales \_\_\_\_\_
    - 12.5 ¿Por qué lo consultan? \_\_\_\_\_
  13. Ha sido objeto de transferencias de la oficina a otros archivos? NO  
Central \_\_\_\_\_ Histórico \_\_\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
  - 13.1 ¿Con qué periodicidad se realizan? \_\_\_\_\_
  14. ¿En el archivo central la oficina sigue consultando esta unidad documental? \_\_\_\_\_
  - 14.1 ¿Con qué frecuencia? \_\_\_\_\_
  - 14.2 ¿Qué años? \_\_\_\_\_
  15. ¿Qué problemas generales ha observado en la producción, trámite y conservación de esta Unidad Documental? \_\_\_\_\_
- Observaciones \_\_\_\_\_
- Funcionario que diligencia la encuesta [Firma]
- Ciudad y fecha 20 octubre 2015

Fuente. Autor del proyecto.

ENTIDAD: Estado del Cesar  
OFICINA PRODUCTORA: Agropecuaria

ENCUESTA PARA ELABORAR TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL  
OFICINA PRODUCTORA

1. Oficina productora Dirección Agropecuaria
  2. Nombre de la unidad documental ma 20
  3. Función de la oficina que la genera o tramita Agropecuaria
  4. Caracteres externos digital-impreso
  - 4.1. Soporte Digital
  - 4.2. Formato Documento Simple
  - 4.3. Ordenación cronológica
  - 4.4. Estado de Conservación Buena
  5. Normas que regulan la producción, el trámite y la conservación de la Unidad Documental. ISO 9000
  6. Trámite. Original X Número de Copias \_\_\_\_\_
  7. ¿La información contenida en esta Unidad Documental se halla registrada o condensada en otra? Si \_\_\_\_\_ No no a nivel de este Estado se crea el pdf.
  8. ¿Qué documentos conforman esta Unidad Documental? →
  9. Oficinas que tienen alguna relación con el trámite de la Unidad Documental - Agropecuaria
  10. ¿Con qué periodicidad se produce esta Unidad Documental: X Diaria X Semanal chepe  
Mensual \_\_\_\_\_ Anual \_\_\_\_\_ Otra \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_
  11. ¿Por cuánto tiempo conservan esta Unidad Documental en el archivo de oficina y quién lo establece? HIST
  12. En el Archivo de Gestión esta Unidad Documental la consultan:  
12.1 La misma oficina X 12.2 Otras oficinas \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
12.3 Otras entidades X ¿Cuáles? Contratación EST  
12.4 Personas naturales \_\_\_\_\_  
12.5 ¿Por qué lo consultan? Seguimiento de algunos proyectos agropecuarios
  13. Ha sido objeto de transferencias de la oficina a otros archivos?  
Central \_\_\_\_\_ Histórico \_\_\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
  - 13.1 ¿Con qué periodicidad se realizan? Diana
  14. ¿En el archivo central la oficina sigue consultando esta unidad documental? \_\_\_\_\_
  - 14.1 ¿Con qué frecuencia? \_\_\_\_\_
  - 14.2 ¿Qué años? \_\_\_\_\_
  15. ¿Qué problemas generales ha observado en la producción, trámite y conservación de esta Unidad Documental?  
Observaciones Reasignación de funciones por el cargo
- Funcionario que diligencia la encuesta [Firma]
- Ciudad y fecha 14/09/2015
- Lo llenan todos los coordinadores se llenó un registro exclusivo. proviene de todos los coordinadores luego consolidado 1 sola. mensualmente elaboran el reporte del quincena

Fuente. Autor del proyecto.

ENTIDAD:

OFICINA PRODUCTORA:

ENCUESTA PARA ELABORAR TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL  
OFICINA PRODUCTORA

1. Oficina productora \_\_\_\_\_
  2. Nombre de la unidad documental Sgc-re-dog-55 Solicitud de nuevos infraestructura de g.
  3. Función de la oficina que la genera o tramita enviar a hacer reparaciones brutas equipo-dora
  4. Caracteres externos \_\_\_\_\_
  - 4.1. Soporte papel.
  - 4.2. Formato \_\_\_\_\_
  - 4.3. Ordenación Crónicas
  - 4.4. Estado de Conservación Bueno
  5. Normas que regulan la producción, el trámite y la conservación de la Unidad Documental \_\_\_\_\_
  6. Trámite. Original X Número de Copias X entrega + carpeta para q haga factura + haber p.
  7. ¿La información contenida en esta Unidad Documental se halla registrada o condensada en otra? Si \_\_\_\_\_ No X
  8. ¿Qué documentos conforman esta Unidad Documental? cotización (algunas)
  9. Oficinas que tienen alguna relación con el trámite de la Unidad Documental \_\_\_\_\_
  10. ¿Con qué periodicidad se produce esta Unidad Documental: Diaria \_\_\_\_\_ Semanal \_\_\_\_\_ Mensual \_\_\_\_\_ Anual \_\_\_\_\_ Otra X ¿Cuál? de acuerdo necesidad
  11. ¿Por cuánto tiempo conservan esta Unidad Documental en el archivo de oficina y quién lo establece? Archivo Gestión como records de retención
  12. En el Archivo de Gestión esta Unidad Documental la consultan:
    - 12.1 La misma oficina X
    - 12.2 Otras oficinas \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
    - 12.3 Otras entidades \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
    - 12.4 Personas naturales \_\_\_\_\_
    - 12.5 ¿Por qué lo consultan? no recuerda
  13. Ha sido objeto de transferencias de la oficina a otros archivos?  
Central X Histórico \_\_\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? no recientemente
  - 13.1 ¿Con qué periodicidad se realizan? \_\_\_\_\_
  14. ¿En el archivo central la oficina sigue consultando esta unidad documental? \_\_\_\_\_
    - 14.1 ¿Con qué frecuencia? \_\_\_\_\_
    - 14.2 ¿Qué años? 1 año
  15. ¿Qué problemas generales ha observado en la producción, trámite y conservación de esta Unidad Documental? \_\_\_\_\_
  - Observaciones archivar 2 otros en una misma unidad
- Funcionario que diligencia la encuesta \_\_\_\_\_
- Ciudad y fecha \_\_\_\_\_

Fuente. Autor del proyecto.

ENTIDAD:

OFICINA PRODUCTORA:

ENCUESTA PARA ELABORAR TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL  
OFICINA PRODUCTORA

Oficina productora Abanca regional  
Nombre de la unidad documental Se-Fe-olac 05  
Función de la oficina que la genera o tramita Impone tributos Social cultura y labor Cálculo  
Caracteres externos \_\_\_\_\_  
1. Soporte Papel  
2. Formato \_\_\_\_\_  
3. Ordenación Cronológico  
4. Estado de Conservación Bueno  
Normas que regulan la producción, el trámite y la conservación de la Unidad Documental.  
5. Trámite. Original. 1 Número de Copias \_\_\_\_\_  
6. ¿La información contenida en esta Unidad Documental se halla registrada o condensada en otra? Si X No \_\_\_\_\_  
7. ¿Qué documentos conforman esta Unidad Documental? Grosales - entrega nominativa  
8. Oficinas que tienen alguna relación con el trámite de la Unidad Documental \_\_\_\_\_  
9. ¿Con qué periodicidad se produce esta Unidad Documental: Diaria X Semanal \_\_\_\_\_ Mensual \_\_\_\_\_ Anual \_\_\_\_\_ Otra \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_  
10. ¿Por cuánto tiempo conservan esta Unidad Documental en el archivo de oficina y quién lo establece? \_\_\_\_\_  
12. En el Archivo de Gestión esta Unidad Documental la consultan: directa  
12.1 La misma oficina \_\_\_\_\_ 12.2 Otras oficinas Y ¿Cuáles? Abanca  
12.3 Otras entidades \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
12.4 Personas naturales \_\_\_\_\_  
12.5 ¿Por qué lo consultan? realizar pago de actividades a trabajadores  
13. Ha sido objeto de transferencias de la oficina a otros archivos? NO NO SE ENCUENTRA  
Central \_\_\_\_\_ Histórico \_\_\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
13.1 ¿Con qué periodicidad se realizan? \_\_\_\_\_  
14. ¿En el archivo central la oficina sigue consultando esta unidad documental? \_\_\_\_\_  
14.1. ¿Con qué frecuencia? \_\_\_\_\_  
14.2. ¿Qué años? \_\_\_\_\_  
15. ¿Qué problemas generales ha observado en la producción, trámite y conservación de esta Unidad Documental? \_\_\_\_\_  
Observaciones \_\_\_\_\_  
Funcionario que diligencia la encuesta [Firma]  
Ciudad y fecha 20 octubre 2015

Fuente. Autor del proyecto.

ENTIDAD:

OFICINA PRODUCTORA:

ENCUESTA PARA ELABORAR TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL  
OFICINA PRODUCTORA

1. Oficina productora \_\_\_\_\_
2. Nombre de la unidad documental Sec-re-doc-71 Inducción labores diarias
3. Función de la oficina que la genera o tramita Inducción previa al personal para labores
4. Caracteres externos \_\_\_\_\_
- 4.1. Soporte Papel
- 4.2. Formato \_\_\_\_\_
- 4.3. Ordenación diaria
- 4.4. Estado de Conservación Bueno
5. Normas que regulan la producción, el trámite y la conservación de la Unidad Documental.
6. Trámite Original.  Número de Copias \_\_\_\_\_
7. ¿La información contenida en esta Unidad Documental se halla registrada o condensada en otra? Sí \_\_\_\_\_ No
8. ¿Qué documentos conforman esta Unidad Documental? NA
9. Oficinas que tienen alguna relación con el trámite de la Unidad Documental Agrupada
10. ¿Con qué periodicidad se produce esta Unidad Documental: Diaria  Semanal \_\_\_\_\_ Mensual \_\_\_\_\_ Anual \_\_\_\_\_ Otra \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_
11. ¿Por cuánto tiempo conservan esta Unidad Documental en el archivo de oficina y → quién lo establece? anual →
12. En el Archivo de Gestión esta Unidad Documental la consultan:
  - 12.1 La misma oficina  12.2 Otras oficinas \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
  - 12.3 Otras entidades \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
  - 12.4 Personas naturales \_\_\_\_\_
  - 12.5 ¿Por qué lo consultan? Auditorías
13. Ha sido objeto de transferencias de la oficina a otros archivos? No es nuevo  
Central \_\_\_\_\_ Histórico \_\_\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- 13.1 ¿Con qué periodicidad se realizan? \_\_\_\_\_
14. ¿En el archivo central la oficina sigue consultando esta unidad documental? \_\_\_\_\_
- 14.1 ¿Con qué frecuencia? NA
- 14.2 ¿Qué años? NA
15. ¿Qué problemas generales ha observado en la producción, trámite y conservación de esta Unidad Documental? NA
- Observaciones envío archivo centralmente.
- Funcionario que diligencia la encuesta Juanita H. Bueso
- Ciudad y fecha

Fuente. Autor del proyecto.

ENTIDAD: Financas del Cesar  
OFICINA PRODUCTORA: Sanidad vegetal

ENCUESTA PARA ELABORAR TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL  
OFICINA PRODUCTORA

1. Oficina productora Unidad Sanidad vegetal
  2. Nombre de la unidad documental se-rcg-77 evacuación plagas
  3. Función de la oficina que la genera o tramita Sanidad
  4. Caracteres externos \_\_\_\_\_
  - 4.1 Soporte papel
  - 4.2 Formato documento simple
  - 4.3 Ordenación cronológico-diano
  - 4.4 Estado de Conservación Bueno
  5. Normas que regulan la producción, el trámite y la conservación de la Unidad Documental \_\_\_\_\_
  6. Trámite Original X Número de Copias \_\_\_\_\_
  7. ¿La información contenida en esta Unidad Documental se halla registrada o condensada en otra? Si X No \_\_\_\_\_ el 59 y el 21
  8. ¿Qué documentos conforman esta Unidad Documental? Solo etc
  9. Oficinas que tienen alguna relación con el trámite de la Unidad Documental misma oficina
  10. ¿Con qué periodicidad se produce esta Unidad Documental: Diaria X Semanal \_\_\_\_\_ Mensual \_\_\_\_\_ Anual \_\_\_\_\_ Otra \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_
  11. ¿Por cuánto tiempo conservan esta Unidad Documental en el archivo de oficina y quién lo establece? 6 meses → ISO
  12. En el Archivo de Gestión esta Unidad Documental la consultan:
    - 12.1 La misma oficina X
    - 12.2 Otras oficinas \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
    - 12.3 Otras entidades \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
    - 12.4 Personas naturales \_\_\_\_\_
    - 12.5 ¿Por qué lo consultan? historicos
  13. Ha sido objeto de transferencias de la oficina a otros archivos?  
Central X Histórico \_\_\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
  - 13.1 ¿Con qué periodicidad se realizan? 6 meses
  14. ¿En el archivo central la oficina sigue consultando esta unidad documental? Si
  - 14.1 ¿Con qué frecuencia? 2 veces al año
  - 14.2 ¿Qué años? NA
  15. ¿Qué problemas generales ha observado en la producción, trámite y conservación de esta Unidad Documental? No
- Observaciones estos plenos unidos vienen los datos  
la inf del proceso se pasa al Director para informes a gerencia-castibiel
- Funcionario que diligencia la encuesta Laura Marcela Hernandez Patrino

Ciudad y fecha  
15 septiembre - 2015

Se sugiere modificar el tiempo de retención en el SGC  
aparece 6 meses y dimensión actualmente es historico

**Fuente.** Autor del proyecto.

ENTIDAD: Palmas del Cesar  
OFICINA PRODUCTORA: mantenimiento de coberta

ENCUESTA PARA ELABORAR TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL  
OFICINA PRODUCTORA

1. Oficina productora Coberta - agricultura
  2. Nombre de la unidad documental Spc-re-cob-cv
  3. Función de la oficina que la genera o tramita RENOV INF
  4. Caracteres externos \_\_\_\_\_
  - 4.1 Soporte foto digital - papel
  - 4.2 Formato \_\_\_\_\_
  - 4.3 Ordenación \_\_\_\_\_
  - 4.4 Estado de Conservación Bueno
  5. Normas que regulan la producción, el trámite y la conservación de la Unidad Documental. \_\_\_\_\_
  6. Trámite Original X 3 Número de Copias 1
  7. ¿La información contenida en esta Unidad Documental se halla registrada o condensada en otra? Si \_\_\_\_\_ No X
  8. ¿Qué documentos conforman esta Unidad Documental? ninguno
  9. Oficinas que tienen alguna relación con el trámite de la Unidad Documental area
  10. ¿Con qué periodicidad se produce esta Unidad Documental: Diaria \_\_\_\_\_ Semanal \_\_\_\_\_ Mensual \_\_\_\_\_ Anual \_\_\_\_\_ Otra X ¿Cuál? según necesidad
  11. ¿Por cuánto tiempo conservan esta Unidad Documental en el archivo de oficina y quién lo establece? indefinido - físico actualizado constantemente Gestión
  12. En el Archivo de Gestión esta Unidad Documental la consultan:
    - 12.1 La misma oficina X
    - 12.2 Otras oficinas \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
    - 12.3 Otras entidades \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
    - 12.4 Personas naturales \_\_\_\_\_
    - 12.5 ¿Por qué lo consultan? consultar inf Palmas
  13. Ha sido objeto de transferencias de la oficina a otros archivos? No.  
Central \_\_\_\_\_ Histórico \_\_\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
  - 13.1 ¿Con qué periodicidad se realizan? \_\_\_\_\_
  14. ¿En el archivo central la oficina sigue consultando esta unidad documental? \_\_\_\_\_
    - 14.1 ¿Con qué frecuencia? \_\_\_\_\_
    - 14.2 ¿Qué años? \_\_\_\_\_
  15. ¿Qué problemas generales ha observado en la producción, trámite y conservación de esta Unidad Documental? \_\_\_\_\_
- Observaciones Se elabora para información de los palmes Siempre a Gestión
- Funcionario que diligencia la encuesta [Firma]
- Ciudad y fecha \_\_\_\_\_

Fuente. Autor del proyecto.

ENTIDAD

OFICINA PRODUCTORA:

ENCUESTA PARA ELABORAR TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL  
OFICINA PRODUCTORA

1. Oficina productora Dirección Agronomía
2. Nombre de la unidad documental Carpeta Contabilistas
3. Función de la oficina que la genera o tramita Actividades de campo
4. Caracteres externos \_\_\_\_\_
- 4.1 Soporte Papel
- 4.2 Formato Expediente simple
- 4.3 Ordenación temática - ONOMÁSTICO
- 4.4 Estado de Conservación Bueno
5. Normas que regulan la producción, el trámite y la conservación de la Unidad Documental → Control
6. Trámite Original X Número de Copias \_\_\_\_\_
7. ¿La información contenida en esta Unidad Documental se halla registrada o condensada en otra? Si X No \_\_\_\_\_ Contabilización
8. ¿Qué documentos conforman esta Unidad Documental? - \_\_\_\_\_
9. Oficinas que tienen alguna relación con el trámite de la Unidad Documental \_\_\_\_\_
10. ¿Con qué periodicidad se produce esta Unidad Documental: Diaria X Semanal \_\_\_\_\_ Mensual \_\_\_\_\_ Anual \_\_\_\_\_ Otra \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_
11. ¿Por cuánto tiempo conservan esta Unidad Documental en el archivo de oficina y quién lo establece? → \_\_\_\_\_
12. En el Archivo de Gestión esta Unidad Documental la consultan:  
12.1 La misma oficina X 12.2 Otras oficinas \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
12.3 Otras entidades \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
12.4 Personas naturales \_\_\_\_\_
- 12.5 ¿Por qué lo consultan? Fines Administrativos
13. Ha sido objeto de transferencias de la oficina a otros archivos? No se han hecho transferencias  
Central \_\_\_\_\_ Histórico \_\_\_\_\_ Otros X ¿Cuáles? \_\_\_\_\_
- 13.1 ¿Con qué periodicidad se realizan? N.A.
14. ¿En el archivo central la oficina sigue consultando esta unidad documental? N.A.
- 14.1 ¿Con qué frecuencia? N.A.
- 14.2 ¿Qué años? N.A.
15. ¿Qué problemas generales ha observado en la producción, trámite y conservación de esta Unidad Documental? \_\_\_\_\_
- Observaciones Revisión de las carpetas contabilistas antes de transferir
- Funcionario que diligencia la encuesta Alex J. Castro C.
- Ciudad y fecha las carpetas están \* contabilistas

Fuente. Autor del proyecto.

Anexo C. Lista de chequeo.

PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS			
CONCEPTO	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
<b>Ntc 3396: Elaboración de sobres</b>		X	Aun no se implementa manual de producción de documentos organizacional
<b>Ntc 2896: sistemas para el procesamiento de la información. Estructura de archivo y rotulado de cintas magnéticas para intercambio de la información.</b>		x	Esta norma especifica la estructura de archivo y el rotulado de cintas magnéticas para el intercambio de información entre los usuarios de sistemas de procesamiento de la información. Esta norma especifica también : - Volumen y estructura del archivo. - Características básicas de los bloques que contienen los registros que constituyen los archivos. - Rótulos registrados para identificar archivos, sección de los archivos y volúmenes de las cintas magnéticas. - Cuatro niveles anidados de intercambio.
<b>Ntc 2676: Cartuchos de discos flexibles</b>		x	ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN: Esta norma se aplica a cartuchos de disco flexible de 90 mm (3,5 pulgadas) que usan frecuencia modulada modificada de 7 958 ftprad para el registro en las 80 pistas de cada cara. La norma especifica las características dimensionales, físicas y magnéticas del cartucho, así como también prevé la intercambiabilidad física entre los sistemas de procesamiento de la información.
<b>Ntc 2223: 1986: Equipos y útiles para oficinas. Tinta líquida para escribir</b>		x	Definir si se implementara esta norma, con el fin de precisar el tipo de tinta que se utilizara en la producción e impresión de documentos.
<b>Ntc 1673: Papel y cartón para escribir e imprimir</b>		x	Esta norma establece los requisitos que debe cumplir y los ensayos a los cuales debe someterse el papel para escribir e

			imprimir. Definir si se implementara esta norma, con el fin de precisar el tipo de tinta que se utilizara en la producción e impresión de documentos.
<b>Gtc 185: Documentación organizacional</b>		X	Esta guía presenta recomendaciones para elaborar los diferentes tipos de documentos generados en las organizaciones, con el propósito de proyectar una adecuada imagen corporativa.
<b>Ntc 4436: información y documentación. Papel para documentos de archivos: requisitos para la permanencia y perdurabilidad</b>		x	Especifica los requisitos para el papel de archivo. Se aplica los papeles sin imprimir, reservado para los documentos y las publicaciones que se deban mantener permanentemente y usar con frecuencia.
<b>Ntc 5397: Materiales para documentos de archivo con soporte en papel. Características de calidad.</b>		x	Esta norma tiene por objeto establecer los parámetros de calidad que deben cumplir los diferentes materiales utilizados en la producción, la manipulación y el almacenamiento de los documentos de archivo con soporte en papel, para garantizar su conservación física y funcional. Los requisitos especiales para fotografía con soporte en papel no se consideran en esta norma. La norma está dirigida a los archivos públicos y privados, oficinas, productores de materiales y al público en general.
<b>RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS</b>			
<b>CONCEPTO</b>	<b>CUMPLE</b>		<b>OBSERVACIONES</b>
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>Normalización de medios de recepción</b>	x		Está reglamentado mediante de procedimiento SGC-PR-DAF-08.
<b>Acuerdo agn 060 de 2001 Art. 5. Procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales.</b>		x	Aun no se ha estandarizado mediante el sgc, Planilla de registro y radicación de comunicaciones oficiales.
<b>Acuerdo agn 060 de 2001 Art. 8. Control de comunicaciones oficiales</b>		x	Aun no se ha estandarizado mediante el sgc, Planilla de registro y radicación de comunicaciones oficiales.
<b>Acuerdo agn 060 de 2001 Art. 7. Comunicaciones internas</b>		x	Aun no se ha estandarizado mediante el sgc, Planilla de documentos internos.
<b>DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS</b>			

CONCEPTO	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Directriz de distribución de documentos recibidos		X	Establecer en los procedimientos el horario para los horarios de recorrido, para la distribución interna de la correspondencia.
Directriz de distribución de documentos enviados		X	Establecer los procedimientos en el SGC, creación de planillas de control de correspondencia a otras entidades y lo anterior, con el protocolo para el envío de documentos por correo electrónico y correo tradicional.
Alistamiento físico de documentos enviados		X	Construir o inclusión de procedimientos para el alistamiento de docs. (cajas, tipos de sobres, rotulado)

#### ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS

CONCEPTO	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Acuerdo 042 2002: Art. 4. Criterios para la organización de archivos de gestión.	x		Se da cumplimiento mediante la guía manejo de archivo de gestión, aprobada por el SGC.
Circular 004 de 2003: historias laborales	x		Se da cumplimiento mediante la guía de organización historias laborales, aprobada por el SGC.
Cuadro de clasificación	X		En proceso de creación, junto con TRD.
Transferencias documentales	X		Incluir y crear guía para la realización de transferencia y uso de registro SGC-RE-DAF-56 inventario único documental (manual y automatizado)
Foliación	x		Se da cumplimiento mediante la guía manejo de archivo de gestión, aprobada por el SGC.
Sistemas de ordenación	x		Se da cumplimiento mediante la guía manejo de archivo de gestión, aprobada por el SGC. Se deberá actualizar al momento de aprobar y aplicar las TRD.

#### CONSULTA DE DOCUMENTOS

CONCEPTO	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Acuerdo 042 de 2002: art. 8 Inventario documental	x		Objeto. Se debe consignar la finalidad del inventario, que puede ser: Transferencias Primarias, Transferencias Secundarias, Valoración de Fondos Acumulados, Fusión y Supresión de entidades y/o dependencias, Inventarios individuales por vinculación, traslado, desvinculación.

Ntc 4095: Norma para la descripción archivística		X	Esta norma constituye una guía general para la elaboración de descripciones archivísticas. Debe utilizarse juntamente con las normas nacionales existentes o como base para el desarrollo de normas nacionales.
Norma ISAD (G)		X	Esta norma constituye una guía general para la elaboración de descripciones archivísticas. Debe utilizarse juntamente con las normas nacionales existentes o como base para el desarrollo de normas nacionales.

<b>CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS</b>			
<b>CONCEPTO</b>	<b>CUMPLE</b>		<b>OBSERVACIONES</b>
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
Para garantizar la conservación de datos e información se deberán desarrollar los siguientes programas en gestión documental.		x	Apoyo de conservación de los principios de seguridad y confidencialidad
Prog. Conservación preventiva: Diagnóstico integral, sensibilización y toma de conciencia.		x	Apoyo de conservación de los principios de seguridad y confidencialidad
Prog. Inspección y mantenimiento de instalaciones: Espacio del depósito, capacitación del personal de servicios generales en conservación preventiva de documentos, presupuesto y mantenimiento global de la edificación.		x	Apoyo de conservación de los principios de seguridad y confidencialidad
Prog. Prevención y atención de desastres: Factores de riesgos internos y externos.		x	Apoyo de conservación de los principios de seguridad y confidencialidad
Prog. Monitoreo y control de condiciones ambientales: Espacio, capacitación, presupuesto y mantenimiento global de la edificación.		x	Apoyo de conservación de los principios de seguridad y confidencialidad
Prog. Limpieza de áreas y documentos: Polvo, capacitación, presupuesto y mantenimiento global de la		x	Apoyo de conservación de los principios de seguridad y confidencialidad

edificación.			
Prog. Control de plagas		x	No se ha establecido como un programa, apoyo de conservación de los principios de seguridad y confidencialidad
Prog. Apoyo a la producción documental y manejo de correspondencia: Normalización		x	Apoyo de conservación de los principios de seguridad y confidencialidad
Prog. Almacenamiento, re almacenamiento y empaste/ encuadernación: mobiliario, unidad de conservación.		x	Apoyo de conservación de los principios de seguridad y confidencialidad
Prog. Apoyo a la reproducción		x	Apoyo de conservación de los principios de seguridad y confidencialidad
Prog. Intervenciones de primeros auxilios		x	Apoyo de conservación de los principios de seguridad y confidencialidad

#### DISPOSICIÓN FINAL DE LOS DOCUMENTOS

CONCEPTO	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Aplicación de TRD		X	En proceso de conformación y creación.

#### SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS

CONCEPTO	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Acceso al Archivo central e histórico		X	Establecimiento de guía o reglamento (ley de habeas data) para Garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizar su relación con las labores realizadas. Tener en cuenta: Ley 1581; Art. 8 Derechos de los titulares; Art. 11 suministro de información; Art. 12 Deber de informar Ley 1266; Art.9 Deberes de los usuarios Decreto 1377, Arts. 14 y 15: Aviso de privacidad.
Requisitos de consulta		X	Establecimiento de guía o reglamento (ley de habeas data) para Garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizar su relación con las labores realizadas. Tener en cuenta: Ley 1581; Art. 8 Derechos de los titulares; Art. 11 suministro de información; Art. 12 Deber de informar

			Ley 1266; Art.9 Deberes de los usuarios Decreto 1377, Arts. 14 y 15: Aviso de privacidad.
Formato testigo o afuera		X	Préstamo de documentos

**Fuente.** Autor del proyecto.

## **Anexo D. Auditoria Norma ISO 30301**

**Objetivo.** Evaluación del cumplimiento de las políticas relacionadas con la implementación del sistema integral de archivo para la empresa palmas de cesar.

### **DENOMINACIÓN DEL ARCHIVO**

**Área.** Gestión documental

**Fecha de Creación.** Marzo – octubre 2015

**Acto legal.** No registra

**Dirección.** Kilómetro 113 vía al mar corregimiento Minas

**Teléfono.** Tel (7)6334109

**Departamento.** Cesar

**Nivel de archivo.** Nacional

**Archivo.** Central – General – Gestión

**Sistemas de archivo.** General personalizado

**Numero de depósitos.** 2

### **IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD**

**Nombre de la Empresa.** Palmas del Cesar S.A.

**Nivel.** Nacional

**Sector.** Agroindustrial

**Carácter de la Empresa.** Privada

**Fecha de Creación de la Empresa.** 15 de marzo de 1960

**Dirección.** Kilómetro 113 Vía al Mar Corregimiento de Minas

**Acto de Creación.** Estatutos

**Email contacto.** angela.ochoa@palcesar.com

**Página WEB.** No tiene

**Ubicación Oficina Principal.** Calle 35 # 17 – 56 Oficina 1503 Bucaramanga

**Regionales.** Minas – San martin – San Alberto

**Número de Dependencias o Unidades.** 7

**Cargo de la persona responsable del archivo.** Cordinadora Gestión Documental

**Tiempo en el cargo.** 20 meses

**Dependencia donde se encuentra el responsable de archivo.** Unidad de Gestión Administrativa y financiera

**Jefe Inmediato del responsable de archivo.** Ingeniera Mónica Villamil

**Presupuesto Anual del área.** Asignado por la dependencia Según necesidades

**Valor aproximado.** A que necesidades se asignan los rubros del archivo

**Material de Consumo.** Personal  
Organización

**Representante Legal.** Ingeniero Fabio Enrique Bejarano

**Profesión.** Ingeniero Agrónomo

**Cargo.** Gerente

**Tiempo en el Cargo.** 16 años.

**Jefe de Gestión Documental.** Ángela Ochoa

**Profesión.** Historiadora – Tecnóloga en gestión documental

**Cursos de Capacitación.** Tablas de Retención Documental Administración documental  
Ordenación  
Clasificación

**Existe en la estructura orgánica la sección o división de archivo.** No

**Existe en el organigrama funcional el cargo de jefe de archivo.** No

**Existe Manual de Funciones.** Si

**Las Funciones del responsable de archivo están determinadas por el manual.** Si - Funciones Generales

**Existe un manual de gestión documental.** Si – Se encuentra a nivel de guía en el Sistema de Gestión de la Calidad

**El archivo está organizado según el manual.** No

**Existen tablas de retención documental o listado maestro de registros.** No – Están en proceso de construcción

**Existen tablas de valoración documental.** No

**Existe reglamento de archivo.** No

**Existe Comité de archivo.** No

‘**Cuadro 3.** Número de personas que trabajan en archivo.

P	T	A	Formación/ Capacitación	Empleado Planta	Contratista	Dedicación		
						Completa	Medio	Parcial
	X		Técnico Pasante Sena			X		
X			Historiadora			X		

**Fuente.** Autor del proyecto

## **SERVICIOS QUE PRESTA EL ARCHIVO**

**Internos de archivo.** Almacenamiento de documentos

**Tipo de consulta.** Manual

**Tiene sala de consulta.** No

**Capacitaciones Impartidas.** Sensibilización en gestión documental, Lugar o sede  
En la sede de Minas – San Martín  
2 en la sede de Bucaramanga

**Otros servicios que presta el archivo.** No reporta

**Infraestructura física del archivo.** Edificio

**Época de construcción.** Año 2007 Aproximadamente

**Función Originalmente.** Gestión Documental

**Contexto Climatológico.** HR promedio (60,18 %)  
Temperatura Promedio (32,22 C).

**Cuantos Niveles del edificio.** Uno

**Tipo de construcción.** Estructura con cerramiento superior a paredes en drywall

**Estado del Inmueble.** Bueno

**Espacios que conforman el edificio/cantidad.** Almacenamiento

**Existen Planos.** Si  
Arquitectónicos

Cuadro 4. Datos de lectura

Fecha	Hora	Ubicación	Resultado HR	Resultado Temperatura
30-05-2015	08:45 am	Fondo Documental Acumulado	71%	28,4 C
30-05-2015	09:45 am	Fondo Documental Acumulado	56%	34,4 C
30-05-2015	10:55 am	Fondo Documental Acumulado	50%	36,1 C
30-05-2015	11:50 am	Fondo Documental Acumulado	46%	37,4 C
30-05-2015	02:45 pm	Fondo Documental Acumulado	50%	36,6 C
30-05-2015	04:45 pm	Fondo Documental Acumulado	59%	31,8 C
30-05-2015	06:30 pm	Fondo Documental Acumulado	62%	31,0 C
30-05-2015	08:43 pm	Fondo Documental Acumulado	66%	29,8 C
30-05-2015	10:30 pm	Fondo Documental Acumulado	67%	29,1 C
02-06-2015	06:50 am	Fondo Documental Acumulado	70%	27,6 C
02-06-2015	09:15 am	Fondo Documental Acumulado	65%	32,3 C

**Fuente.** Autor del proyecto

## Fotografía 1 toma de muestra de temperatura

Antes



Después



Fuente. Autor del proyecto

## Fotografía 2. Ubicación geográfica zona rural



Fuente. Google

Cuadro 5. Delimitación

ARCHIVO PALMAS DEL CESAR S .A. CORREGIMIENTO DE MINAS – CESAR	
<b>NORTE</b> San Martin cesar	
<b>SUR</b> San Alberto Cesar	
<b>ORIENTE</b> Abrego Norte de Santander	
<b>OCCIDENTE</b> Rio Magdalena	

**Fuente.** Autor del proyecto

## ARCHIVO

**Nivel que ocupa el archivo en el edificio.** Numero de planta (1)

**Alto.** 3.3° m \* fondo 8,40 m\* Ancho 5 m

**Número de depósitos o ambientes.** Asignados 1 FDA

Adecuados 1 Historias Laborales

Suplen la operación actual sin embargo coparía su capacidad ante la transferencia documental del 2016.

**Reflejan la estructura de las TRD u otro elemento metodológico.** No

**Áreas con las que cuenta el archivo.** Almacenamiento

**Todas las áreas se encuentran en el mismo espacio?** No existen más áreas de gestión documental

**El área de los depósitos está separada de los demás?** Si

**Tiene llave?** Si

**Nombre y cargo de quien la maneja.** Historiadora Ángela Ochoa - Auxiliar de Gestión Documental

**Los depósitos dan a la calle? No**

**Condiciones de Seguridad.** 1 Guarda en Portería de Plantación

**Donde se almacenan las series de mayor importancia.** En el Fondo Documental Acumulado – Archivo Intermedio

Historias Laborales Inactivas

RSPO

Libros Contables Fase Semi-activa En Gestión Humana

Historias Laborales Activas.

En Oficina Bucaramanga Edificio Davivienda

Libros Contables

Actas de Gerencia

Sistema de Gestión de la Calidad

**Los depósitos tienen iluminación natural. No**

Cuadro 6. Instalaciones

elemento	número	material	control		abierta			sellada		deterioro	
			cortinas	persianas	24 horas	horas laborales	ocasional	si	no	rota	otro
Ventanas	No										
Claraboyas	No										
Puerta	1	Metal	No	No			X		No	No	

**Fuente.** Autor del proyecto

**Los depósitos tienen luz artificial**

Si

Fluorescentes

# Tubos fluorescentes

(4) en dos Balostros

Diferencia

**Ventilación natural dada por.** Puertas (1)

**Ventilación artificial dada por.** Ventiladores (2) Ocasional

**Los depósitos cuentan con regulación de microclima.** HR (No)

Temperatura (No) Iluminación (No) Filtrado de aire (No)

### Los depósitos tienen monitoreo de condiciones ambientales

HR No  
Temperatura No  
Equipos No  
Iluminación No

**La entrada de polvo se da por.** Principalmente por la parte baja de la puerta  
Se limpia cada 8 días solo el piso del depósito, no se realiza limpieza de unidades documentales ni estantería.

### Fotografía 3. Instalaciones del área de gestión documental

Antes



Después



**Fuente.** Autor del proyecto

## CONDICIONES DE PREVENCIÓN DE DESASTRES Y MANTENIMIENTO

**Existe un Plan de prevención de desastres para la entidad.** No

**El edificio posee detector de incendios.** No

**Número de detectores en el área de archivo.** No

**El edificio posee extintores**

(1) Área Fondo Documental Acumulado

(1) Área Historias Laborales Activas

**Fecha de vencimiento**

Junio de 2015

Marzo de 2015

**Capacidad**

3500 Gramos

3500 Gramos

**Componente**

ABC

ABC

**Registro fotográfico**

A B

**Existe Comité prioritario de salud Ocupacional.** Si

**Actividades Mapa de Riesgo.** Planes de Evacuación (Si, pero no han incluido a archivo)

**El personal de archivo cuenta con dotación especial.** No

**El personal sabe qué hacer en caso de desastre.** No sabe cómo reaccionar en caso de emergencia ocasionada por Agua No sabe cómo reaccionar en caso de emergencia ocasionada Fuego

**Limpieza.** Deposito: Cada 15 Días Documentación: No se realiza

**Acciones de Control Microbiológico.** Método

Termo nebulizador Control de plagas Trampa para roedores

**Frecuencia.** Control Mensual Control de Termitas Mensual de Roedores

**Productos.** Lorsban (control de termitas)

## **CENTROS DE APOYO SE ENCUENTRAN EN EL EDIFICIO**

### **Cuerpo de Bomberos de San Alberto - 14 Km**



Datos de contacto Teléfono: 315 353 87 06 - 313 204 30 16

Dirección: Calle 3 N° 4 - 326 - Vía la Palma

Ciudad: San Alberto - Cesar Correo Electrónico: bomberossanalberto@yahoo.com

Horario de atención: Oficina:

Lunes a Viernes 08:00 a.m a 12:00 m.

02:00 p.m a 06:00 p.m

Para Emergencias las 24 Horas

**Fuente.** Autor del proyecto.

### **Junta Defensa Civil San Alberto - 14 Km**

### **Junta Defensa Civil San Martin – 10 Km**



Datos de Contacto Seccional Valledupar, Cesar, Colombia

Director: TC. LUIS FELIPE VALENCIA HURTADO

Dirección: Carrera 9 No 7b-171 BARRIO NOVALITO - VALLEDUPAR

Teléfono: (57 5) 5738095 E-mail:

sec.cesar@defensacivil.gov.co

**Fuente.** Autor del proyecto.

### **Hospital Álvaro Ramírez González – 10 Km**



Datos de contacto

Teléfono: (57 5) 5548319

Dirección: Carrera 9 con Calle 22 esquina

Ciudad: Municipio de San Martin

**Fuente.** Autor del proyecto.

## **CENTROS DE APOYO SE ENCUENTRAN EN EL EDIFICIO**

### **Hospital Lázaro Alfonso Hernández Lara**



Datos de contacto Teléfono: (57 5) 5646055 - (57 5) 5645579  
Dirección: Cra. 2 No. 6-08 Ciudad: San Alberto - Cesar  
Correo Electrónico: eselah@gmail.com Horario de atención:  
Lunes a Viernes  
08:00 a.m a 12:00 m.

**Fuente.** Autor del proyecto.

### **Archivo General del Departamento del Cesar – 328 Km**



Ciudad: Valledupar Dirección: Calle 16 # 12 - 120  
Edificio Alfonso López  
Michelsen Teléfonos: 01-8000-954-099 / (575)-  
5709866 / (575)- 5748230  
Horario de Atención: Lunes a Viernes de 07:45 am -  
12:45 pm y 02:45 pm - 05:45 pm

**Fuente.** Autor del proyecto.

### **Laboratorio de Restauración de Documentos**

### **Universidad Industrial de Santander - 119 Km**



Carrera 27 # 9 Esquina - Bucaramanga  
[www.uis.edu.co/webUIS/es/academi  
a/facultades/cienciasHumanas/escue  
las/historia/restauracionDocumentos.  
html](http://www.uis.edu.co/webUIS/es/academia/facultades/cienciasHumanas/escuelas/historia/restauracionDocumentos.html) Teléfono: (7) 6344000 Ext. 2248

**Fuente.** Autor del proyecto.

## Fotografía 4. Precauciones

Antes



Después



Fuente. Autor del proyecto

### Bajantes de Agua:

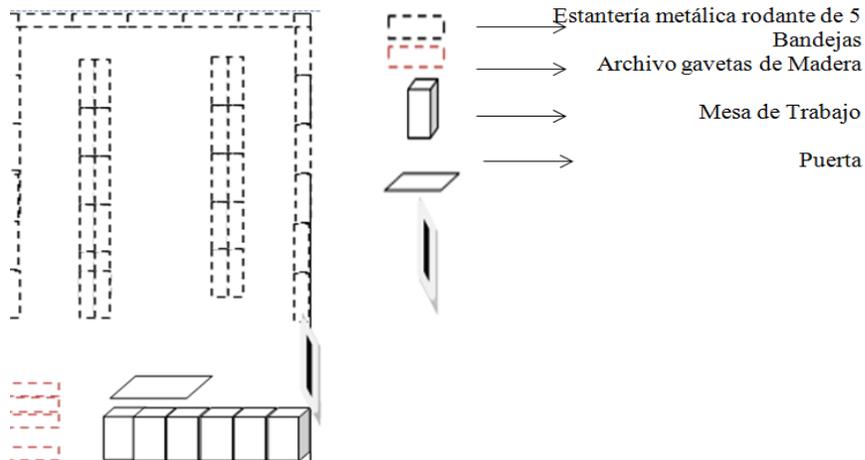
A la vista: No Grietas: No

### Conductos de energía

A la vista: Si

Deterioro: Buen Estado en Fondo Documental Acumulado Requiere revisión en Historias Laborales Activas

Figura 3. Esquema y distribución, identificando áreas, puertas, ventanas y ubicación de los estantes.



Fuente. Planos palmas del cesar

## **Fotografía 5.** Inspección del depósito de gestión documental

Antes



Después



**Fuente.** Autor del proyecto

### **ALMACENAMIENTO**

#### **Fechas extremas de los documentos**

1985 – 2015

#### **Cantidad de unidades de conservación**

300 Cajas de Archivo X300

1.153 Libros

1.900 Carpetas de Historias Laborales Inactivas

0,012 metros cúbicos de información formato digital - audiovisual

55 Rollos de Planos

A estas cifras debe sumarse los metros lineales obtenidos en medición por NTC 5029, para documentación en soporte análogo.

#### **Tecnología de la documentación**

Análogo (papel)

Digital:

## **Documentos especiales. Planos y Fotografías**

**Como se almacenan.** Planos: En Rollos sin criterio archivístico ni unidades de almacenamiento adecuadas Fotografía: Enmarcados, foto álbum y caja de diapositivas

**Los documentos en soporte papel se encuentran en.** Cajas // Carpetas // Libros // Legajos // AZ // Paquetes

**Documentos fotográficos en sobres.** Si

## **Documentación en otros soportes**

Disquetes  
Negativos  
Diapositivas

## **Fotografía 6. Depósitos de documentos**

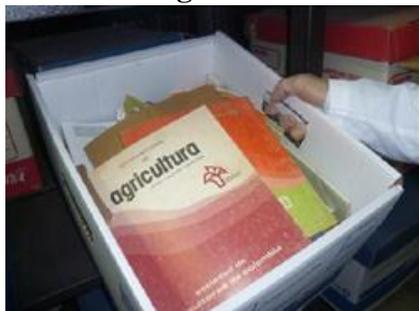
Antes

Después

### **Material fotográfico**



### **Material análogo**



**Fuente.** Autor del proyecto

**Metros lineales de la documentación local.** Para desarrollar la medición se tomó como referencia la norma técnica colombiana NTC 5029 para la medición de archivos.

## AMBIENTE NÚMERO 1.

Descripción: 300 Cajas de Archivo X300 contienen carpetas, legajos y sobres con fotografía.

Papel: 75 gramos

Figura geométrica: Paralelepípedo

Dimensiones x unidad

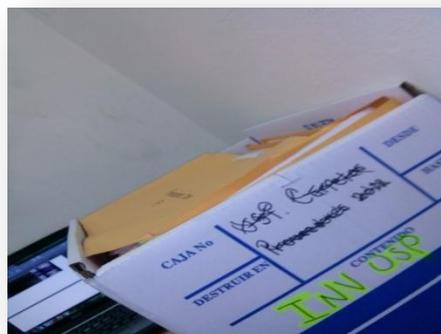
Largo	0,40 m
Alto	0,27 m
Ancho	0,33 m
Metros Cúbicos Unidad	0,03564 m <sup>3</sup>
Metros Cúbicos Ambiente 1	9,12 m <sup>3</sup>
Factor de Conversión	129.150 f
Folios Aproximados	1.177.848 f
Metros Lineales Aproximados	127,68 ml

**Fotografía 7.** Reposo de los documentos históricos de palmas del cesar

Antes



Después



**Fuente.** Autor del proyecto.

## AMBIENTE NUMERO 2

Descripción:	1.153 libros
Papel:	75 gramos
Figura geométrica:	Ubicados en Estantería de Canto.
Promedio folios por libro:	549,4 folios
Folios Aproximados	563.135 f
Metros Lineales Aproximados	64,72 ml

### Fotografía 8. Estanterías

Antes



Después



Fuente. Autor del proyecto

### AMBIENTE NUMERO 3

Descripción: Cajas acumuladas sin ningún criterio archivístico, contienen AZ, legajos.

Papel:	75 gramos
Figura geométrica:	Paralelepípedo
Dimensiones x unidad	Largo 1,70 m Alto 0,40 m Ancho 0,50 m
Metros Cúbicos Ambiente 3	0,34 m <sup>3</sup>
Factor de Conversión	129.150 f
Folios Aproximados	43.911 f
Metros Lineales Aproximados	4,76 ml

Fotografía 9 Depósito de documentos en el archivo de gestión.

Antes



Después



Fuente. Autor del proyecto

#### AMBIENTE NUMERO 4

Descripción: Cajas acumuladas sin ningún criterio archivístico, contienen libros y legajos.

Papel: 75 gramos  
Figura geométrica: Paralelepípedo

Dimensiones x unidad  
Largo 0,87 m  
Alto 1,22 m  
Ancho 0,70 m

Metros Cúbicos Ambiente 3 0,74 m<sup>3</sup>  
Factor de Conversión 129.150 f  
Folios Aproximados 95.955 f  
Metros Lineales Aproximados 10,40 ml

#### Fotografía 10. Depósito de documentos en el archivo central

Antes



Después



Fuente. Autor del proyecto

#### AMBIENTE NUMERO 5

Descripción: 22 Gavetas de madera que contienen carpetas de historias laborales inactivas.

Papel: 75 gramos  
Figura geométrica: Paralelepípedo

Promedio de Carpetas por Gaveta: 60 Carpetas  
Promedio de folios por carpeta: 200 folios  
Folios Aproximados 264.000 f  
Metros Lineales Aproximados 29,33 ml

## **Fotografía 11.** Depósito de documentos en el archivo de gestión humana

Antes



Después



**Fuente.** Autor del proyecto

Total metros lineales hallados en el depósito: 236,89 ml

### **UBICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS**

#### **Estantería**

Cerrada

Abierta

Metal

Archivadores

Madera

**Disposición de la estantería.** Paralela a muros

Distancia a muro ( 0,00 )

**Disposición de la documentación en estantería.** De canto

**Almacenamiento de los archivos de gestión.** Archivadores con carpeta colgante  
AZ

**Almacenamiento de Series Especializadas.** Historias Laborales Activas

Ubicación: Archivo del Area de Gestión humana

**Observaciones.** Presentan orden invertido en la ubicación de los documentos

Las unidades que se encuentran foliadas mantienen orden original

La administración de la serie es dada por el auxiliar administrativo que ejecuta actividades de recepción y se evidencia falta de control en el acceso y préstamo de las unidades

Las Historias Laborales no cuentan con Hoja de Control en su totalidad La foliación es parcial

La identificación de las unidades no es coherente en cuanto a Subserie.

No identifica número de volúmenes que componen los expedientes  
Presentan ordenamiento onomástico  
Las Historias Laborales comparten ubicación con las nominas  
Existen documentos represados por archivar

### **Fotografía 12.** Archivo del área de gestión humana

Antes

Después

Ordenamiento y almacenamiento



**Fuente.** Autor del proyecto.

Administración de los documentos



**Fuente.** Autor del proyecto

## **ASPECTOS ARCHIVÍSTICOS**

**La documentación está organizada.** No está organizado bajo metodología archivística estándar.

**Qué tipo de clasificación emplea.** Funcional

**Qué tipo de ordenación emplean.** Alfabética Cronológica

**Instrumento de consulta y control con el que cuenta.** Inventario Parcial  
**El archivo tiene características de archivo central.** Si

**Están regulados los procedimientos de producción.** No

**La empresa hace seguimiento al trámite.** No

**Existe cronograma de transferencias.** No

**Se han elaborado Tablas de Retención.** No

**Se ha hecho alguna vez depuración.** Archivo Central

**Se ha hecho eliminación.** Si

**Bajo qué criterios: no se evidencio herramienta archivística que lo sustente**

Alguna vez se ha perdido documentación

No se evidencia documentos de la empresa en el periodo 1960 - 1984 Se evidencia daño por deterioro biológico

**Alguna vez han valorado documentos.** NO

**Preservación**

**En el archivo hay evidencia de presencia de.** Hongos

Insectos (Termitas)

Otro (Sapos)

**Se hacen tratamientos de conservación.** No

**Casos de enfermedad laboral por condiciones del archivo.** Si

Cual? Faringitis y laringitis

**Tipo de dotación para procesos de intervención.** Tapabocas

Guantes

**Existe programa de conservación de archivos.** No

**Han realizado alguna actividad de conservación o restauración.** No

**Los materiales y modelos de unidades de conservación están estandarizados.**

Parcialmente

Tipo de papel (Membreteado)

Tipo de carpeta (Solo Historias Laborales)  
Tipo de caja( X-300 )  
Ganchos legajadores (Plástico y metálico)

**Cómo y con que se realiza la foliación de documentos.** Solo parcial en Historias Laborales

**Se realiza empaste y encuadernación:**

Si  
Materiales  
Cartulina  
Cartón  
Papel cuerito  
Series  
Contables

**Se legajan los documentos perforándolos.** Si

**Monitoreo de Condiciones.** No

**Quien se encarga de la limpieza.** Solo en áreas, la empresa de aseo (petrocasinos).

## **DOCUMENTACIÓN EN OTROS DEPÓSITOS**

**Especifique que documentación se encuentra en otro depósito.** Plantación  
Oficina Bucaramanga

**Motivo por el cual se encuentra separada.** La información contable solo se conserva un año en Bucaramanga por razones de espacio

**Responsables.** Liliana Díaz  
María Catalina Uribe

**Fechas extremas.** 2013 - 2015

**Esta organizada.** No reflejan series documentales estructuradas.

**Que servicios están asociados a esta documentación.** Préstamo

**Características de la Documentación,.** La información contable se encuentra en bolsas a la espera de recibir el proceso de digitalización

**Los documentos se encuentran en.** Bolsas

**Los documentos se encuentran en.** Archivadores

**Se hace limpieza y mantenimiento al depósito.** Si

**Características del depósito.** Documentos contables en buenas condiciones, ubicados en el piso 11 del edificio Davivienda sede Bucaramanga. Se encuentran a la espera de iniciar un proceso de digitalización que minimice el tiempo de retención y por ende favorezca la optimización del espacio.

## **ESTADO DE CONSERVACIÓN**

**Unidades Evaluadas.** Serie: Libros Contables, Historias Laborales Inactivas, Actas, Informes, Comunicaciones.

**Fechas Extremas: 1985-2015.** No. Unidades Evaluadas: 20

Tipo de unidad: Libros, carpetas Legajos, AZ

Tipo de Soporte: Papel

**Unidades Afectadas.** Biológico

**Hongos: 1**

**Insectos (Termitas) : 2**

**Roedores: 0**

### **Físico**

Desgarro: 3

Manchas: 5

Humedad: 4

Fragilidad: 2

Rasgaduras: 2

Faltantes: 0

Fragmentación: 0

Doblados: 4

Material Metálico: 14

Cinta Adhesiva: 0

Otro: Transferencia de tintas: 1 Unidades Sanas: 6

### Fotografía 13. Estado de conservación

Antes



Después



**Fuente.** Autor del proyecto

#### **Nombre de los participantes en la visita**

Angela Ochoa

Karol Villamizar

Gheisa Juliana Ascanio

Fecha: 23 de marzo 2015 – 23 octubre 2015

## Anexo E. Certificación



Minas, San Martín— Cesar 23 de Octubre de 2015.

Señora:  
GHEISSA JULIANA ASCANIO  
E.S.M

La empresa PALMAS DEL CESAR en conjunto con el ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL hace contar que el contrato de aprendizaje de la señorita GHEISA JULIANA ASCANIO culminó con gran satisfacción y que a su vez fue entregado una copia en CD del trabajo de grado modalidad pasantía el cual reposa en el archivo central del área de gestión documental.

Se le agradecen sus conocimientos y la mejora que se obtuvo al aplicar en el área dichos procesos plasmados en él.

Atentamente

ÁNGELA MILENA OCHOA LOZANO  
COORDINADORA ÁREA GESTIÓN DOCUMENTAL.

**Fuente.** Autor del proyecto.

## Anexo F. Fotografías

**Fotografía 14.** Socialización sindical



**Fuente.** Autor del proyecto.

**Fotografía 15.** Áreas de palmas del cesar



**Fuente.** Autor del proyecto.

**Fotografía 16.** Estantería archivo central



**Fuente.** Autor del proyecto.



**Fuente.** Autor del proyecto.

**Fotografía 17.** Archivo de gestión humana



**Fuente.** Autor del proyecto.