



## TÍTULO

**APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001/2008  
EN LA OFICINA DE ARCHIVO, DOCUMENTACIÓN E  
INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE LA SALLE  
(COLOMBIA)**

## AUTORA

**Alexandra Celis Ávila**

**Director**  
**Curso**

**Esta edición electrónica ha sido realizada en 2012**

Luis Fernando García Jaén

Maestría en Gestión de Documentos y Administración de Archivos (IV)

© Alexandra Celis Ávila

© Para esta edición, la Universidad Internacional de Andalucía



## Reconocimiento-No comercial-Sin obras derivadas

### Usted es libre de:

- Copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra.

### Bajo las condiciones siguientes:

- **Reconocimiento.** Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciadador (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o apoyan el uso que hace de su obra).
  - **No comercial.** No puede utilizar esta obra para fines comerciales.
  - **Sin obras derivadas.** No se puede alterar, transformar o generar una obra derivada a partir de esta obra.
- 
- *Al reutilizar o distribuir la obra, tiene que dejar bien claro los términos de la licencia de esta obra.*
  - *Alguna de estas condiciones puede no aplicarse si se obtiene el permiso del titular de los derechos de autor.*
  - *Nada en esta licencia menoscaba o restringe los derechos morales del autor.*



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE ANDALUCÍA  
SEDE IBEROAMERICANA SANTA MARÍA DE LA  
RÁBIDA  
2010**

**TÍTULO**

**APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001/2008: EN LA  
OFICINA DE ARCHIVO, DOCUMENTACIÓN E  
INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE LA SALLE**

**AUTORA**

**Alexandra Celis Ávila**

Director Tesis  
Maestría

Jaén García Luis Fernando  
IV Maestría en Gestión de Documentos y Administración de  
Archivos

Módulo presencial

2009

**APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001/2008: EN LA OFICINA  
DE ARCHIVO, DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN DE LA  
UNIVERSIDAD DE LA SALLE**

**ALEXANDRA CELIS AVILA**

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE ANDALUCIA  
SEDE IBEROAMERICANA SANTA MARIA DE LA RABIDA**

**BOGOTÁ, D. C., COLOMBIA  
2010**

**APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001/2008: EN LA OFICINA  
DE ARCHIVO, DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN DE LA  
UNIVERSIDAD DE LA SALLE**

**ALEXANDRA CELIS AVILA**

**TESIS DE GRADO EN LA IV MAESTRIA DE GESTIÓN DE  
DOCUMENTOS Y ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS**

**DIRECTOR  
LUIS FERNANDO JAÉN GARCÍA**

**TUTOR  
LUIS FERNANDO SIERRA ESCOBAR**

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE ANDALUCIA  
SEDE IBEROAMERICANA SANTA MARIA DE LA RABIDA  
BOGOTÁ, D. C., COLOMBIA  
2010**

## **DEDICATORIA**

A Dios por acompañarme a lo largo de mi vida, estar presente para protegerme y guiarme, por darme muchas oportunidades, alegrías y regalos especiales uno de esos mi familia padres, esposo, hermano, abuela y sobrinos, cada uno de ellos son parte fundamental en mi vida.

A mi padre Hernando Celis Cantor, quien ha sido un padre ejemplar, en él he tenido uno de mis mayores ejemplos de vida, una persona correcta, transparente, fiel, incondicional, amoroso, sin ti papá no estuviera en esta etapa de mi vida.

A mi madre Yolanda Ávila Duarte, quien siempre está ahí, su paciencia para conmigo es interminable, en sus ojos veo el amor de madre reflejados cada vez que es cómplice de mis decisiones y aventuras.

A mi esposo Jorge Enrique Arciniegas Pinzón, por comprender desde el principio, que hay sacrificios que valen la pena y apoyarme en este viaje fructífero. Gracias por su amor, espera y tolerancia, sabes que ocupas un lugar muy importante en mi vida.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi gran amigo Luis Fernando Sierra Escobar, quien hizo que este sueño se hiciera realidad, te mereces la misma alegría que siento por este momento tan grato, el destino tiene mejores oportunidades para ti. Gracias por su apoyo y cooperación, por todos los juegos, conversaciones y momentos vividos aun en la distancia.

A tres amigos especiales que llevo en mi corazón, María Dolores, Elizabeth y Jacobo, esta aventura en España no hubiera sido igual sin ustedes, maravillosas personas, cada uno con cualidades tan especiales, siempre les guardaré un grato recuerdo.

Por supuesto a las directoras del Máster, Remedios Rey de las Peñas y Antonia Heredia Herrera, mi respeto y admiración por los personajes ejemplares que son no solo en su país. Ustedes cada año hacen realidad los sueños de muchas personas, cada año enriquecen la profesión formando a sus alumnos con la ética y profesionalismo que las caracteriza.

Al director del trabajo, Doctor Luis Fernando Jaén García, por su orientación en este proyecto.

Y a cuatro maestros que nunca olvidaré, Mariano García Ruiperéz, José Luis Bonal, Joaquim Llansó San Juan y Javier Barbadillo, por la excelente formación académica que imparten en el Máster.

De igual manera extendiendo un sincero agradecimiento a aquellas personas, que en una u otra forma contribuyeron a la realización de este trabajo especialmente a Sandra Acosta Suárez.

## TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO.....	vi
ABREVIATURAS.....	xi
GLOSARIO.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO.....	16
INTRODUCCIÓN.....	1
1. ANTECEDENTES, DESCRIPCIÓN Y DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.1 ANTECEDENTES.....	2
1.2 DESCRIPCIÓN.....	3
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	4
OBJETIVOS.....	5
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	5
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
4. MARCOS REFERENCIALES.....	8
4.1 MARCO TEÓRICO.....	8
4.1.1 Archivos Universitarios.....	8
4.1.2 Calidad.....	12
4.1.3. Norma Internacional ISO 9001 versión 2008.....	23
4.2 MARCO CONCEPTUAL.....	29
4.3 MARCO ADMINISTRATIVO.....	32
4.3.1 Historia de la Universidad de La Salle.....	32
4.3.2. Historia del Archivo.....	37
5. DISEÑO METODOLÓGICO.....	45
5.1 ENFOQUE METODOLÓGICO.....	45
5.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	45
5.3. ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	45

<u>DESARROLLO Y APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 EN EL ARCHIVO DE LA UNIVERSIDAD DE LA SALLE.....</u>	<u>48</u>
<u>6.2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS PARA LA PLANEACIÓN DEL SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA UNIVERSIDAD DE LA SALLE.....</u>	<u>49</u>
<u>6.2 REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2008 PARA EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....</u>	<u>56</u>
<u>7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</u>	<u>117</u>
<u>7.1 CONCLUSIONES.....</u>	<u>117</u>
<u>7.2 RECOMENDACIONES.....</u>	<u>118</u>
<u>BIBLIOGRAFÍA.....</u>	<u>120</u>

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla No.1:</b>	Glosario.
<b>Tabla No.2:</b>	Funciones de los Archivos Universitarios.
<b>Tabla No.3:</b>	Categorías y Dimensiones de la IQ.
<b>Tabla No.4:</b>	Capítulos, numerales y descripción de la Norma ISO 9001:2008.
<b>Tabla No.5:</b>	Funciones del Proyecto de Archivo vs. Oficina de Archivo, Documentación e Información.
<b>Tabla No.6:</b>	Tipos de usuarios del Archivo de la Universidad de La Salle.
<b>Tabla No.7:</b>	Tipos de servicios del Archivo de la Universidad de La Salle para usuarios internos y externos.
<b>Tabla No.8:</b>	Etapas de la investigación.
<b>Tabla No.9:</b>	Beneficios de la aplicación del SGC para el Archivo.
<b>Tabla No.10:</b>	Principios del Sistema de Gestión de Calidad.
<b>Tabla No.11:</b>	Resumen de aplicación de la NTC ISO 9001:2008 Vs. Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de La Salle.
<b>Tabla No.12:</b>	Control de documentos y registros.
<b>Tabla No. 13:</b>	Tabla de indicadores de gestión aplicables a Gestión Documental.

## LISTA DE FIGURAS

- Figura No. 1:** El ciclo TDQM.
- Figura No. 2:** Elementos de la Ruta de la Calidad.
- Figura No. 3:** Los tres elementos para implementar un Sistema de Calidad.
- Figura No. 4:** El SGC: Es, Consta, Tiene y es Para.
- Figura No. 5:** Método de solución de problemas PHVA.
- Figura No. 6:** Principios del Sistema de Gestión de Calidad.
- Figura No. 7:** Interacción de los elementos del SGC.
- Figura No. 8:** Primera fase de la Ruta de Calidad: Exploración y Compromiso.
- Figura No. 9:** Segunda fase de la Ruta de Calidad: Planeación.
- Figura No. 10:** Tercera fase de la Ruta de Calidad: Sostenimiento.
- Figura No. 11:** Ciclo del PHVA del Subproceso de Gestión Documental.
- Figura No. 12:** Niveles de la estructura documental de la Universidad de La Salle.

## LISTA DE ILUSTRACIONES

- Ilustración No. 1:** Formato caracterización del proceso.
- Ilustración No. 2:** Mapa de procesos de la Institución.
- Ilustración No. 3:** Matriz de procesos.
- Ilustración No. 4:** Matriz de interrelación de los procesos.
- Ilustración No. 5:** Procedimiento de Administración del Sistema Institucional de Archivo.
- Ilustración No. 6:** Procedimiento de control de documentos y registros.
- Ilustración No. 7:** Listado Maestro de Documentos.
- Ilustración No. 8:** Vista general del modulo del SGC.
- Ilustración No. 9:** Listado Maestro de Registros.
- Ilustración No. 10:** Tabla de Retención Documental
- Ilustración No. 11:** Cartilla del SGC.
- Ilustración No. 12:** Vista de la página web.
- Ilustración No. 13:** Matriz de medición de la satisfacción de usuarios.
- Ilustración No. 14:** Encuesta de satisfacción de usuarios.
- Ilustración No. 15:** Procedimiento de Auditorías Internas.
- Ilustración No. 16:** Formato de programación de auditorías internas.
- Ilustración No. 17:** Formato informe final de auditorías internas.
- Ilustración No. 18:** Ficha técnica de medición, análisis y aseguramiento de indicadores de gestión.
- Ilustración No. 19:** Las 5 M.
- Ilustración No. 20:** Consolidado de Acciones correctivas, preventivas y de mejora.

## ABREVIATURAS

<b>CNAES:</b>	Comité Nacional de Archivos de Educación Superior
<b>GDP:</b>	Gestión Documental por Procesos
<b>ISO:</b>	International Standard Organization
<b>IQ:</b>	Calidad de la Información
<b>JIT:</b>	Justo a Tiempo (Just – In- Time)
<b>LMD:</b>	Listado Maestro de Documentos
<b>LMR:</b>	Listado Maestro de Registros
<b>MCT:</b>	Manejo de Comprensión del tiempo (Time Comprensión Management)
<b>OADI:</b>	Oficina de Archivo, Documentación e Información
<b>RCR:</b>	Respuesta del Ciclo Rápido (Fast Cycle Response)
<b>SGC:</b>	Sistema de Gestión de Calidad
<b>SGD:</b>	Subproceso de Gestión Documental
<b>TRD:</b>	Tabla de Retención Documental
<b>TQM:</b>	Administración de Calidad Total (Total Quality Management)
<b>TDQM:</b>	Gestión de la Calidad Total de los Datos
<b>ULS:</b>	Universidad De La Salle

## GLOSARIO

Para facilitar la comprensión del presente trabajo por parte del lector, a continuación se presenta un listado de términos con su correspondiente significado, tal y como son interpretados en la Norma ISO 9001:2008 en Colombia.

Aunque la temática principal de este trabajo "calidad", puede ser de conocimiento general y tal vez para algunas instituciones públicas y privadas al igual que para muchos Archivos que se encuentre en proceso de aplicación de la misma, se considera necesario orientar al lector sobre ciertos conceptos con el fin interpretar correctamente los planteamientos del trabajo.

Para la definición de cada uno de los términos se tomó como fuente principal la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario, y autores que se identificarán con su respectiva referencia bibliográfica.

**Tabla No. 1: Glosario**

<b>TERMINOS</b>	<b>CONCEPTO</b>
<b>CALIDAD</b>	Cumplimiento de los requisitos establecidos para las características inherentes a un proceso. Tiempo, confiabilidad, transparencia, eficacia y eficiencia, entre otras.  Satisfacción del Cliente.
<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
<b>PROCESO</b>	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

<b>PROCEDIMIENTO</b>	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
<b>PRODUCTO</b>	Resultado de un proceso.
<b>REQUISITO</b>	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.  Implícita significa que es habitual o una práctica común para la organización, sus clientes y otras partes interesadas que la necesidad o expectativa bajo consideración este implícita.
<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	Percepción del cliente sobre el grado en que se han atendido sus necesidades o expectativas.
<b>TRAZABILIDAD</b>	Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
<b>DOCUMENTO</b>	Un documento de archivo es el testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, de acuerdo con unas características de tipo material y formal. <sup>1</sup>
<b>SERVICIO</b>	Conjunto de prestaciones que el cliente espera. <sup>2</sup>
<b>CLIENTE</b>	Destinatario de un producto proporcionado por el suministrador.
<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas implementadas dentro del Sistema de la Calidad y demostrables si es necesario, para proporcionar la confianza adecuada de que una entidad cumplirá los requisitos de calidad. <sup>3</sup>

<sup>1</sup> MINISTERIO DE CULTURA. DIRECCIÓN DE ARCHIVOS ESTATALES. COMISIÓN DE TERMINOLOGÍA. Diccionario de terminología archivística. Madrid : Dirección de Archivos Estatales, 1993. 59 p.

<sup>2</sup> HOROVITZ, Jacques La Calidad del servicio. A la conquista del cliente. Madrid: Megraw-Hill, 1990. 120 p.

<sup>3</sup> MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA. Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas. Guía para la Aplicación de la Norma ISO 9000 a bibliotecas y servicios de información y documentación. Madrid : SEDIC, 1998. 95 p.

## RESUMEN EJECUTIVO

Hoy en día, hablar de calidad es un tema que dejó de ser moda, y se convirtió en requisito para las entidades o instituciones públicas o privadas, la calidad en estos tiempos no se entiende solo como un producto que cumple ciertos requisitos de un cliente, es toda una cultura organizacional que no se implementa por gusto sino por la necesidad de normalizar y administrar de forma ordenada los recursos, procedimientos, actividades, entre otros elementos con el fin de generar la satisfacción del cliente.

Cualquiera que sea el tipo de institución, su naturaleza, sus esfuerzos siempre estarán encaminados, primero a cumplir su competencia o función ante la sociedad, es decir, la razón de ser de la entidad, por otra parte su direccionamiento estará enfocado también a mantenerla activa y perdurable en el tiempo, este objetivo hace que un factor clave de éxito sea la Gestión de Calidad.

En este sentido las unidades de información y de manera específica los Archivos, han implementado en el desarrollo de sus actividades, procesos y funciones la Norma ISO 9001, como el estándar que permite engranar las actividades propias de un Archivo dentro de un sistema de gestión de calidad institucional.

La Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008 tiene como propósito el enfoque basado en procesos y busca optimizar los recursos, mejorar las operaciones de las instituciones, incrementar la satisfacción de los clientes, trabajar en la búsqueda de la eficacia y la eficiencia de las organizaciones, y proporcionar confianza en los clientes o usuarios.

Un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, es una alternativa estratégica que se adopta, con la finalidad de asegurar la eficiencia y eficacia del desempeño de la institución, mediante la definición, control y medición de las metas propuestas, dando cumplimiento a los requerimientos de los clientes reales y potenciales.

Sin embargo, el rol más importante de un Archivo en todo este proceso no es más que posicionar la labor necesaria e indispensable en la gestión de una entidad, en estos días el desarrollo y crecimiento de nuevos conceptos administrativos y gerenciales ocasionan cambios radicales en actividades y retos que deben asumir los profesionales de la información, la calidad como una política, estrategia, cultura, una metodología en los productos, servicios, funciones, actividades del quehacer archivístico es una realidad a la que debemos enfrentarnos día a día en todo tipo de organizaciones y por supuesto en todo tipo de unidades de información como son los Archivos.

## INTRODUCCIÓN

Con el planteamiento de este trabajo como una guía metodológica para la implementación de la Norma ISO 9001 se pretende reflejar una realidad y necesidad archivística vista desde una perspectiva administrativa, que facilitará a los profesionales en Archivística y a los administradores de Archivos la aplicación y desarrollo con éxito de esta nueva cultura de la Calidad en las organizaciones.

El desarrollo de los antecedentes, descripción y definición del problema podrá situar al lector, en el panorama actual que se vive cada vez que las unidades de información incorporan la filosofía de la calidad como una metodología para alcanzar la satisfacción de sus usuarios. En los Archivos estamos habituados a identificar lo que mi cliente o usuario necesita, trabajamos arduamente para el cumplimiento de estas metas, creyendo así que nuestra tarea finaliza en el momento en que hacemos tangible en productos o servicios la respuesta a esa necesidad; no obstante después de todo el tema a reflexionar siempre existirá, la pregunta continua, *¿realmente lo hice con calidad?*, *¿Mi cliente o usuario se fue satisfecho?*, de tal forma que la investigación mostrará la importancia de iniciar nuestras labores siempre autoevaluándonos, para construir una cultura organizacional que nos permita posicionarnos y mantenernos como una unidad de información certificada bajo los estándares que adopta la calidad.

De otra parte se presentan los marcos referenciales donde el marco teórico cobra gran importancia en las teorías administrativas y archivísticas relacionadas con el tema de calidad en los Archivos de Colombia, tomando como punto de partida la familia de las Normas ISO 9000, y las fundamentaciones teóricas de un gran autor Español, José Luis La Torre Merino quien ha desarrollado el tema de la calidad a profundidad en su país.

Finalmente para el desarrollo del último capítulo fue tomada la información de la vivencia y realidad de una institución Colombiana del orden privado en el sector educativo, específicamente sobre la experiencia de la implementación del modelo del Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad de La Salle, persiguiendo que el lector pueda acercarse lo más posible a las temática del trabajo y a una realidad que cobra importancia cuando se muestra a la luz pública con el fin de ser objeto de mejoramiento.

# **1. ANTECEDENTES, DESCRIPCIÓN Y DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

## **1.1 ANTECEDENTES**

En Colombia, la actividad archivística se formalizó el 17 de enero de 1868, mediante el Decreto orgánico de los Archivos Nacionales, cuando se creó la sección bajo la misma denominación, adscrita a la Secretaría del Interior y Relaciones Exteriores a cargo del Jefe de Sección, Archivero Nacional.<sup>4</sup>

A través del desarrollo de la práctica archivística se ha logrado contribuir a la integración y aplicación del Programa de Gestión Documental (PGD), y sus diferentes etapas como: producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final, al igual que diferentes conceptos sobre: clasificación, ordenación, descripción, difusión, entre otros; sin embargo, en la actualidad para el ámbito colombiano culminar dichos procesos con la certificación de calidad, mediante la Norma ISO 9001 y la ISO 15489 se ha convertido en un reto que se transformó en una necesidad.

Al realizar un análisis en algunas entidades públicas colombianas, específicamente al ambiente que rodea el tema de la Gestión Documental, se observan las continuas complicaciones jurídicas que se viven día a día y las consecuencias de las mismas debido a las fallas y/o carencia de un sistema de información que permita gestionar adecuadamente los procesos de negocio, lo cual ha llevado a dichas entidades a un estancamiento en el desarrollo de las actividades administrativas.<sup>5</sup>

La Normalización de los procesos de calidad enfocados en la Gestión Documental, se viene trabajando en el ámbito internacional a partir de la Norma ISO 15489, buscando con ello implementar calidad en los productos y servicios de la información que generan las organizaciones para los usuarios; en el caso de Colombia, la aplicación de dicha Norma ha dado un valor agregado al tema de la gestión de documentos, el cual ya se encuentra regulado para las entidades públicas mediante la Ley General de Archivos<sup>6</sup>, dando lineamientos

---

<sup>4</sup> CELIS AVILA, Alexandra y ESCOBAR SIERRA, Luís Fernando. Guía para la difusión de productos en archivos: Orientaciones para administradores de archivos. Bogotá, 2006. Trabajo de Grado (Especialista en Sistemas de Información y Gerencia de Documentos) Universidad de La Salle. División de Formación Avanzada. 87 p.

<sup>5</sup> DIAZ HERRERA, Claudia Constanza. Modelo de Certificación de Calidad para un programa de gestión documental: Entidades Públicas en Colombia. Bogotá, 2009. Trabajo de Grado (Profesional en Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística) Universidad de La Salle. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. 139 p.

<sup>6</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 594 de 2000 (julio14) Por medio de la cual se dictan la ley general de archivos y otras disposiciones. Bogotá : Imprenta Nacional de Colombia, 2000, 89 p.

para la implementación de un Programa de Gestión Documental PGD en ambiente de calidad.

Por tal razón, se ha exigido por parte de las leyes estatales a las entidades oficiales sobre el aseguramiento de la calidad en los procesos de gestión documental, a través de la Ley 872 de diciembre 30 de 2003 "Sistema de Gestión de la Calidad"<sup>7</sup>, con lo que se busca optimizar el desempeño institucional en lo referente a la calidad de los servicios.

El panorama no es el mismo para las instituciones privadas, donde estas son autónomas para ejercer su funcionamiento, sin embargo, para los sectores como la educación, los servicios públicos, la cultura, la seguridad, entre otros, existe la dualidad entre lo público y lo privado, pues estas últimas aunque estén en manos de entidades privadas, a la luz del estado cumplen una función pública; este escenario ha hecho que muchas entidades privadas hoy en día se guíen por la reglamentación de las públicas, o a su vez adopten a conveniencia algunas como guía para su funcionamiento, en este sentido la implementación de la calidad no es un tema que se escapa del alcance de estas.

El proceso de certificación de calidad en Colombia está a cargo en entidades privadas que cumplen con los protocolos de integridad y seguridad, entre estas encontramos a Icontec, con un amplio reconocimiento en el contexto Latinoamericano, Bureau Veritas en el contexto Internacional y SGS en Colombia. Estas son entidades responsables de evaluar transparentemente y aprobar correctamente la integración de los Sistemas de Gestión de Calidad conformados por los diferentes procesos que identifique cada institución, interesada en obtener el Certificado de Calidad a través de la Norma ISO 9001 y posteriormente en el desarrollo de la búsqueda del mejoramiento continuo, como esencia de la calidad.

## **1.2 DESCRIPCIÓN**

El mundo de los Archivos actualmente se ha caracterizado por el rápido y complejo cambio que sufrió la moda de *funciones a procesos*, se empezó a hablar de reformar los Programas de Gestión Documental (PGD), las Tablas de Retención Documental (TRD), los Cuadros de Clasificación Documental (CCD), entre otros cambios que causaron inicialmente traumatismo en las actividades de los Archivos, pues muchos de los Profesionales y/o administradores de Archivos enfocaron este cambio como toda una revolución en la Gestión Documental, pensamiento que no era tan acertado, pues desde hace varios años la Gestión Documental viene trabajando de la mano con la Gestión de

---

<sup>7</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 872 de 2003 (diciembre 30) Por la cual se crea el Sistema de Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras entidades prestadoras de servicios. [en línea]. [citado en 28 de febrero de 2010]. Disponible en Internet:<[http://www.mincomercio.gov.co/econtent/documentos/Normatividad/Leyes/Ley\\_872\\_2003.pdf](http://www.mincomercio.gov.co/econtent/documentos/Normatividad/Leyes/Ley_872_2003.pdf)>

Calidad, sin embargo, dicha situación generó nuevas perspectivas para los organismos que regulan el manejo archivístico en Colombia, surgiendo la preocupación de orientar correctamente a los Archivos para contar con una herramienta metodológica que desarrolle de manera integral y práctica la Gestión de Calidad y la Gestión Documental.

Las organizaciones suelen tener muy en cuenta la Norma ISO 9001 que Normaliza los sistemas de gestión de calidad en la organización. La idea de la Norma camina en la línea de asegurar la disponibilidad de recursos de información útiles y necesarios para los diferentes procesos de la institución. Esta disponibilidad se orienta como apoyo de las operaciones y seguimientos de los procesos documentados y controlados por el (workflow)<sup>8</sup> que se lleva a cabo en la entidad.

Para la Universidad de La Salle la aplicación de esta Norma permite mejorar a la luz de los usuarios la interacción de las funciones y actividades propias de la Gestión Documental en el ámbito administrativo como soporte estratégico en el desarrollo de la políticas archivísticas y el diseño de la documentación que testimonia y registra la evidencia de la aplicación de un sistema de gestión de calidad.

En ese sentido el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) prevé como elemento primordial e indispensable el establecimiento de controles de documentos y controles de registros<sup>9</sup>, los primeros tratan de estudiar y analizar la información que va a ser necesaria para documentar un proceso; busca la racionalidad, la economía y la idoneidad de esa información para el proceso concreto que esté desarrollando en la organización. Los segundos tratan de crear un sistema que permita identificar, almacenar, proteger, recuperar, reutilizar, retener y disponer la información útil para documentar un proceso. De tal manera que se refleja la integración inseparable que debe existir entre la Gestión Documental y la Gestión de Calidad.

### **1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

¿Es necesario contar con un instrumento de apoyo que evidencie la aplicación de la Norma ISO 9001:2008 en los Archivos, para identificar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad?

---

<sup>8</sup> **Workflow:** Traduce flujo de trabajo, es el estudio de los aspectos operacionales de una actividad de trabajo, describiendo paso a paso como se estructuran las tareas, cómo se realizan, cuál es su orden correlativo, cómo se sincronizan, cómo fluye la información que soporta la ejecución de las actividades y las tareas y cómo se le hace seguimiento al cumplimiento de las mismas.

<sup>9</sup> GOMEZ GUILLAMON, Felix. La gestión documental y la Norma ISO 15489:2001 Record Management. [en línea]. [citado en 29 de abril de 2010]. Disponible en Internet: <<http://www.aab.es/pdfs/baab78/78a2.pdf>>

## **OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Describir los pasos metodológicos para la implementación de la Norma ISO 9001 versión 2008 en el Archivo de la Universidad de La Salle.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Describir los referentes teóricos para la implementación de la Norma ISO 9001:2008.
- Enunciar los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001 versión 2008 así como las herramientas para su adecuada implementación.
- Describir el diseño metodológico más adecuado para la implementación de la Norma ISO 9001:2008.
- Establecer la aplicación de las teorías de la Calidad y la implementación de la Norma ISO 9001:2008 en el Archivo de la Universidad de La Salle

### 3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Cuando se habla de la calidad este término a veces puede ser interpretado algo ambiguo, cada persona o entidad puede enfocar este concepto más a la satisfacción de sus propias necesidades que a la esencia misma del concepto, la complejidad de la calidad puede partir desde allí, desde su interpretación y su aplicación.

Sin embargo, la complejidad de este amplio tema no es solo como se desarrolla en cada ámbito y uno de los factores que más ha causado problemas a las organizaciones es el equívoco del logro a alcanzar.

Para las empresas cuando se decida implementar un SGC se debe tener claro desde el principio que la certificación de calidad no es el principal logro a alcanzar, el verdadero esfuerzo de estas debe ser el mantener el Sistema de Gestión de Calidad en el transcurso de los años soportado en la aceptación y adopción de la calidad como una cultura corporativa.

En un Archivo el mayor logro a alcanzar es garantizar que la función, los productos, los servicios que se ofrecen cumple con los objetivos trazados, para que posteriormente se proceda a la certificación, demostrando a la población, (usuarios y/o clientes) que la calidad que buscan está asegurada cumpliendo con los requisitos CLON (requisitos del cliente, legales, organizacionales y de Norma).

Por tal razón este trabajo pretende ser de apoyo para los Archivos después de desarrollar la sexta etapa del PGD "la difusión" y que desean "incorporarse paulatinamente a las políticas de calidad, intentando no quedarse en un simple catálogo de servicios, o declaraciones de intenciones, sino que pretenden abordar de manera seria y rigurosa el establecimiento de un sistema de calidad SC".<sup>10</sup>

Para los profesionales en Sistemas de Información y Documentación, Licenciados en Archivística, al igual que Magíster en Gestión de Documentos y Administración de Archivos, este trabajo de grado será, un referente teórico que compila no solo las principales teorías administrativas aplicables a labores, funciones, y actividades propias de la gestión documental, sino el modelo de aplicación de estas en un caso real.

---

<sup>10</sup> Apuntes de Clase IV Maestría de Gestión Documental y Administración de Archivos.

Para los administradores o responsables de Archivos esta será una guía metodológica para la aplicación de la Norma ISO 9001 en los procesos que se desarrollan dentro de un Archivo, siendo un modelo de aplicación para instituciones principalmente del sector educativo.

Para los investigadores interesados en temas como Calidad, Norma ISO 9001, Calidad en la información, Sistemas de Gestión de Calidad, etc, con este trabajo van a disponer de un modelo que facilite el estudio teórico-descriptivo de la aplicación y desarrollo de un SGC, y a futuro permitirá el desarrollo de proyectos similares en diferentes entidades.

Para la Universidad de La Salle se constituye en un documento que consolida y testimonia el resultado de un proyecto de calidad desarrollado por el equipo de trabajo entre el Área de Calidad y la Oficina de Archivo Documentación e Información (OADI).

## 4. MARCOS REFERENCIALES

### 4.1 MARCO TEÓRICO

Con el objeto de construir el marco teórico, es necesario investigar la bibliografía existente sobre las principales temáticas de Calidad, Gestión Documental, Sistemas de Gestión de Calidad entre otras a desarrollar, para lograr dar el panorama o el estado del arte del tema.

#### 4.1.1 Archivos Universitarios

Los Archivos forman parte de la memoria de las instituciones “existiendo desde el momento en que el hombre decidió fijar por escrito sus relaciones como ser social”<sup>11</sup> a partir de ese momento los archivos han crecido y se han adaptado a la sociedad.

La “técnica de conservación y servicios de archivo comenzó en el IV milenio A.C., en los Valles del Tigris, Éufrates y el Nilo, cuando las civilizaciones de la escritura en barro y papiros necesitaron la recogida, conservación y servicios de los documentos administrativos”<sup>12</sup>, cada una de estas eran identificadas para ser recuperadas fácilmente.

“Ya a partir de la Edad Media y con la caída del Imperio Romano desapareció el archivo público ya que las únicas personas autorizadas para verlos y administrarlos eran los soberanos, emperadores y pontífices donde en sus monasterios se conservan los documentos, dejando así que la Iglesia católica custodiara y archivara los documentos y títulos de propiedad no solo de la iglesia sino de otras instituciones como verdaderas reliquias. Por consiguiente no se debe olvidar que los documentos que han sido conservados y custodiados adquieren un valor histórico en la sociedad ya que los documentos de hoy son la historia del mañana”<sup>13</sup>.

---

<sup>11</sup> RUIZ, RODRÍGUEZ, Antonio Ángel. Manual de la archivística. España: Síntesis, 1995. 19 p.

<sup>12</sup> ROMERO TALLAFIGO, Manuel. Archivística y archivos: Soportes, edificios y organización; 3 ed. Carmona: S.R.C. Ediciones, 1997.41 p.

<sup>13</sup> RODRÍGUEZ RINCÓN, Katherine. Propuesta metodológica para la evaluación de servicios de Archivos en universidades en Bogotá. Bogotá, 2009. Propuesta de Trabajo de Grado (Profesional en Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística) Universidad de La Salle. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.

En Colombia los archivos tuvieron su inicio en el "siglo XIX a partir de los documentos de la época colonial. Las primeras acciones con miras a su organización se dieron en 1826 y 1832, pero en 1868 realmente tuvieron vida institucional"<sup>14</sup> a partir de ese momento el gobierno comenzó a legalizar la organización y conservación de los archivos públicos del país, sin embargo, no fue suficiente para la aplicabilidad de estas leyes, por tal motivo fue creado el Archivo General de la Nación (AGN), el 22 de diciembre por medio de la Ley 80 de 1989<sup>15</sup>.

Más adelante el 29 de mayo de 1996 con la Resolución 142 emanada por el AGN se crea el Comité Nacional de Archivos de Educación Superior – CNAES el cual es el encargado de fijar planes a corto, mediano y largo plazo para analizar las necesidades y debilidades de los Archivos de las Instituciones de Educación Superior, este Comité fue organizado por el Archivo General de la Nación, e incluido dentro del Sistema Nacional de Archivos.

Los objetivos de este comité son:

"Apoyar y consolidar el Subsistema Nacional de Archivos de Instituciones de Educación Superior.

Promover e impulsar el desarrollo de la información producida por las Instituciones de Educación Superior y consolidar su memoria institucional.

Fomentar el compromiso de las autoridades e instancias de la Educación Superior, para la proyección y desarrollo de los Archivos.

Establecer y sugerir los parámetros técnicos y conceptuales que permitan Normalizar la organización, sistematización, preservación y difusión de los archivos de la Instituciones de Educación Superior.

Crear y consolidar una Red de Archivos de Instituciones de Educación Superior".<sup>16</sup>

Haciendo énfasis a los objetivos y con la integración de los archivos universitarios privados y públicos y gracias a la colaboración del AGN, se han logrado Normalizar y sensibilizar a gran parte de las instituciones para preservar, conservar y organizar sus acervos documentales.

---

<sup>14</sup> ALVAREZ RODRÍGUEZ, Mariela y MARTÍNEZ CHAVEZ, Melba. Tablas de Retención de Documentos Facilitativos para los Archivos de las Universidades en Colombia. Bogotá: Universidad de La Salle, 2004. 18 p.

<sup>15</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 80 de 1989 (diciembre 22) Por la cual se crea el Archivo General de La Nación y se dictan otras disposiciones. [en línea]. [citado en 07 de mayo de 2010]. Disponible en Internet: <<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/Normas/Norma1.jsp?i=5998>>

<sup>16</sup> COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. En : SEMINARIO SOBRE SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS EN COLOMBIA. (8° : 1999 : Bogotá). Memorias del VIII Seminario sobre Sistema Nacional de Archivos en Colombia. Bogotá : El Archivo, 1999. 205 p.

Lo más destacado del Comité Nacional de Archivos de Educación Superior ha sido:

- “Sensibilización a las directivas de las Instituciones de Educación Superior, sobre la importancia de la organización del Archivo.
- Creación de políticas universitarias orientadas al desarrollo de los Archivos.
- Por medio de la sensibilización a los directivos, se ha logrado obtener y asegurar presupuesto para la organización de los Archivos Universitarios.
- Fomento a la cultura archivística para toda la comunidad universitaria”<sup>17</sup>.

“Los Archivos Universitarios fundamentan su existencia en una función social encaminada a la satisfacción de las necesidades de información de la comunidad universitaria y de cualquier ciudadano”.<sup>18</sup> Esta función social de los archivos universitarios debe tener un alcance cada día mayor, dado que estos se constituyen como un elemento primordial para la academia, la docencia, la extensión, la administración universitaria y la investigación, así como la conservación de la memoria, no solo de la institución universitaria, sino de la sociedad en general.

“Archivo Universitario es definido como un conjunto de documentos de cualquier fecha, formato o soporte material, producidos o recibidos en el desarrollo de sus funciones y actividades de los diferentes miembros y órganos universitarios, organizados, conservados y difundidos para la información y toma de decisiones en la gestión administrativa para la investigación y cultura; constituyendo así un repositorio de los documentos generados por la universidad en su ejercicio de función social, prestadoras de un servicio como lo es la educación, estos documentos los cuales poseen un valor administrativo, legal, académico, cultural y científico, son evidencia y registro de su información, los cuales han de organizarse, clasificarse, conservar y difundirse”.<sup>19</sup>

“También se puede definir como el servicio especializado en la gestión, conservación y difusión de los documentos con finalidades administrativas, docentes, investigadoras y culturales de la Universidad, esta definición es la

---

<sup>17</sup> *Ibíd.* p. 206

<sup>18</sup> ALVAREZ. *Op. Cit.* 149 p.

<sup>19</sup> *Ibíd.*, p. 26

más aceptada y usada actualmente por las universidades, caso en el cual el Archivo Universitario debe ser considerado como un servicio único y funcional, que debe estar ligado a los criterios y políticas archivísticas existentes para la administración de los documentos”.<sup>20</sup>

El Archivo Universitario tiene como objetivo principal “planificar, implantar y evaluar el sistema de gestión documental, así como conservar, preservar, organizar, describir y hacer accesible el fondo documental en su parte administrativa e histórica de la Universidad a la comunidad universitaria”<sup>21</sup>

Entonces “se puede decir que el Archivo Universitario debe velar por la adecuada administración de los fondos documentales que este custodia, puesto que estos hacen parte del patrimonio documental universitario que es fuente de la investigación y generación de conocimiento”<sup>22</sup>, su misión se debe centrar en la administración eficiente y eficaz de los diferentes sistemas de información documental, con el objeto de apoyar las labores académicas, administrativas e investigativas de la institución.

Los Archivos Universitarios como unidades de conservación, preservación y consulta de documentos universitarios tienen la gran responsabilidad de la custodia y difusión de la memoria institucional de una Universidad, brindando a la comunidad esta información, ya sea para la toma de *decisiones* o para la investigación, en este sentido los archivos universitarios deben cumplir con las siguientes funciones:

**Tabla No. 2: Funciones de los Archivos Universitarios**

FUNCIONES ADMINISTRATIVAS	FUNCIÓN CULTURAL	FUNCIÓN HISTÓRICA-
---------------------------	------------------	--------------------

<sup>20</sup> UNIVERSIDAD DE LA SALLE. Oficina de Archivo Documentación e Información. [en línea]. [citado en 08 de febrero de 2010]. Disponible en Internet: <[http://www.lasalle.edu.co/sarchivo/ARCHIVOS%20UNIVERSITARIO S.html](http://www.lasalle.edu.co/sarchivo/ARCHIVOS%20UNIVERSITARIO%20S.html)>

<sup>21</sup>ALVAREZ. Op cit. 27 p.

<sup>22</sup> Ibíd., p. 2

		CIENTÍFICA
Están encaminados a apoyar el desarrollo de la gestión diaria.	Los Archivos Universitarios permiten enriquecer moral e intelectualmente a cualquier persona que consulte la información existente en estos.	Los Archivos no sólo custodian documentos de índole administrativo, estos son una fuente primaria del desarrollo investigativo y científico de una sociedad, en estos recae la responsabilidad de la construcción de la memoria, no sólo de una institución universitaria, sino de una sociedad entera.
Es la función que fundamenta la toma de decisiones y el desarrollo de las actividades que se llevan a cabo a diario en una institución.	Puesto que los mismos responden a la necesidad de las universidades de culturizar a una sociedad determinada.	
Es la función que se deriva del motivo por el cual se crean los Archivos en las instituciones universitarias.		

Fuente: El autor (2010)

#### 4.1.2 Calidad

Sierra Escobar<sup>23</sup>, en su última publicación de la revista *Código* manifiesta una realidad evidente, la cual se refiere a la inexistencia de textos, o escritos por parte de los teóricos en la Archivística que aborden ampliamente y con suficiente claridad conceptual la gestión documental enfocada a procesos.

Sin embargo, uno de los autores pioneros en el tema es el profesor Cruz Mundet, quien expone "que para controlar los procesos las organizaciones tienen a su disposición lo que se conoce como BPR (Business Process Reengineering) y BPM (Business Process Management), en los cuales el Archivo puede desempeñar un papel clave".<sup>24</sup>

Sánchez Maldonado, en su artículo *Estrategias, procesos y tecnología*, destaca estas dos tendencias administrativas como una estrategia en las que las organizaciones deberían implementarlas no solo con el fin de incorporar ventajas que más adelante describiré, sino como una estructura de competitividad en la forma de operar.

<sup>23</sup> SIERRA ESCOBAR, Luis Fernando. Tablas de Retención Documental enfocada a procesos (TRDP): una propuesta emergente en tiempos de cambio. *En* : *Código*, Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Programa de Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística. Vol. 5, No. 2. (julio a diciembre, 2009) Bogotá : Universidad de La Salle, 2009. 162 p.

<sup>24</sup> CRUZ MUNDER, José Ramón. *La gestión de documentos en las organizaciones*. Madrid: Pirámide, 2006. 312p.

Muchas de las tareas que desarrollan la Administración de Procesos de Negocio (BPM) y la Reingeniería de los Procesos de Negocio (BPR) aplican a los Archivos, pues son los departamentos, oficinas o divisiones de una organización los encargados de administrar la información para soportar la toma de decisiones de la gerencia, mucha de esta información se encuentra plasmada en los documentos o en los registros de los sistemas de información o bases de datos institucionales.

“La fuente de estas ventajas esta en las actividades que desarrollan, por lo que la eficiencia en los procesos de negocio representa un foco de acción para sus directivos. Para apoyar este objetivo, las herramientas y metodologías para gestión de procesos han venido evolucionando con el paso del tiempo. Desde la realización de procesos implícitos en las prácticas de negocio utilizadas durante los años 20, pasando por la reingeniería de procesos y técnicas de documentación a finales de los años 80, hasta la gestión de workflow de documentos que florecieron al finalizar la década del 90. En los últimos años, la necesidad de alinear la estrategia a la operación de negocio y el desarrollo de la tecnología de información, han generado nuevas formas de gestionar los procesos en las organizaciones. Business Process Management (BPM) se perfila como una nueva tendencia para aumentar la eficiencia del negocio y generar las ventajas competitivas que exige el mercado”.<sup>25</sup>

La decisión de mejorar los procesos de negocio como un camino estratégico para lograr mayor desempeño en los resultados de las organizaciones no es un tema nuevo, se han desarrollado diferentes metodologías, en esta época las actividades de una empresa ya no se conciben con el fenómeno de *causa-efecto*, en los que los resultados finales en la prestación de un servicio o la oferta de un producto, eran la consecuencia de la articulación y ejecución de actividades en secuencia.

Hoy en día la visión sobre la articulación de las actividades y funciones se ata a los procesos y a las iniciativas de mejoramiento organizacional, desde esta perspectiva que surge de la mano de diferentes filosofías: BPM, BPR, ERP, JIT, TQM, MCT, RCR, FCR, entre otras, pero que ha causado cierta confusión, “aquí estamos mezclando manzanas con peras. JAT, Justo a tiempo, ACT, Administración de calidad total e Ingeniería simultanea (IS), son métodos que gobiernan la forma en que funciona una organización o parte de ella. Mientras que RCR, Respuesta del ciclo rápido, son para mejoría, que aunque no tienen recetas para indicar la manera como debe trabajar la organización día con día,

---

<sup>25</sup> SÁNCHEZ MALDONADO, Luis Fernando. Business Process Management (BPM): articulando estrategia, procesos y tecnología. En: DeGerencia. [en línea]. [citado en 06 de mayo de 2010]. Disponible en Internet: <[http://www.degerencia.com/articulo/business\\_process\\_management\\_bpm\\_articulando\\_estrategia\\_procesos\\_y\\_tecnologia](http://www.degerencia.com/articulo/business_process_management_bpm_articulando_estrategia_procesos_y_tecnologia)>

sino mas bien están preocupadas en cómo pueden mejorar su rendimiento basado en pasar de una forma a otra de hacer las cosas”<sup>26</sup>

De tal manera que encontramos que en la administración de una organización o en el caso específico de un Archivo, es importante identificar la filosofía de trabajo adecuada junto con los fines y objetivos a lograr. En muchas actividades minimizamos los elementos que no agreguen valor a los servicios, productos o actividades propias del Archivo, buscando en la mayoría de los casos reducir tiempos de ejecución y de respuesta, pero si por el contrario nuestro objetivo se enfoca a la Calidad, a conseguir que las cosas se realicen bien desde la primera vez, como los inventarios, la descripción, la aplicación de las Tablas de Retención Documental para la eliminación de documentos, el desarrollo de nuevos productos y servicios, (específicamente en la reducción del tiempo necesario para ponerlo a la disposición de los usuarios), y en la automatización e integración de información para responder ágilmente a los cambios exigidos por la dinámica de la administración, indiscutiblemente estamos hablando del desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad como respuesta a cumplir lo que el cliente desea, con estándares.

La Calidad se ha convertido en las últimas décadas en el complemento indispensable para la mayoría de las entidades, generando en la mayoría de los casos una ventaja competitiva frente a la competencia, es un elemento aliado en el cualquier negociación pues para el cliente resulta más fácil seleccionar al ofertante que incluya en sus productos, servicios y actividades *la calidad*.

Rodríguez de Soto y Eva Cuervo Fernández plantean que “las organizaciones están viviendo un cambio en el paradigma de desarrollo de sus sistemas de información: de las funciones a los procesos. La finalidad que persigue con ello es enfatizar los procesos de negocio para conseguir arquitecturas más ágiles y flexibles adaptables a los continuos cambios que se producen en los mercados en los que las organizaciones desarrollan su negocio”.<sup>27</sup>

Las empresas consiguen destacar su éxito mediante la explotación de la información de sus sistemas, muchas de estas destacan la clave en la gestión de la Calidad de la Información (IQ). La cual se encuentra orientada a generar y difundir conocimiento productivo, aprovechar la información para fomentar avances en la empresa mediante la producción de conocimiento, el cual se

---

<sup>26</sup> PEPPARD, Joe y ROWLAND, Phillip. La esencia de la Reingeniería en los procesos de negocio. México : Editorial Prentice Hall, 1996. 15 p.

<sup>27</sup> RODRÍGUEZ DE SOTO, Adolfo y FERNÁNDEZ, Eva. Nuevas tendencias en Sistemas de Información: procesos y servicios. En: Pecunia: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. No.2; 2006. 130 p.

considera el eje central que le permitirá tener mayor competitividad en la era en la que vivimos, la era de la información.

La Calidad de la Información, es un concepto que se convirtió casi que una obligación para las organizaciones, permitiendo así desarrollar competencias en el mercado basadas en la información; imaginemos una institución que no conoce la cantidad de sus clientes, sus obligaciones con los mismos, las cifras financieras, los datos de las obligaciones bancarias, la información de sus empleados, las cláusulas contractuales con sus proveedores, las pólizas y seguros que cubran cualquier eventualidad y así por citar algunos de los datos e información importantes y de cierta manera cruciales para la gestión de la misma de generar y difundir los conocimientos organizativos.

La Calidad de la Información tiene una estructura que consta de cuatro categorías las cuales se deben integrar a las funciones de los sistemas de información, con el fin de garantizar que la información fluya en la organización para soportar la gestión de la misma.

**Tabla No. 3: Categorías y Dimensiones de la IQ**

<b>Categoría de la Calidad de la Información</b>	<b>Dimensiones de la Calidad de la Información</b>
<b>Calidad de la información Intrínseca</b>	Precisión, objetividad, credibilidad, reputación.
<b>Calidad de la información Contextual</b>	Relevancia, valor añadido, ¿es oportuna?, ¿está completa?, cantidad de la información.
<b>Calidad de la información de Representación</b>	Facilidad de interpretación, facilidad de comprensión, representación, concisa, representación consiente.
<b>Calidad de la información de Acceso</b>	Acceso, seguridad.

Fuente: Wang, R. Y D.M. Strong (1996)<sup>28</sup>

Kuan-Tsae Huang, en su obra Calidad de la información y gestión del conocimiento lista los principales puntos de la Calidad de la Información para apoyar la gestión del conocimiento, los cuales son:

- Transformación de información tácita en información explícita.
- Transformación de conocimientos locales en conocimientos mundiales.

<sup>28</sup> WANG, Richard Y. y STRONG, Diane M. Beyond Accuracy: What Data Quality Means to Data Consumers. En: Journal of Management Information Systems. Vol. 12, No. 4. (1996) 5-34 p.

- Creación de conocimientos organizativos a partir de información de calidad y la experiencia humana.
- Fijación de las mejores prácticas.
- Sostenimiento del proceso de producción y reutilización de conocimientos organizativos por medio de infraestructuras tecnológicas y organizativas.
- Fomento de un entorno para la generación y uso comparativo de los conocimientos.

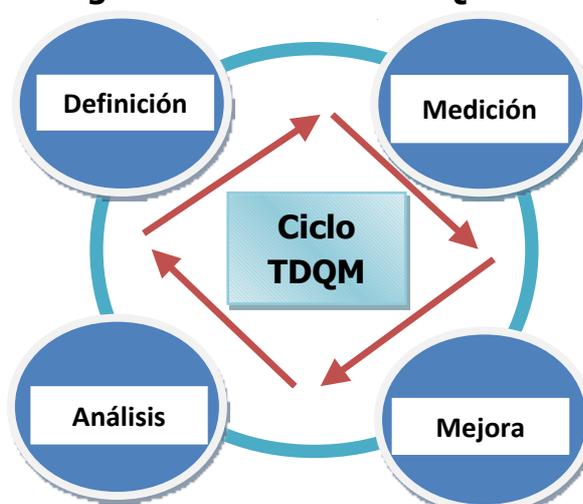
El alcance de la Calidad de la Información, se compone de cuatro variables definición, medición, análisis y mejora.

*"Medición:* Genera la métrica aplicable a la IQ

*Análisis:* Se identifica el origen real de los problemas que afectan la IQ y se calculan las repercusiones de las carencias en la calidad de la información.

*Mejora:* Con esta se incorporan los métodos para mejorar la IQ, este se aplica a largo alcance del sistema y en función de los requisitos especificados por el consumidor."<sup>29</sup>

**Figura No. 1: El ciclo TDQM**



Fuente: Kuan Tsaeh Huang Yang (2000)

De esta manera se identifica que la calidad en las instituciones surge no solo por los productos finales que ofrece al mercado, sino por la necesidad de hacerlo parte del desarrollo de todas las actividades, su alcance es tan amplio y tan aplicable que la información no se escapa de esta, como Archivo, no se puede concebir que la materia prima de nuestro proceso que es la información plasmada en documentos, sin importar su soporte, no goce de la aplicación de la calidad e integre su importancia en los que se conoce como el desarrollo del

<sup>29</sup> KUAN, Tsaeh Huang, YANG, W. Lee; YANG, Richard. Calidad de la Información y gestión del Conocimiento. Madrid: AENOR, 2000.33 p.

trabajo mediante los procesos, que trascienden las fronteras de las unidades o departamentos y se convierte en insumo transversal para los Sistemas de Gestión de la Calidad.

El enfoque por procesos, en algunos casos se liga con la aplicación de la Norma ISO 9001, Cuatrecasas, comenta que la eficiencia de la rapidez y los bajos costos, podrá tomar como punto de partida toda la actividad empresarial y sus procesos, el cliente final de los productos y servicios de la empresa y sus requerimientos. De tal manera que las organizaciones deben adecuar toda su actividad directamente a satisfacer rápida y eficientemente los requisitos internos y externos. "Para eso las estructuras organizativas deben ser planas y orientadas a los procesos (organización denominada horizontal), para que conecten todas las actividades de los procesos que conducen por ejemplo desde la recepción de la orden de compra y requerimientos del cliente, pasando por el diseño de los productos y procesos, hasta la distribución y servicio al cliente, etapa de todo el proceso"<sup>30</sup>

Sin embargo, aunque durante una época la implementación del Sistema de Gestión de Calidad fue precisamente para las organizaciones, una vía para reducir costos y mejorar sus procesos de producción, el alcance de la implementación de una Norma como la ISO 9001, no queda solo en este logro, pues más allá de esto lo que permite es incorporar una cultura de calidad, orientada hacia el factor clave para la competitividad en cualquier mercado. De tal manera que para cualquier organización o en el caso específico, cualquier Archivo, la persona que se dedique a Normalizar e implementar estos proyectos de Calidad debe ser conocedora de esta labor garantizando así la incorporación y el engranaje para que sea útil y de fácil entendimiento a todos los niveles de la entidad.

Latorre Merino, plantea en sus escritos, que el siglo XX pasará a la historia por la revolución que se produce en las organizaciones en la búsqueda de la calidad, es un principio orientado totalmente hacia el producto y basado en la inspección mediante el control de calidad y posteriormente en el servicio y la gestión de la organización.

Latorre define "para la actualidad, y dentro del panorama internacional, dos grandes corrientes de Gestión de la Calidad:

1. Sistema de Gestión de Calidad, basada en las Normas ISO 9000, y conocida anteriormente como Aseguramiento de la Calidad, fundaba el éxito de su sistema en la redacción de un plan de calidad, y el cumplimiento de veinte requisitos. Orientando fundamentalmente hacia el producto, estas Normas han sido revisadas en el año 2000 y se acercan ahora más al modelo de excelencia empresarial, apoyándose en

---

<sup>30</sup> CUATRECASAS, Luís. Gestión integral de la calidad: implantación, control, y certificación; 3ª ed. Barcelona : Librería de la Empresa, 2005. 374 p.

ocho principios de gestión de calidad. La utilización de este modelo es condición indispensable para obtener una Certificación externa de calidad.

2. La Gestión de la Calidad Total, enfocada a la mejora de la gestión y de los resultados empresariales. Esta corriente está representada a nivel internacional por tres grandes modelos de excelencia:

- DEMING – El premio Nacional de Calidad de Japón, orientado fundamentalmente hacia la fabricación.
- MALCOM BALDRIGE –El premio Nacional a la Calidad en Estados Unidos, orientado a evaluar la calidad de una organización, dedica una atención especial a la satisfacción del cliente, basado en una estructura de puntos.
- E.F.Q.M. – Modelo Europeo de Excelencia Empresarial, desarrollado por la European Foundation for Quality Mangement. Orientado hacia la autoevaluación, detectando sus puntos débiles y fuertes”.<sup>31</sup>

Para seleccionar la corriente por la que se desea obtener el reconocimiento y certificación de la calidad depende de los ámbitos en los que se desempeñe la organización, sin embargo sea cual sea el seleccionado hay un elemento en común. “La Ruta de la Calidad”. Cada institución es autónoma en desarrollar los métodos de aplicación de cada modelo, esta ruta se convierte en el camino a seguir, dando garantía del éxito por medio de sus tres elementos, esta teoría la sustenta una encuesta realizada en Estados Unidos a un grupo de empresas de los sectores de la construcción, servicios, manufacturero y de consultorías, la cual demuestra que todas pasaron por las mismas etapas en su camino de calidad.

“A ese camino común se le ha dado el nombre de *la Ruta de la Calidad*, y se divide en tres etapas claramente definidas: La exploración, la planeación, y el sostenimiento”.<sup>32</sup>

**Figura No.2: Elementos de la Ruta de la Calidad.**



Fuente: El autor (2010)

**Etapa No.1: Exploración y Compromiso:** Es la etapa inicial compuesta por cinco elementos necesarios.

- Reconocimiento por parte de la gerencia de la necesidad de un cambio en la forma como se maneja la compañía, con el fin de aumentar las ganancias para los accionistas, mejorar la relación con los proveedores y los clientes.
- Estudio de las filosofías de calidad y la forma como se han aplicado en otras empresas, preferiblemente del mismo sector empresarial Educación, Salud, Comercio, Financiero, etc.
- Contratación de un consultor externo (empresas o personas naturales) para brindar capacitación en la filosofía de la calidad.
- Selección de un coordinador del proceso de calidad a nivel interno.
- Inicio de una capacitación básica a nivel directivo.

**Etapa No.2: Planeación:** Esta etapa se caracteriza por:

- El desarrollo de un enfoque estratégico que sirve de base para el desarrollo de la calidad.
- Concienciar y capacitar a nivel técnico, todas las personas en la empresa, según su nivel jerárquico debe recibir dos modalidades de capacitación: la de sensibilización y la de técnicas. La primera que se considera una capacitación donde se brindan conocimientos generales sobre la filosofía de la calidad y la forma como se va a aplicar, es el acercamiento al camino por recorrer y el segundo nivel se enfoca en las técnicas y

conocimientos específicos que se aplican al desarrollo de las actividades cotidianas.

- Desarrollo de los equipos de trabajo, este resulta útil porque se fortalece la integración del sistema y desde el principio no se contempla como un grupo de islas independientes dentro de un mapa de procesos, con el trabajo en equipo el engrane de las funciones se evidencia aun más, se fortalece el análisis de los problemas y la solución de los mismos a través de los acuerdos de servicio entre procesos. El trabajo en equipo se convierte en una base sólida para el desarrollo del sistema con miras a alcanzar los objetivos propuestos.
- Proyectos piloto son estrategias de planeación que permiten aplicar técnicas a un sector específicos sin extenderlas a toda la organización, de esta manera su aplicación se hace en pequeña escala y adapta las metodologías elegidas a la realidad de la empresa y el negocio.

### **Etapas No. 3: Sostenimiento**

La última etapa se caracteriza por ser el logro de una condición más estable, sin embargo el desarrollo de esta etapa es complicado en el sentido como lo expresa un viejo refrán "lo difícil no es alcanzar el éxito, lo difícil es mantenerse en él" esta es una fase muy importante y sus principales acciones son:

- La integración de la filosofía de la calidad dentro de la estructura administrativa de la empresa.
- Énfasis en la planeación a largo plazo con miras al mejoramiento.
- Intensificación de los procesos de mejoramiento continuo.
- Demostración del compromiso de la administración con el cambio a través del comportamiento diario.
- Continuidad de la capacitación en los puntos donde se requiera.
- Revisión permanente del avance del sistema de calidad, medir los progresos y ajustes a las necesidades de los clientes o los requerimientos planteados en la Matriz de Requisitos.

Para finalizar este marco teórico es necesario abordar la calidad específicamente en los servicios, que si bien es un tema muy desarrollado para las bibliotecas, puede ser de gran utilidad para los Archivos ya que algunas estrategias específicamente de mercadeo y los diferentes aspectos evaluados

ya por varios autores sobre la forma en que los usuarios miden la calidad en las unidades de información.

Arellano Cuevar indica que con el fin de mejorar la calidad de los servicios, se requiere utilizar y aplicar una serie de estrategias de marketing, con el fin de que los clientes o usuarios perciban la calidad de los servicios de tal manera que plantea algunas estrategias como:

- **Hacer tangible lo intangible:** El usuario buscara signos que demuestren la calidad del servicio, que se le está presentado como signo de este, es decir, mira diferentes aspectos como la infraestructura donde se presta el servicio, o los documentos que se le entreguen y la actitud del funcionario que lo atiende.
- **Marketing interno:** Concienciar a cada funcionario para la prestación del servicio y la importancia que este tiene tanto para la organización como para el usuario.
- **Marketing para los usuarios:** Informar a los usuarios tanto reales como potenciales los alcances que tiene el servicio ofrecido o adquirido por este, de igual forma divulgar a estos los cambios que se les han realizado a los servicios.
- **Disminuir la diversidad:** La diversidad en los servicios, puede ocasionar una ventaja para organización ya que el usuario busca suplir sus necesidades, sin embargo, se debe estudiar ya que puede resultar un poco costosa para esta<sup>33</sup>.

La realización de una política de calidad exige identificar las intenciones preferenciales de los usuarios a fin fijar objetivos de calidad, la Norma ISO 9004 que trata sobre: "Sistemas de Gestión de Calidad - Instrucciones para mejorar el rendimiento. Esta Norma, que no está diseñada con fines contractuales sino para uso interno, se centra particularmente en la mejora constante del rendimiento"<sup>34</sup>; la cual señala algunas intenciones como por ejemplo:

- "La satisfacción del usuario, teniendo en cuenta las cotas específicas de la profesión y la ética profesional.

<sup>33</sup> ARELLANO CUEVA, Rolando. Marketing, Enfoque América Latina. México: McGRAW- HILL, 2003. p. 515

<sup>34</sup> PILLOU, Jean-François. Introducción a la certificación ISO: ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004. [en línea]. [citado en 09 de mayo de 2010]. Disponible en Internet: <<http://es.kioskea.net/contents/qualite/iso-9001.php3>>

- La mejora permanente del servicio.
- El respeto de los puntos de vista sobre los requisitos exigidos por la sociedad y el medio ambiente.
- El efecto útil que se obtiene al prestar el servicio.
- Definición clara de las expectativas del usuario y de las características de calidad adecuadas.
- Medidas de precaución y de gestión para evitar la insatisfacción del usuario.
- Optimización de los costes relacionados con la calidad.
- Vigilancia continuada de la demanda y de los servicios prestados, para determinar si existe posibilidad de mejorar.
- Evitar efectos perjudiciales para la sociedad y el medio ambiente causados por la institución que presta los servicios<sup>35</sup>.

Los investigadores "Parasuraman, Zeithlam y Barri"<sup>36</sup>, han encontrado los principales factores que los usuarios determinan para evaluar la calidad del servicio prestado:

1. **La accesibilidad:** El servicio debe ser fácil de obtener.
2. **La comunicación:** El servicio debe ser explicado, de una manera precisa y comprensible para los usuarios.
3. **La capacidad del personal:** Los funcionarios debe tener el conocimiento, la capacidad y habilidad de prestar los servicios.
4. **La cortesía y la amabilidad:** Los funcionarios deben tener para con los usuarios respeto, cortesía y amabilidad y sobre todo estar atento de lo que requieren los usuarios.
5. **La credibilidad:** La organización en si debe ser confiable y uno de sus objetivos debe ser ayudar a los usuarios a suplir sus necesidades.
6. **El respeto de las Normas y plazos:** La prestación del servicio debe realizarse de manera equitativa y precisa.

---

<sup>35</sup> KLAASSEN, Ute. Gestión de la Calidad y Marketing en las Bibliotecas Públicas. España : Fundación Bertelsmann, 1999. p. 187

<sup>36</sup> ARELLANO. Op Cit. P. 519

7. **La capacidad de reacción:** Los funcionarios debe ser recursivos y reaccionar rápidamente a las solicitudes de los usuarios.
8. **La seguridad:** Debe existe confiabilidad en la información que el usuario requiere y no debe existir ningún riesgo para este.

#### **4.1.3. Norma Internacional ISO 9001 versión 2008**

La creación de las Normas ISO 9000 tuvieron como punto de referencia las "Normas BS 5750 emitidas por el Instituto Británico de Normas de Gran Bretaña"<sup>37</sup>, el objetivo principal de dichas Normas es establecer parámetros generales y comunes en los países en la cual fueran implementadas.

"La organización Internacional para la Normalización ISO tuvo su origen en la Federación Internacional de Asociaciones Nacionales de Normalización entre los años de 1926 a 1939.

Sin embargo a partir del año de 1943 y hasta el año de 1946, el Comité de Coordinación de las Naciones Unidas para la Normalización actuó como una organización permanente"<sup>38</sup> finalmente fue en octubre de 1946 en la ciudad de Londres que los representantes de veinticinco países definieron el nombre de: Organización Internacional para la Normalización (International Organization for Standarization), quien celebró su primera reunión en junio de 1947 en la ciudad de Zurich. Su sede se encuentra ubicada en Ginebra (Suiza), y su finalidad principal es la de promover el desarrollo de estándares internacionales y actividades relacionadas, además de la conformidad de los estatutos para el intercambio de bienes y servicios en todo el mundo.<sup>39</sup>

ISO es la Organización Internacional para la Estandarización la cual se encuentran representada hoy en día por noventa países de todos los continentes a través de organismos destacados para este objetivo. Sus Normas son el resultado de consensos logrados por todos los representantes integrantes quienes defienden los intereses de los sectores industriales de cada uno de sus países al crear o modificar las Normas y políticas de ISO. Las Normas ISO 9000 se han convertido en un referente internacional para los requerimientos de calidad formando la base de por lo menos 350.000 sistemas

---

<sup>37</sup> ICONTEC. Instituto Colombiano para la Normalización Técnica. [en línea]. [citado en 18 de marzo de 2010]. Disponible en Internet: <[www.icontec.org](http://www.icontec.org)>

<sup>38</sup> NORMAS ISO (International Estándar Organisation) 9000. [en línea]. [citado en 01 de mayo de 2010]. Disponible en Internet: [www.sdpt.net/calidad/Normas\\_iso9000.html](http://www.sdpt.net/calidad/Normas_iso9000.html)

<sup>39</sup> Ibid., p. 14

de dirección de calidad certificados dentro de organizaciones públicas y privadas en al menos 150 países”.<sup>40</sup>

La familia de las Normas ISO 9000 son un conjunto de Normas que constituyen un modelo para el aseguramiento de la calidad, flexibles a cualquier proceso a evaluar y certificar. Su diseño posibilita a todas las empresa adaptarse a sus requerimientos sin importar si es un producto o un servicio al que se le desea implementar dentro de un sistema de calidad.

En términos generales las ISO 9000 hacen referencia a la implementación y operación de Sistemas de Gestión de Calidad eficaces, a través de cada uno de sus componentes:

- ISO 9000 presenta los fundamentos de los Sistemas de Gestión de Calidad y su terminología.
- ISO 9001 presenta los requisitos de un Sistema de Gestión de Calidad.
- ISO 9004 presenta las directrices de eficacia y eficiencia de un Sistema de Gestión de Calidad.
- ISO 19011 presentan el proceso de auditoría de un Sistema de Gestión de Calidad.

Dentro de las familias de la Norma ISO 9000, se encuentra la Norma ISO 9001 en su última versión 2008, la cual es una Norma Internacional de aplicación voluntaria, que establecen los requisitos que debe practicar una empresa para demostrar que tiene la capacidad de cumplir los requerimientos de sus clientes, un enfoque proactivo dirigido a encontrar las causas de falla y el control de riesgos, que se preocupa por mejorar continuamente su desempeño<sup>41</sup> donde el control se define como una función que provee información que busca mejorar tanto los medios como los resultados, dentro de un desarrollo dinámico, cambiante y exigente. También busca marcar la pauta en cuanto a las decisiones de cambio a favor de los caminos previstos en el derrotero de la organización.<sup>42</sup>

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un **Sistema de Gestión de la Calidad**, la cual se convierte en la forma como su organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que

---

<sup>40</sup> NORMAS ISO. Op cit.

<sup>41</sup> POVEDA, Pedro Pablo. Implementar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001: Guía básica para empresas comprometidas con la competitividad y la generación de valor; 2ª ed. Bogotá: CYGA ; ICONTEC, 2006. 15 p.

<sup>42</sup> ADARME JAIMES, Wilson y ALVAREZ Camilo. Gestión por procesos. Técnicas básicas. Cali : Universidad Nacional de Colombia, 2005. 30 – 31 p.

la entidad emplea para alcanzar sus objetivos de calidad y cumplir con los requisitos de su cliente.

Esta Norma es de aplicación para todo tipo de empresas u organizaciones con independencia de lo que fabriquen, produzcan o comercialicen. Así mismo abarca a todas aquellas áreas de la empresa que intervienen sobre la elaboración o prestación de esos productos o servicios.

La Norma Internacional ISO 9001:2008 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos; cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, hace que una organización funcione de manera eficaz, identificando y gestionando numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un **proceso**.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos, así como su gestión, puede denominarse como **enfoque basado en procesos**.<sup>43</sup>

La adopción de un sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica de la institución. El diseño y la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de una organización está influenciado por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización. No es el propósito de la Norma ISO 9001 proporcionar uniformidad entre todas las entidades que la apliquen sobre la estructura de los sistemas de gestión de calidad o en la documentación.

*El sistema de la calidad:* es la estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos para implantar la gestión de la calidad. Tal como se define en la Norma UNE-EN ISO 8402 "es el conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad".<sup>44</sup>

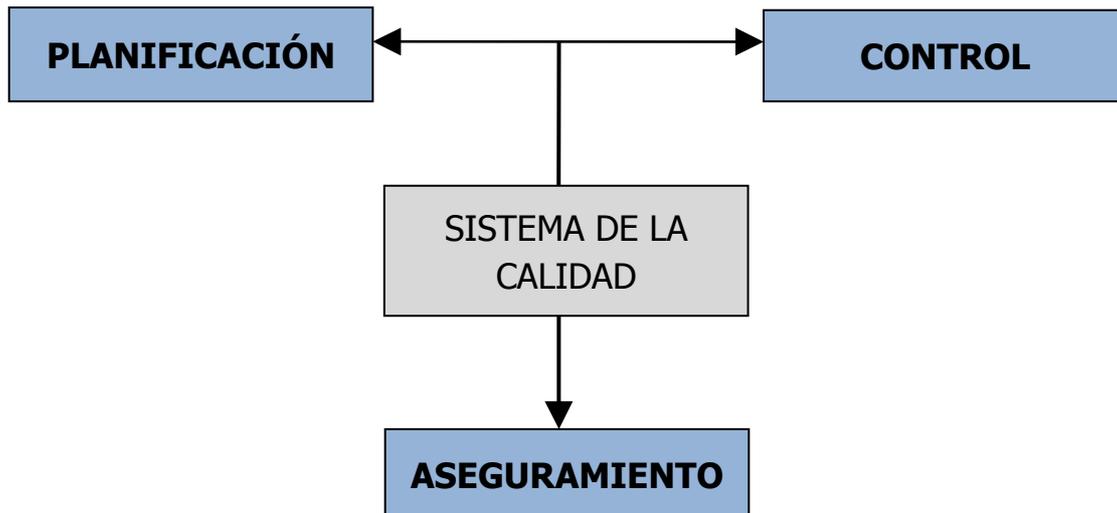
Para implementar un sistema de calidad se deben tener en cuenta tres características:

### **Figura No.3: Los tres elementos para implementar del SC**

<sup>43</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Manual para las pequeñas empresas. Guía sobre la Norma ISO 9001:2000. Bogotá : Icontec, 2000. 172 p.

<sup>44</sup>

SEDIC. Guía para la aplicación de la Norma ISO 9000 a bibliotecas y servicios de información y documentación. Madrid : SEDIC, 1998. P. 21



Fuente: El autor (2010)

**“Planificación de la Calidad:** Son actividades que marcan los objetivos de un sistema de la calidad y los medios para conseguirlos. La planificación de la calidad nos permite contemplar acciones, recursos y personas que permitan dar solución a todos los pasos de cada uno de nuestros procesos de trabajo.

**Control de la Calidad:** Técnicas y actividades utilizadas para comprobar que se cumple con los requisitos de la calidad.

**Aseguramiento de la Calidad:** Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas implantadas dentro del Sistema de la Calidad y demostrables si es necesario, para proporcionar la confianza adecuada de que una entidad cumpliera los requisitos de calidad.”<sup>45</sup>

Para concluir y de acuerdo al recorrido teórico sobre la Norma, hemos visto que un sistema de la calidad es el método de gestión empresarial que nos permite asegurar que los productos y servicios cumplen con las características que previamente se han definido, proporcionando a los clientes la confianza y seguridad necesaria para fortalecer los lazos de vinculación.

La Norma es, básicamente un estándar universal aceptado, por lo tanto, para cualquier entidad y de manera específica para cualquier Archivo que se proponga como objeto estratégico el proporcionar productos y/o servicios de calidad, es más útil el adaptarse a unos requisitos ya existentes pactados por la Norma ISO 9001, ya que la Norma por si misma no va a determinar el nivel de calidad, o de satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

<sup>45</sup> Los conceptos y definiciones relacionadas con el ámbito de las tres características fueron recogidos de la Norma UNE-EN ISO 8402 “Gestión de Calidad y Aseguramiento de la Calidad. Vocabulario”.

Este es un aspecto que tendrá que ser identificado, planeado, decidido y aprobado por el Archivo con base en su análisis de mercado, los estudios de usuarios y las estrategias de difusión implementadas. Lo importante a efectos de la aplicación de esta Norma es que la organización y en este caso que el Archivo pueda posteriormente demostrar que es capaz de mantener el nivel de calidad acordado, ese nivel que se pacta por los mismos requisitos del cliente, de la organización, de la Norma y de la legislación.

De tal manera que es importante destacar que cada Unidad de Información (Archivo) es quien debe decidir cómo llevar a cabo sus actividades para obtener el nivel de calidad deseado. La Norma sólo indica cómo debe definirse el SGC. "Gestionar la Calidad en nuestros centros implica dotar a los mismos de una estructura que haga posible el cumplimiento de los objetivos establecidos y de los puntos de la Norma adoptada".<sup>46</sup>

La Norma ISO 9001:2008 esta estructurada en ocho capítulos, en los cuales los tres primeros consolidan los principios, estructura, descripción y requisitos generales de la empresa, es decir, son de carácter introductorio. Los capítulos del cuarto al octavo están orientados a los procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implantación del sistema de calidad.

La Norma se divide o estructura de la siguiente manera:

1. **"Alcance:** Se describe la Norma y cómo ésta se aplica a las organizaciones.
2. **Referencia Normativa:** Referencias a otros documentos que deben utilizarse junto con la Norma ISO 9001:2008, Sistemas de Administración de Calidad - Fundamentos y vocabulario.
3. **Definiciones:** Se exponen algunas definiciones nuevas.
4. **Requisitos Generales:** Se exponen los requerimientos para todo el Sistema de Administración de Calidad.
5. **Responsabilidad de las Directivas:** Se exponen los requerimientos para las Directivas y su papel en el Sistema de Administración de Calidad.
6. **Administración de Recursos:** Se exponen los requerimientos relativos a los recursos, que abarcan entre otros: personal, capacitación, instalaciones y ambiente de trabajo.

---

<sup>46</sup> SEDIC. Op Cit. p. 39

**7. Realización del Producto:** Se exponen los requerimientos para la elaboración del producto o servicio, incluyendo aspectos como planificación, procesos relacionados con el cliente, diseño, compra y control de procesos.

**8. Medición, Análisis y Perfeccionamiento:** Se presentan los requerimientos para controlar procesos y perfeccionarlos.<sup>47</sup>

Los ocho capítulos de la Norma ISO 9001:2008 son<sup>48</sup>:

**Tabla No. 4: Capítulos, numerales y descripción de la Norma ISO 9001:2008**

Capítulo	Numerales	Descripción
1	1.1 Generalidades	Guías y descripciones generales, no se enuncia ningún requisito.
	1.2 Aplicación	
2		Referencias Normativas.
3		Términos y definiciones.
4	4.1 Requisitos Generales	<b>Sistema de gestión:</b> contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.
	4.2 Requisito de documentación	
5	5.1 Compromiso de la dirección.	<b>Responsabilidades de la Dirección:</b> contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, etc.
	5.2 Enfoque al cliente.	
	5.3 Política de calidad.	
	5.4 Planificación.	
	5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.	
	5.6 Revisión por la dirección.	

<sup>47</sup> NORMAS 9000. ¿Qué son las Normas ISO 9001:2008? [en línea]. [citado en 01 de mayo de 2010]. Disponible en Internet: <<http://www.Normas9000.com/que-es-iso-9000.html>>

<sup>48</sup> WIKIPEDIA. ISO 9001. [en línea]. [citado en 09 de mayo de 2010]. Disponible en Internet: <[http://es.wikipedia.org/wiki/ISO\\_9001](http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001)>

6	6.1 Provisión de recursos. 6.2 Recursos humanos. 6.3 Infraestructura. 6.4 Ambiente de Trabajo.	<b>Gestión de los recursos:</b> la Norma distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo. Aquí se contienen los requisitos exigidos en su gestión.
7	7.1 Planificación de la realización del producto. 7.2 Procesos relacionados con el cliente. 7.3 Diseño y desarrollo. 7.4 Compras. 7.5 Producción y prestación del servicio.  7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición.	<b>Realización del producto:</b> aquí están contenidos los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.
8	8.1 Generalidades. 8.2 Seguimiento y medición 8.3 Control de producto no conforme. 8.4 Análisis de datos. 8.5 Mejora.	<b>Medición, análisis y mejora:</b> aquí se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos que cumplan los requisitos.(pero nadie lo toma en serio (eso es muy generalizado)) El objetivo declarado en la Norma, es que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

Fuente: Grupo de Calidad (2008)

## 4.2 MARCO CONCEPTUAL

El presente marco conceptual se encuentra basado en la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000.

**ACCIÓN PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de la no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.

**ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de la no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD:** Parte de la Gestión de la Calidad orientada a proporcionar confianza en que cumplirán los requisitos de la calidad.

**CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**CORRECCIÓN.** Acción tomada para eliminar la no conformidad detectada.

**DOCUMENTO:** Información y su medio de soporte.

**EFICACIA:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**EFICIENCIA:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**GESTIÓN DE CALIDAD:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

**ISO:** Es una palabra que deriva del griego "isos", que significa "igual" el cual es la raíz del prefijo "iso". Desde "igual" a "estándar" es fácil seguir por esta línea de pensamiento que fue lo que condujo a elegir "ISO" como nombre de la organización.<sup>49</sup>

**MANUAL DE CALIDAD:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

**MEJORA DE LA CALIDAD:** Parte de la Gestión de la Calidad, orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

**NORMA:** Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que establece para un uso común y repetido, reglas, directrices o características para ciertas actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden de un contexto dado.

**NORMA ISO 9000:** Conjunto de Normas que describen los componentes, condiciones y características que debe tener un Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

**NORMA ISO 9001:** Norma especifica los requisitos que debe cumplir un Sistema de Calidad, que puede utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales.

**NORMA ISO 9004:** Es una directriz para gestionar el éxito sostenido en una organización.

**OBJETIVO DE CALIDAD:** Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

**POLÍTICA DE LA CALIDAD:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

---

<sup>49</sup> POVEDA. Op Cit. 15 p.

**PLANIFICACIÓN DE CALIDAD:** Parte de la Gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

**PLAN DE LA CALIDAD:** Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico.

**PRODUCTO:** Resultado de un proceso. Es cualquier cosa que se pueda ofrecer a un mercado para satisfacer un deseo o necesidad".<sup>50</sup>

**PRODUCTO INTANGIBLE:** "Que no se toca, no se coge, no se palpa, permite satisfacciones y el cumplimiento de los deseos y necesidades de los clientes."<sup>51</sup>

**PROCEDIMIENTO:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. (ICONTEC;2002:P;19)

**REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que han cumplido sus requisitos.

**SISTEMA DE GESTIÓN:** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Sistema de gestión para dirigir y control una organización con respecto a la calidad.

**SERVICIO:** "Es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es esencialmente intangible y no da como resultado la propiedad de nada, su producción puede estar o no vinculada a un producto físico."<sup>52</sup>

**TRAZABILIDAD:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

---

<sup>50</sup> KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary. Marketing; 8ª ed. México : Pearson Education, 2001. 5 p.

<sup>51</sup> COBRA, Marcos; ZWARG, Flavio A. Marketing de servicios: conceptos y estrategias. Colombia : Mc Graw-Hill, 1991. 33 p.

<sup>52</sup> KOTLER. Op cit. 5 p.

## **4.3 MARCO ADMINISTRATIVO**

### **4.3.1 Historia de la Universidad de La Salle**

#### **¿QUÉ ES LA UNIVERSIDAD DE LA SALLE?**

La Universidad de La Salle es una Institución de Educación Superior, de carácter privado, sin ánimo de lucro de utilidad común y con personería jurídica y autonomía propia. Se basa en una visión cristiana del hombre, del mundo, de la historia y del saber.<sup>53</sup> Por medio de la autoevaluación institucional se cuenta con un Proyecto Educativo Universitario Lasallista (PEUL); que tiene como objetivo orientar la ejecución del plan de mejoramiento institucional.

#### **Nuestra identidad.**

Somos una Universidad, Católica y Lasallista, fundada, orientada y dirigida por los Hermanos de las Escuelas Cristianas que a partir de un proyecto formativo inspirado en la tradición Lasallista ofrece programas académicos de educación superior, realiza investigación con pertinencia e impacto social, y se proyecta socialmente con el objetivo de promover la dignidad y el desarrollo integral de la persona, la transformación de la sociedad, el fomento de la cultura y la busque de del sentido de la verdad.

#### **Misión.<sup>54</sup>**

“La Misión de la Universidad de La Salle es la educación integral y la generación de conocimiento que aporte a la transformación social y productiva del país. Así, participamos activamente en la construcción de una sociedad justa y en paz mediante la formación de profesionales que por su conocimiento, sus valores, su capacidad de trabajo colegiado, su sensibilidad social y su sentido de pertenencia al país inmerso en un mundo globalizado, contribuyan a la búsqueda de la equidad, la defensa de la vida, la construcción de la nacionalidad y el compromiso con el desarrollo humano integral y sustentable.”

#### **Visión.<sup>55</sup>**

---

<sup>53</sup> UNIVERSIDAD DE LA SALLE. Historia [En línea]. [citado en 04 de mayo de 2010]. Disponible en Internet: <<http://unisalle.lasalle.edu.co/index.php/content/view/85/286/>>

<sup>54</sup> UNIVERSIDAD DE LA SALLE. Manual de Calidad. Bogotá : Universidad de La Salle, 2009. 9 p.

<sup>55</sup> *Ibíd.*, p. 9

La Universidad de La Salle será reconocida como una Universidad que se distingue por:

- La formación de profesionales con sensibilidad y responsabilidad social.
- El aporte al desarrollo humano integral y sustentable.
- El compromiso con la democratización del conocimiento y
- La generación de conocimiento que transforme las estructuras de la sociedad colombiana.

### **¿Por qué se caracteriza la Universidad?**

La Universidad de La Salle se caracteriza por ser una comunidad educativa centrada en las personas que a partir de un proyecto formativo inspirado en la vivencia de los valores cristianos y en la misión y práctica pedagógica lasallista, desarrolla programas y procesos académicos apoyados en la investigación, promueve la dignidad de las personas y cultiva el compromiso social de sus integrantes, en el contexto del desarrollo humano sustentable.

### **Historia**

Los Hermanos de las Escuelas Cristianas llegaron a Colombia en 1890, fundaron el Colegio de San José de Medellín y en 1883 se trasladan a Bogotá y fundan el Instituto San Bernardo, como primera obra educativa en la capital, más tarde en 1961 un grupo de prestantes Lasallistas, coordinados por el Hermano Gilberto Fabián y agrupados en la "Corporación Científica y Cultural La Salle", empiezan a trabajar en torno a la idea de fundar la Universidad<sup>56</sup>. Posteriormente a comienzos de 1962 toma posesión como Visitador Provincial del Distrito Lasallista de Bogotá el hermano Carlos Morales Flórez, quien se encarga de dar impulso definitivo al proyecto, apoyado en esta tarea por los Hermanos Gonzalo Carlos Aristizábal y Manuel Rodríguez.

El 15 de Noviembre de 1964, un grupo de hermanos y civiles, antiguos alumnos, firman el acta de fundación del Instituto de Cultura Superior "Universidad Social Católica", llamada hoy "Universidad de La Salle"<sup>57</sup>. Con esta ceremonia se hace realidad el proyecto encaminado a la mayor irradiación de la acción educativa de los hermanos de las Escuelas Cristianas, cuya presencia en Colombia llega en ese momento a los setenta y cinco (75) años.

Con esto se dan las bases para la formación de profesionales con sentido humano, científico y capaz de incorporar esta formación en coherencia con su vivencia personal y su servicio a la sociedad, en pro de la cultura de relaciones más humanas y justas.

Inicia labores académicas el primer semestre de 1965 con 98 estudiantes de las facultades de Ingeniería Civil, Economía, Filosofía y Letras y Ciencias de la

---

<sup>56</sup> UNIVERSIDAD DE LA SALLE. Bodas de Plata 1964-1989. Bogotá D.C : Ediciones Unisalle, 1989. 45 p.

<sup>57</sup>

Ibíd., p. 7

Educación, con los departamentos de Química y Biología y Matemáticas y Física, en ese entonces contaba con una planta de 20 profesores.<sup>58</sup>

### **Aspectos Legales.<sup>59</sup>**

- **Personería Jurídica:** El 12 de Febrero de 1965 por resolución No 0597, el Ministerio de Justicia le concede la Personería Jurídica a la Universidad. Esta providencia es publicada en el Diario Oficial No 31599 de marzo 6 de 1965.

- **La Aprobación Oficial:** El 11 de Julio de 1966, por Decreto No. 1772, el Ministerio de Educación Nacional, "reconoce los cursos de los dos primeros semestres de Ingeniería Civil, Educación, Filosofía y Letras y Ciencias Económicas". Así mismo decreta que "del tercer semestre en adelante, los estudios cursados en la Universidad Social Católica de La Salle, dependerán en cuanto a su validez, de la aprobación que otorgue o niegue el Comité Administrativo del Fondo Universitario Nacional, como delegatario del Consejo Nacional de Rectores.

Se dice, además, que la Universidad una vez haya "completado los estudios correspondientes a alguna de las Carreras reservadas con el lleno de los requisitos y la aprobación por el Fondo Universitario Nacional, refrendado por el Ministerio de Educación Nacional, podrá solicitar autorización para otorgar el grado correspondiente.

- **Reconocimiento como Universidad:** El 11 de agosto de 1975, por Decreto No. 1583, el Ministerio de Educación Nacional, reconoce con carácter de Universidad, para los efectos legales, a los establecimientos de Educación Superior: Universidad del Quindío, Universidad de Córdoba, Universidad Social Católica de La Salle y la Universidad de Santo Tomás.

### **Recuento Cronológico.**

**Los Años 70's.<sup>60</sup>** A principios de esta década la Universidad se vio abocada por una doble crisis, a la vez financiera y académica, esta última prolongada hasta 1972.

Desde el Primer Semestre de 1970 se registro un ligero déficit presupuestal, el mismo se volvió a repetir al final del Segundo Semestre, lo que mostraba un desequilibrio financiero al interior de la Universidad. Por consiguiente, para el

---

<sup>58</sup>

UNIVERSIDAD DE LA SALLE. Historia. [En línea]. [Citado en 04 de mayo de 2010]. Disponible en Internet <<http://unisalle.lasalle.edu.co/index.php/content/view/85/286/>>

<sup>59</sup> UNIVERSIDAD DE LA SALLE. Vicerrectoría Académica. Breves apuntes sobre la historia de la Universidad en el Área Académica. Vol. I. Bogotá, D.C. : Ediciones Unisalle, 1986. P.7

<sup>60</sup> UNIVERSIDAD DE LA SALLE. Historia de la Universidad de La Salle (1964-1990). Bogotá D.C, Ediciones Unisalle, 1993. 349 p.

Primer Semestre de 1971 el déficit era mucho mayor que el presentado en el año anterior, y para finales del Segundo Semestre de este año el déficit alcanzó la suma de \$ 1.300.000 (un millón trescientos mil pesos)

Fue ahí cuando la Universidad como entidad jurídica lanzó un llamado de ayuda a la Comunidad de los Hermanos de las Escuelas Cristianas.

El Hermano Juan Vargas Muñoz y el Hermano Martín Carlos Morales, como Rector del Instituto de La Salle, deciden intervenir mediante un millonario préstamo que permitiera, en primer lugar superar la angustiosa situación y seguir adelante sin este déficit que para las circunstancias de la Universidad en ese momento era relativamente abrumador.

**Los Años 80´ s.**<sup>61</sup> Ya desde el inicio de la Universidad la Ingeniería Civil era uno de los núcleos más importantes, pero al llegar la década de los 80`s nació una preocupación por desarrollar otras orientaciones técnicas que pudieran responder a los retos que planteaban a la Universidad los nuevos desarrollos industriales y tecnológicos del país. Dando origen, por consiguiente, en 1984 a la Ingeniería Sanitaria, a finales de 1987 a la Ingeniería Eléctrica, y finalmente la Ingeniería de Alimentos.

**Los Años 90´ s.**<sup>62</sup> En lo transcurrido de esta década la Universidad tiene un gran avance en la creación de programas de especialización, entre los que están la Especialización en Gerencia de Empresas Agropecuarias creada en 1992, la Especialización en Sistemas de Información y Gerencia de Documentos y la Especialización en Optometría Pediátrica las dos en 1994, la Especialización en Gerencia de Proyectos en Ingeniería en 1995, la Especialización en Filosofía y Letras, la Especialización en planeación, Gestión y Control de Desarrollo Social y la Especialización en gestión Energética y Ambiental, las tres de 1998.

En lo transcurrido del año 1993 se crea la Oficina de Relaciones Interinstitucionales, con la misión fundamental de desarrollar actividades tendientes a abrir canales de comunicación entre la Universidad y la comunidad académica nacional e internacional y el sector productivo.

**Universidad de La Salle Actualmente.** Hoy en día ofrece 21 Programas Académicos de Pregrado en diferentes áreas del conocimiento de los cuales 5 corresponden a Educación, 16 Programas de Especialización -de los cuales 3 son de Educación- y cinco Maestrías. Cuenta con 13.521 estudiantes matriculados en programas de Pregrado y 462 estudiantes en Postgrado, quienes son atendidos por 1.014 docentes, de los cuales el 87% cuenta con título de postgrado, y 739 funcionarios administrativos.

---

<sup>61</sup> *Ibíd.*, p. 202.

<sup>62</sup> UNIVERSIDAD DE LA SALLE. 40 años: 1964 – 2004. Bogotá, D.C. : Ediciones Unisalle, 2004. 117 p.

## **Acreditación Institucional de Alta Calidad.<sup>63</sup>**

A inicios del año 2008, la Universidad de La Salle consciente de la importancia de la autorregulación inició un proceso de autoevaluación de las Dependencias Académicas que prestan servicio a las Facultades, las cuales se encuentran agrupadas en un área transversal que se compone de los Departamentos de Ciencias Básicas y Formación Lasallista y del Centro de Lenguas. Posteriormente, en el segundo semestre de 2008, previo concepto del Consejo Nacional de Acreditación CNA, el Ministerio de Educación Nacional, otorgó a la Universidad, la Acreditación Institucional de Alta Calidad, según Resolución MEN 5266 del 20 de agosto de 2008.

## **Estructura Orgánica.**

La estructura orgánica de la Institución, se encuentra definida según Acuerdo No. 015 de 2008, emitido por el Consejo Superior de la Universidad de La Salle, distribuida en tres sedes.



**Sede Candelaria**



**Sede Chapinero**



**Sede Norte**

**Sede Candelaria:** Ubicada en Centro de Bogotá, en la Carrera 2 No. 10-70; allí se encuentran las facultades de: Ciencias Administrativas y Contables, Ciencias del Hábitat, Ingenierías, el Departamento de Ciencias Básicas y el Museo.

**Sede Chapinero:** Ubicada en la Zona de Chapinero en la ciudad de Bogotá, Carrera 5 No. 59 a-44: allí funciona las oficinas que componen la Rectoría, las cuatro Vicerrectorías: Académica, Investigación y Transferencia, Administrativa y Promoción y Desarrollo. Adicionalmente se encuentran las facultades de: Ciencias de la Educación, Ciencias Económicas y Sociales, Filosofía y Letras, Ciencias de la Salud y la Clínica de Optometría .

**Sede Norte:** Ubicada en la Zona norte de Bogotá, en la Carrera 7 No. 172-85; allí se encuentran las facultades de: Ciencias Agropecuarias y la Clínica Veterinaria.

---

<sup>63</sup> UNIVERSIDAD DE LA SALLE. Reseña Histórica. [En línea]. [Citado en 05 de mayo de 2010]. Disponible en Internet: <<http://unisalle.lasalle.edu.co/index.php/content/view/70/274/>>

## **Los Centros de Apoyo:**

Centro de Lenguas, Centros de Investigación y Capacitación: La Isla (Sasaima), Santa María (Sopo), San Miguel (El Rosal), San José de Matadepantano (Yopal).

**Edificio Carvajal:** Ubicado en la Zona centro de Bogotá, en la Calle 11 No. 2-56, allí funciona el Archivo Central.

### **4.3.2. Historia del Archivo**

La historia del Archivo se desarrolla paralelamente a la de la propia Universidad, desde el inicio de sus actividades la Universidad se ha preocupado por conservar su patrimonio documental estableciéndose en cada una de sus dependencias como un recurso más.

El Hermano Fabio Gallego Arias, en 1984 se desempeñaba como Vicerrector Académico, para esta fecha la Universidad ya poseía el programa de bibliotecología y archivística, el Hermano, le solicito a la Facultad elaborar una propuesta para la organización del archivo inactivo que poseía. En los 90's se iniciaron conversaciones al respecto de la conformación del Archivo, a partir del año 2000 motivados por una propuesta de la docente Mariela Álvarez, la Universidad decide iniciar la creación y centralización del Archivo, con el proyecto denominado "Proyecto de Archivo" bajo la responsabilidad de la docente.

La labor de este proyecto recaía en la capacitación de los funcionarios de la Universidad, la organización del archivo bajo los parámetros legales correspondientes, el desarrollo de todo un programa de Gestión Documental, entre otras labores no menos importantes.

Durante este tiempo, el Archivo se empieza a consolidar y demostrar su autonomía e importancia por las acciones realizadas, muestra de ello es que en el año de 2006, el proyecto se consolida como la Oficina de Archivo, Documentación e Información –OADI, a cargo jerárquicamente de la Secretaria General.

El 01 de octubre de 1947 mediante escritura no. 5106 del 05 de septiembre de 1947 que reposa en la notaria 2 de Bogotá, Manuel y Pastor Carvajal en contrato de compraventa adjudicaron a la sociedad Papelería Carvajal y Hermano dicho predio, posteriormente en el año 1954, la papelería se constituyó como una sociedad, mediante escritura 2754 en Papelería y Editora Carvajal.

El Edificio Carvajal (Calle 2 No. 2-56), fue adquirido mediante escritura pública No. 7317 en septiembre de 1994 por La Universidad de la Salle, esta envió a la Corporación la Candelaria documentación correspondiente a la adecuación del

inmueble al proyecto de vivienda estudiantil, denominado **Colegio Universitario de la Salle**.

Sin embargo hasta el año 2000 "con el fin de contar con un área adecuada para el Archivo de la Universidad, se iniciaron los trabajos de ampliación y adecuación del edificio, en donde se tendrá además el centro administrativo de correspondencia y mensajería" <sup>64</sup>.

Actualmente, funciona la Oficina de Archivo, Documentación e Información de la Universidad, quien custodia el Archivo Central y exhibe colecciones de piezas documentales que sirven como reflejo de la memoria histórica.

### **Estructura Orgánica y Funciones del Archivo**

La estructura organizacional del Archivo de la Universidad de la Salle desde sus inicios, presenta la comparación del proyecto de archivo hasta constituirse en oficina el 20 de febrero de 2008. Además, representa de forma general las funciones actuales desarrolladas por la Oficina de Archivo y Documentación e Información, las cuales permiten conocer y desglosar la representación de la oficina en el organigrama de la universidad y la jerarquización respectiva desde el punto de vista administrativo a lo largo de su historia por la Universidad:

Al iniciar las labores, el proyecto de Archivo conformo un equipo de trabajo integrado por:

- Un (1) Coordinador.
- Cinco (5) Auxiliares de archivo.
- Dos (2) Administradores de Empresas.
- Un (1) Ingeniero de Sistemas.

Actualmente cuenta con un equipo de 11 personas distribuido de la siguiente manera:

- Un (1) coordinador.
- Un (1) Ingeniero de sistemas.
- Un (1) Profesional en Sistemas de información, Bibliotecología y Archivística
- Dos (2) Oficinistas
- Cuatro (4) analistas de información.
- Dos (2) auxiliar de archivo.

En el siguiente cuadro aparecen las funciones del Archivo en sus dos cambios representativos, tan pronto como el Archivo deja de ser proyecto para

---

<sup>64</sup> UNIVERSIDAD DE LA SALLE. Informe de gestión 2000. Bogotá: Ediciones Unisale, 2001. p. 71.

convertirse en una unidad administrativa, las funciones se simplifican, lo cual evidencia, su transformación e independencia, pues capta realmente su eje principal y orienta sus procesos y procedimientos a actividades netamente archivísticas.

<b>Tabla No. 5: Funciones del Proyecto de Archivo Vs. Oficina de Archivo, Documentación e Información</b>	
<b>PROYECTO DE ARCHIVO</b>	<b>OADI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer políticas para la producción, trámite, seguimiento, recuperación, transferencia, organización, preservación, conservación y uso de los documentos archivísticos; teniendo en cuenta su ciclo vital completo en cada una de las dependencias de la Universidad.</li> <li>• Facilitar y promover la utilización de los recursos documentales archivísticos de la Universidad de La Salle, en papel y en medio magnético en cumplimiento de la misión Lasallista.</li> <li>• Reorganización de los procesos de radicación de correspondencia recibida y despachada en sus aspectos internos y externos.</li> <li>• Establecer los archivos con los documentos de autoevaluación y acreditación.</li> <li>• Facilitar el manejo del Correo Electrónico y el desarrollo de los mensajes formales e informales por esta vía; desarrollando carpetas públicas y compartiendo algunas carpetas.</li> <li>• Establecer los archivos de gestión en las oficinas de la Universidad.</li> <li>• Organizar y estructurar los Archivos Central e Histórico en la Universidad de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conservar la memoria institucional de la Universidad y velar por el adecuado manejo del patrimonio documental.</li> <li>• Fijar políticas y expedir reglamentos que propendan por el adecuado uso y organización de la documentación de archivo.</li> <li>• Orientar, asesorar y hacer seguimiento a los procesos de organización de documentos llevados a cabo en cada uno de los archivos de gestión de la Universidad para asegurar la veracidad, fidelidad e integridad de la información.</li> <li>• Consolidar una cultura organizacional comprometida y capaz de mantener el adecuado manejo de los archivos en soporte papel y electrónico.</li> <li>• Identificar y realizar las actualizaciones necesarias a los procedimientos del Archivo.</li> <li>• Velar por el adecuado funcionamiento de los servicios a los usuarios del Archivo de la Universidad de La Salle.</li> <li>• Desarrollar capacitaciones permanentes para los usuarios internos (comunidad universitaria) y externos (población que lo requiera).</li> <li>• Almacenar y conservar información en</li> </ul>

<p>La Salle.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normalizar la creación y funcionamiento del Archivo de la Universidad y del Comité de Archivo.</li> <li>• Capacitar a todos los funcionarios de la Universidad responsables de los documentos en técnicas de elaboración y producción de documentos, según la normatividad vigente del ICONTEC.</li> <li>• Inventariar cada uno de los procedimientos y elaborar el estudio de la documentación producida por cada dependencia.</li> <li>• Elaborar y actualizar los manuales de funciones y procedimientos para establecer el flujograma del recorrido documental por áreas.</li> <li>• Elaborar y registrar en la Base de Datos de las series documentales a cada dependencia y los archivos central e histórico, los distintos registros existentes.</li> </ul>	<p>diferentes soportes, bajo normas técnicas y de seguridad que permitan la adecuada preservación y recuperación de la información de manera eficiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el proceso de digitalización de tesis o trabajos de grado de los futuros egresados de la Universidad.</li> <li>• Participar activamente apoyando el Sistema de Gestión de Calidad, controlando la producción documental mediante los Listados Maestros de Registros (LMR) y la conservación de los mismos por medio de las Tablas de Retención Documental (TRD).</li> </ul>
--	---

Fuente: El autor (2010)

## Usuarios

**Tabla No. 6: Tipos de usuarios del Archivo de la Universidad de La Salle**

CATEGORÍAS	CLASIFICACIÓN	INFORMACIÓN QUE CONSULTAN	SERVICIOS
<b>USUARIOS INTERNOS</b>	Hermanos de la Comunidad Lasallista	Información histórica de la Universidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Búsqueda y recuperación de información.</li> <li>• Consulta en sala.</li> </ul>
	Directivos	Información académica histórica de la Universidad para el	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Búsqueda y recuperación de información.</li> </ul>

		desarrollo de investigaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta en sala.</li> <li>• Capacitación.</li> </ul>
	Personal Docente	Información académica histórica de la Universidad para el desarrollo de investigaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Búsqueda y recuperación de información.</li> <li>• Consulta en sala.</li> <li>• Capacitación.</li> </ul>
	Personal Administrativo	Información administrativa de la dependencia a la cual pertenecen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Búsqueda y recuperación de información.</li> <li>• Formación de usuarios.</li> <li>• Consulta en sala.</li> <li>• Capacitación.</li> <li>• Asesorías.</li> <li>• Préstamo.</li> </ul>
	Estudiantes	Información académica del estudiante (personalizado) y en el apoyo a investigaciones consultan información del Archivo para su desarrollo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas guiadas con fines académicos.</li> <li>• Búsqueda y recuperación de información.</li> <li>• Consulta en sala.</li> <li>• Laboratorio de prácticas para estudiantes de la Facultad de Sistemas de Información y Documentación.</li> <li>• Digitalización de trabajos de grado.</li> </ul>

CATEGORÍAS	CLASIFICACIÓN	INFORMACIÓN QUE CONSULTAN	SERVICIOS
<b>USUARIOS EXTERNOS</b>	Comunidad Archivística	Información sobre el PGD desarrollado en la Universidad de La Salle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas guiadas con fines académicos y profesionales.</li> <li>• Asesorías para el desarrollo de actividades</li> </ul>

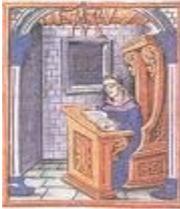
			archivísticas en el ámbito de archivos universitarios.
	Investigadores	Información académica histórica de la Universidad para el desarrollo de investigaciones interinstitucionales en la que tenga participación la Universidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Búsqueda y recuperación de información.</li> <li>• Consulta en sala.</li> </ul>

Fuente: El autor (2010)

## Servicios

La Oficina de Archivo, Información y Documentación, presta servicios para todos los usuarios dependiendo de sus necesidades, como se especifico en la tabla anterior, aquí podrán hacer uso de los siguientes:

**Tabla No. 7: Tipos de Servicios del Archivo de la Universidad de La Salle para los usuarios internos y externos**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Consulta en Sala</b> Solicitar la información para ser revisada dentro de las instalaciones del archivo.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Búsqueda y recuperación de información</b> Presta un servicio de referencia para encontrar lo más rápido posible y de manera pertinente la información.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Visitas guiadas</b></li></ul> <p>Realizar un recorrido por las instalaciones del archivo describiendo cada uno de los procesos de archivo.</p>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Capacitación</b></li></ul> <p>Se realizan capacitaciones para los funcionarios de la universidad conforme a la normatividad colombiana vigente.</p>

PARA USUARIOS INTERNOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Asesoría en Archivos de Gestión</b> OADI brinda asesorías en la aplicación de Cuadros de Clasificación Documental (CCD), transferencias documentales, organización de documentos electrónicos, entre otros.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formación de usuarios</b> Familiarización de las personas que hacen uso del archivo en cuanto a la forma en que se debe hacer, el cuidado que deben tener, entre otros.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Préstamo documental</b> El préstamo es un servicio exclusivo para los funcionarios de la Universidad y su desplazamiento a la dependencia que lo solicita.</li> </ul>	
PARA USUARIOS EXTERNOS	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Laboratorio de prácticas (Microfilmación y Digitalización)</b> Servicio exclusivo para los estudiantes del Programa de Sistemas de Información y Documentación, para disponer de los recursos del OADI.</li> </ul>

Fuente: El autor (2010)

### Colección

El Archivo de la Universidad de La Salle, cuenta con una colección que forman parte de la primera exposición temporal:

### Colección San Juan Bautista de La Salle:



A través de piezas documentales en su mayoría fotografías se reconstruye la historia más significativa de la Universidad de la Salle, desde sus inicios hasta la actualidad.

## **5. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **5.1 ENFOQUE METODOLÓGICO**

Para la presente investigación, se optó por un enfoque metodológico cualitativo, por cuanto "designa comúnmente la investigación que produce y analiza los datos descriptivos, como las palabras escritas o dichas, y el comportamiento observable de las personas"<sup>65</sup>. En tal sentido el desarrollo de una guía metodológica propuesta para la implementación de la Norma ISO 9001:2008 mediante la socialización de las etapas realizadas por el Archivo de la Universidad de La Salle, adquiere validez, por tanto "la investigación cualitativa, es ante todo intensiva en lo que ella se interesa: en los casos y en las muestras, si bien limitadas pero estudiadas en profundidad".<sup>66</sup>

### **5.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

En cuanto al tipo de investigación, se optó por la investigación documental, teniendo en cuenta que pues en el enfoque cualitativo, "no es solo una técnica de recolección y validación de información, sino que constituye una de las estrategias, la cual cuenta con particularidades propias en el diseño del proyecto, la obtención de la información, el análisis y la interpretación; y como estrategia cualitativa, también combina diversas fuentes (primarias y secundarias)"<sup>67</sup>. En tal sentido, con este trabajo de investigación se persigue construir un instrumento de apoyo que muestre una de las formas de aplicar en los Archivos la Norma ISO 9001.

### **5.3. ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN**

El proceso de investigación fue desarrollado siguiendo las etapas que se presentan a continuación:

---

<sup>65</sup> DESLAURIERS, Jean-Pierre. Investigación cualitativa. Guía práctica. Pereira : Papiro, 2005. p.6

<sup>66</sup> Ibid. p.6

<sup>67</sup> GALEANO MARÍN, María Eumelia. Estrategias de investigación cualitativa. El giro en la mirada. Medellín : La Carretera Editores E.U., 2009. P. 114

**Tabla No. 8: Etapas de la Investigación**

ETAPA No. 1	OBJETIVO	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<p>1. Tema y Problema de la Investigación.</p> <p>2. Revisión bibliográfica y documental.</p>	<p>Identificar todas las fuentes primarias y secundarias como: estudios, proyectos, libros, artículos de revista, congresos, estudios, trabajos de grado y páginas web relacionados con el tema de investigación.</p>	<p>Consulta de bibliotecas y centros de documentación para identificar bibliografía del tema.</p> <p>Consulta en los Opac's de las unidades de información.</p> <p>Identificación del objeto de la investigación.</p>	<p>Elaboración de fichas y apuntes de cada uno de los registros.</p>

ETAPA No. 2	OBJETIVO	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<p>1. Formulación del problema.</p> <p>2. Definición de los objetivos.</p> <p>3. Plan operativo de la investigación.</p>	<p>Definir la problemática a describir en el trabajo de investigación y el cuerpo del contenido a tratar.</p>	<p>Lectura, interpretación y redacción.</p>	<p>Trabajo de investigación.</p>

ETAPA No. 3	OBJETIVO	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<p>1. Organización de la información.</p>	<p>Analizar la información recogida en las unidades de información (Bibliotecas, Centros de Documentación y Archivos) y en las páginas web de Archivos públicos y privados, seleccionando y consolidando la</p>	<p>Comparación de la información recopilada y el bosquejo de la investigación.</p>	<p>Tablas de selección de información.</p> <p>Matriz de relación e interpretación.</p>

	información más pertinente para la construcción de la investigación.		
--	--	--	--

ETAPA No. 4	OBJETIVO	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
1. Elaboración de los marcos referenciales. (Teórico, conceptual, administrativo) 2. Definición del esquema del capítulo 6: Desarrollo y aplicación de la Norma ISO 9001.	Estudio y conocimiento de la información bibliográfica que sustenta teóricamente la calidad y la Norma ISO 9001 en la Gestión Documental.	Rastreo bibliográfico.  Lectura de las diferentes teorías administrativas que sustentan la investigación.  Lectura de la Norma ISO 9001:2008.	Fichas de análisis.  Matriz de relación e interpretación.

ETAPA No. 5	OBJETIVO	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Redacción y construcción del trabajo de investigación.	Diseño, elaboración y construcción de la información en el trabajo de investigación.	Construcción del trabajo de investigación.  Lectura, interpretación y redacción.  Plasmar las experiencias adquiridas con la temática de la investigación.	Trabajo de investigación.

ETAPA No. 6	OBJETIVO	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
-------------	----------	----------	--------------

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación del trabajo al tutor para la revisión y corrección.</li> <li>2. Presentación del trabajo al Director para su revisión y mejoramiento.</li> <li>3. Corrección del texto.</li> </ol>	Recepción de la propuesta del documento de la investigación para la revisión.	Conversatorios Encuentros personales para la revisión.	Trabajo de investigación.
---	---	---	---------------------------

Fuente: El autor (2010)

**6. DESARROLLO Y APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 EN  
EL ARCHIVO DE LA UNIVERSIDAD DE LA SALLE**

Este capítulo del trabajo de grado está orientado a suministrar la experiencia desarrollada en el Archivo de la Universidad de La Salle, mostrando a los lectores no solo los procedimientos, y su forma de diseñarlos, sino más bien compartir la metodología, instrumentos y documentos que acompañaron la ejecución de este logro.

Con este modelo se pretende visualizar el modo en que hemos llegado a obtener la certificación de calidad, camino que en su principio no fue fácil recorrer, pues si bien considerábamos que las cosas se realizaban correctamente y para ser sinceros funcionaban, solo que después de este camino recorrido, que es precisamente el que se pretende evidenciar, descubrimos que todos los procesos, actividades, funciones son susceptibles de mejoras.

Este proyecto, permitió autoevaluarnos para corregirnos, nos definió la forma de evaluar los procesos de lo actual al ideal haciendo el uso correcto de los recursos asignados.

Por lo anterior, este capítulo se desarrollará en dos partes con la finalidad de que el numeral 6.1 describa la fundamentación teórica que sustento la planeación del proyecto, y el numeral 6.2 mostrará la ejecución de los ítems o numerales de la Norma ISO 9001, que aplican directamente al Subproceso de Gestión Documental y sus instrumentos para desarrollarlo.

## **6.2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS PARA LA PLANEACIÓN DEL SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA UNIVERSIDAD DE LA SALLE.**

En el año 2009 la Oficina de Archivo, Documentación e Información OADI de la Universidad de La Salle se convirtió en el primer Archivo Universitario colombiano en obtener la certificación de gestión de calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001 versión 2008.

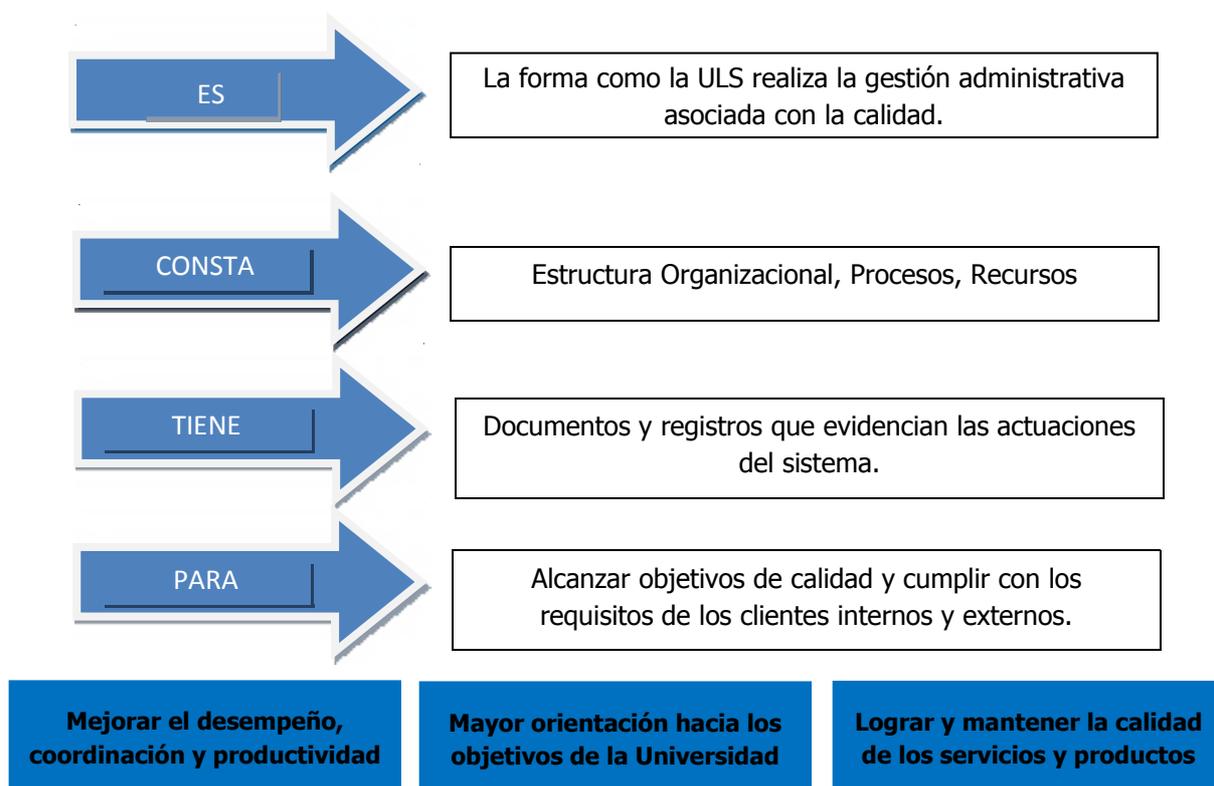
La Universidad de La Salle, desde el día 13 de junio de 2008 decide iniciar e incorporarse dentro de la cultura organizacional de los procesos administrativos el proyecto de Gestión de la Calidad para doce procesos, de tal forma que en la prestación de los servicios tanto al cliente interno como al externo se garantice la satisfacción enmarcada en principios de eficiencia y eficacia como un compromiso institucional para cumplir por parte de todos los miembros de la comunidad universitaria.

El plan estratégico 2008 – 2010.<sup>68</sup>, plantea el desarrollo del proyecto del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), como un proyecto institucional en busca de unos objetivos generales y comunes para la Institución o principalmente para los procesos que iniciaron la primera etapa del proyecto.

Gestión Documental entonces, se convierte en el Subproceso del proceso de Gestión de Calidad, visualizándose como un elemento principal de la columna vertebral del SGC en cuanto a la tarea de obtener y mantener estándares de calidad que ubiquen el trabajo y el quehacer diario al igual que los productos y servicios que ofrece el Archivo de la ULS.

Se convirtió no solo en la metodología de trabajo, sino que desde ese momento se convirtió en la cultura administrativa que estandarizó las actividades, permitiendo que cada uno de los miembros de este Subproceso haga parte importante en el desarrollo de este proyecto Institucional.

**Figura No. 4: El SGC: Es, consta, tiene y es para**



Fuente: El autor (2010)

El Sistema de Gestión de Calidad requiere de tiempo y esfuerzo para ser establecido, documentado, implementado, mantenido y mejorado, se establece paradójicamente como el camino de la mejora, esta Norma Internacional

<sup>68</sup> UNIVERSIDAD DE LA SALLE. Consejo de Coordinación. Hoja de Ruta para 2008: Ejes estratégicos para el trienio 2008 – 2010, líneas de trabajo para el Consejo de Coordinación, indicadores de gestión. Bogotá: Ediciones Unisalle, 2008. 2 p.

promueve la adopción de un enfoque basado en procesos; cuando se implementa, se busca aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de requisitos establecidos por los mismos clientes o por los compromisos adquiridos por el proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos."<sup>69</sup>

De tal forma que este camino basado en procesos que necesita de una mejora continua y que aparentemente nunca tendrá fin porque siempre es susceptible de mejoramiento, se convierte en actividades habituales de la operación las cuales traen consigo beneficios tanto para la Universidad, como para el Archivo.

**Tabla No.9: Beneficios de la aplicación del SGC para el Archivo**

BENEFICIOS EXTERNOS PARA EL ARCHIVO	BENEFICIOS INTERNOS PARA EL ARCHIVO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Óptima calidad percibida por los clientes y la competencia.</li> <li>• Mejoramiento de la satisfacción del cliente.</li> <li>• Mejora del benchmarking.</li> <li>• Incremento de la porción de cobertura del mercado nacional e internacional.</li> <li>• Mejores relaciones y métodos de trabajo con clientes y proveedores.</li> <li>• Alianzas estratégicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficacia en las labores diarias.</li> <li>• Desarrollo de la creatividad.</li> <li>• Mayor conciencia sobre la calidad.</li> <li>• Mayor capacidad de análisis.</li> <li>• Diversas estrategias que unen al personal.</li> <li>• Equipos de trabajo consolidados.</li> <li>• Uso de los documentos con procedimientos sólidos.</li> <li>• Cambio cultural positivo.</li> </ul>

Fuente: El autor (2010)

El enfoque por procesos lo que pretende es que dentro de la identificación de la cadena productiva donde los elementos como las entradas sufren una transformación y se convierte en salidas, estén bien demarcados dentro de los procesos, la estructura de un sistema de gestión de calidad SGC no puede estar alejado del PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) que no es más que la técnica de diseñar correctamente el norte de las actuaciones en una institución, es la carta magna que permite saber cómo y por donde navegar.

<sup>69</sup> INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA NORMALIZACION TÉCNICA. NORMA ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad: Requisitos; Tercera actualización. Bogotá: Icontec, 2008. 1 p.

Este ciclo del PHVA se considera como el proceso metodológico básico para realizar las actividades fundamentales de mejora y mantenerle, es considerado por varios autores como la definición de la mejora continua mostrando que al aplicarse a todas las actividades de la organización, los resultados al poco tiempo se ven mejorados de forma sustancial.<sup>70</sup>

El éxito en la realización de un proyecto depende en gran medida de su adecuada formulación, para lo cual se requiere de un proceso previo de identificación, análisis y plan de acción entre otros aspectos, el método de solución de problemas - PHVA se constituye en una herramienta esencial para obtener una visión integral del problema, sus causas, importancia, características específicas y con base en esta información diseñar soluciones.

**P:** Planear: Se identifica el problema, se investigan las características específicas que lo ocasionan, se analizan las causas fundamentales y se construye el plan para bloquear las causas y solucionar el problema.

**H:** Hacer: Corresponde a la implementación y desarrollo del plan establecido.

**V:** Verificar: Incluye la evaluación permanente del desarrollo del plan y permite establecer correctivos necesarios para alcanzar los objetivos planteados y solucionar el problema.

**A:** Actuar: Permite recapitular todo el proceso desarrollado hasta el momento, estandarizar la solución implementada para solucionar el problema identificado y prevenir la reaparición del mismo.

---

<sup>70</sup> FERNÁNDEZ MURILLO, Carlos Augusto. Planeación de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000 en la empresa Mirielle Intime. Bogotá, 2005. Trabajo de Grado (Ingeniero Industrial) Universidad de los Andes. Facultad de Ingeniería. 162 p.

**Figura No.5: Método de solución de problemas PHVA**

Fuente: Sierra Escobar (2006)<sup>71</sup>

PHVA	FLUJOGRAMA	FASE	OBJETIVO
P	1	Identificar el problema	Definir claramente el problema.
	2	Observación	Investigar las características específicas del problema.
	3	Análisis	Descubrir las causas fundamentales.
	4	Plan de acción	Plan para bloquear causas fundamentales.
H	5	Desarrollo del plan	Bloquear las causas fundamentales.
V	6		Verificar si el bloqueo fue efectivo.
A	?	¿Bloqueo Estandarización efectivo?	
	7		Prevenir la reaparición del problema.
	8	Conclusión	Recapitular todo el proceso de la solución del problema

Todo el Sistema de Gestión de Calidad debe basarse en principios que fortalezcan la vinculación que existe entre el SGC y el usuario o cliente, los ocho principios descritos en la Norma ISO 9000, son usados en las instituciones como el marco para guiarlas en el camino de la calidad, los principios derivan de la experiencia colectiva y de los conocimientos de los expertos que forman parte del comité técnico ISO TC/ 176<sup>72</sup> (Gestión de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad).

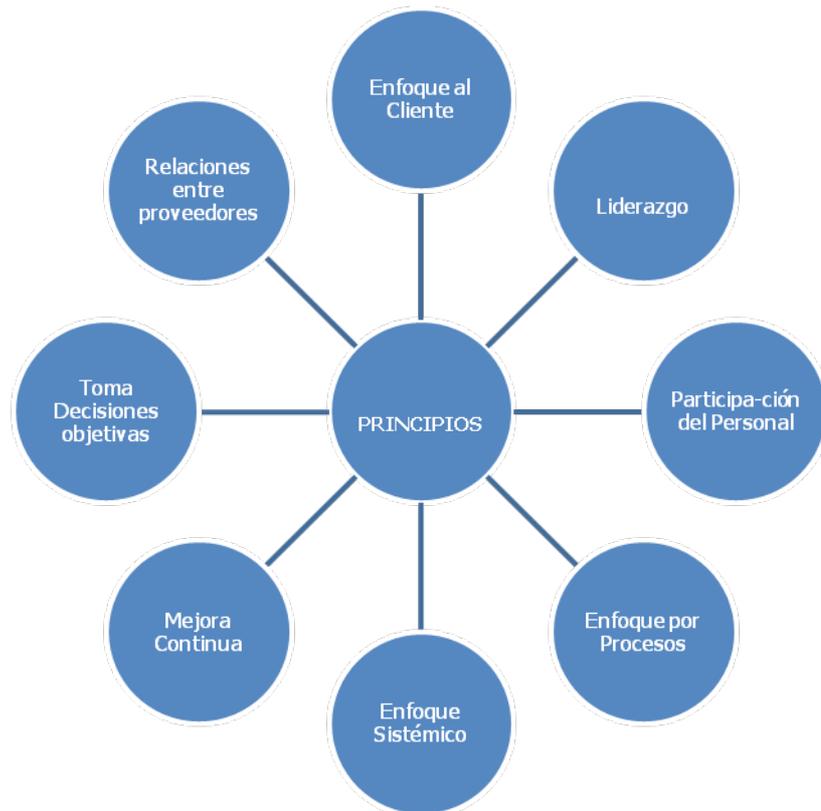
**Figura No. 6: Principios del Sistema de Gestión de Calidad**

<sup>71</sup> SIERRA ESCOBAR, Juan Carlos. Parámetros para la formulación de proyectos en tablas de retención documental TRD. Trabajo de Grado (Profesional en Sistemas de información, Bibliotecología y Archivística). Bogotá, 2006. 42 p.

<sup>72</sup> ISO. Web del Comité Técnico responsable de las Normas de la serie ISO 9000. [en línea]. [citado en 01 de mayo de 2010]. Disponible en Internet:< <http://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=8835848&objAction=browse&sort=name>>

Fuente:  
Grupo de  
Calidad  
(2008)

**Tabla**



**No.10: Principios del Sistema de Gestión de Calidad**

PRINCIPIO	EXPLICACIÓN
<p><b>Enfoque al cliente</b></p>	<p>Este principio orienta a la Institución a entender que la Universidad existe fundamentalmente por un compromiso social, pero que sus esfuerzos principalmente se orientan a la satisfacción de sus estudiantes garantizando mediante la acreditación de sus programas académicos la calidad de los mismos, sin embargo esta función académica se soporta en procesos administrativos que al ejecutarse incorporan a otros clientes tanto internos como externos.</p> <p>Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto, deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.</p>

<p><b>Liderazgo</b></p>	<p>Es el principio que direcciona todas las actividades necesarias para focalizar el proyecto de calidad dentro de la institución, para la ULS no solo está a cargo del Proceso de Direccionamiento sino propiamente hace parte del quehacer del proceso de gestión de calidad.</p> <p>Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.</p>
<p><b>Participación del Personal</b></p>	<p>Este principio es uno de los más necesarios en el momento de la ejecución no solo por que compromete a todo el recurso humano de la Institución sino porque todo el personal es partícipe en la construcción del SGC, el éxito de este principio es la motivación y formación continua en la Norma.</p> <p>El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.</p>
<p><b>Enfoque por Procesos</b></p>	<p>Es el principio integrador, un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.</p>
<p><b>Enfoque Sistémico</b></p>	<p>Es el principio que busca identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.</p> <p>Con la aplicación de este principio se comprende que en el SGC toda causa tendrá un efecto, y adicionalmente los procesos incorporan en sus actividades la metodología de entender que por cada elemento que entre al sistema, este tendrá una salida.</p>
<p><b>Mejora Continua</b></p>	<p>La mejora continua del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de ésta, se representa por medio de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p> <p>Acciones Correctivas: están orientadas a eliminar la causa raíz, producto del incumplimiento de un requisito legal, organizacional o de cliente.</p> <p>Acciones preventivas: son las que se identifican para eliminar o mitigar el impacto de una posible no conformidad que puede afectar el cumplimiento de un requisito legal, organizacional o de</p>

	<p>cliente.</p> <p>Acciones de Mejora: se crean para optimizar los procesos en pro de garantizar el cumplimiento de los requisitos legales, organizacionales y de cliente.</p>
<b>Toma de Decisiones Objetivas</b>	Este principio enfatiza principalmente en demostrar que las decisiones eficaces siempre se basan en el análisis de los datos y en la información.
<b>Relaciones entre Proveedores</b>	Cualquier organización desde el momento de su funcionamiento crea lazos de necesidad y cooperación entre la misma y sus proveedores son interdependientes, y al pasar del tiempo se construye una relación mutuamente beneficiosa, que se refleja en la cadena de valor y en la optimización de las operaciones para satisfacer los servicios.

Fuente: Grupo de Calidad (2008)

## **6.2 REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2008 PARA EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

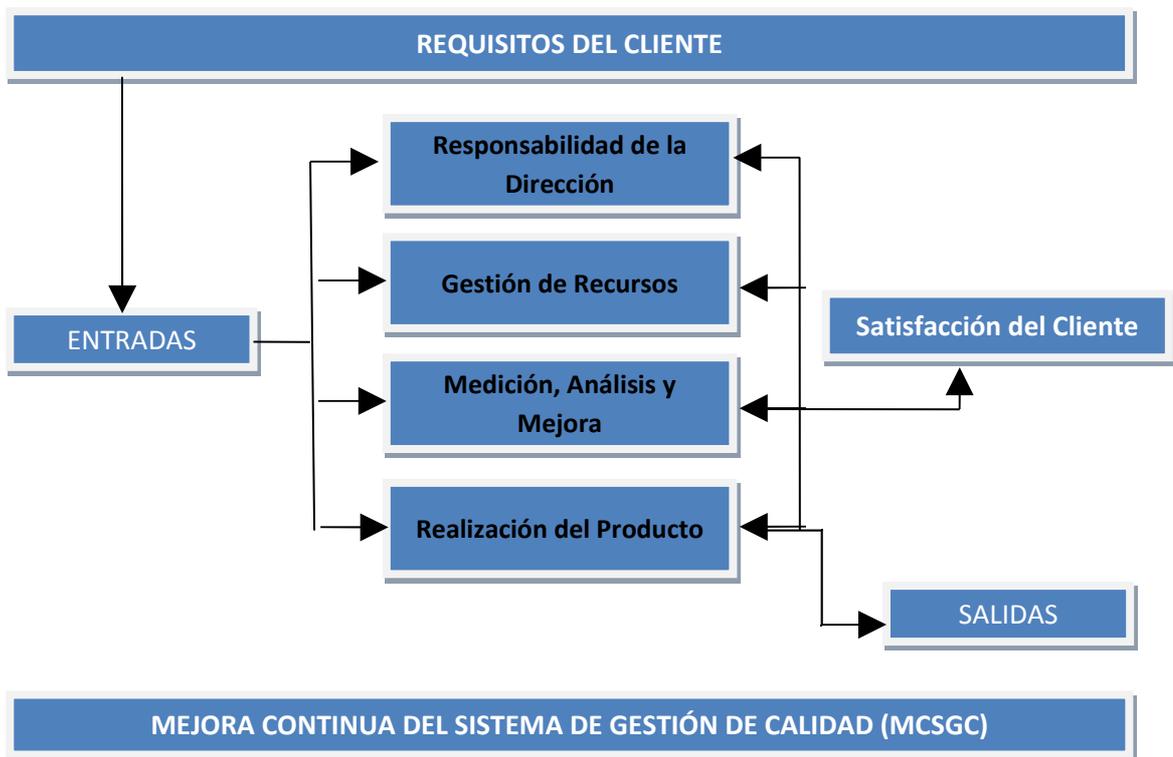
La presente parte del capítulo pretende dar a conocer a la comunidad archivística en general e interesados en el tema de la implementación de la Norma ISO 9001 versión 2008, un estudio de caso de la citada Norma, basado en la implementación en la Oficina de Archivo, Documentación e Información de la Universidad de La Salle.

A continuación se describirá la metodología, instrumentos y documentos, que componen el SGC, y el Subproceso de Gestión Documental, por lo tanto no es una fuente de respuestas a los distintos problemas que surjan en la Gestión Documental por procesos, sino un instrumento que orienta y muestra con ejemplos aplicados. De otro lado, la apropiación a cada Archivo será máxima en la medida en que se adapte a las necesidades propias de cada institución.

La Certificación de Calidad del Proceso de Gestión de Calidad y del Proceso de Gestión Documental en las entidades públicas o privadas en Colombia, requiere en primer lugar del compromiso de todas las áreas que componen la institución y de manera paralela de los procesos que integran el SGC, con el objetivo de alcanzar el aseguramiento y la calidad total no solo de los procedimientos archivísticos los cuales son transversales al interior de la Universidad, sino también del cumplimiento de la misión, objetivos y política de calidad.

Como hemos visto anteriormente, un SGC necesita de su constante interacción con los diferentes elementos, como se observa en la siguiente figura los requisitos del cliente, muchos identificados en el desarrollo de un Programa de Gestión Documental PGD, se convierten en la principal entrada, adicionalmente el compromiso gerencial no solo es asumido por los directivos de la Universidad sino por todos aquellos que de una u otra forma se encuentran involucrados con el desarrollo del PGD en ambiente de calidad.

**Figura No.7: Interacción de elementos del Sistema de Gestión de Calidad**

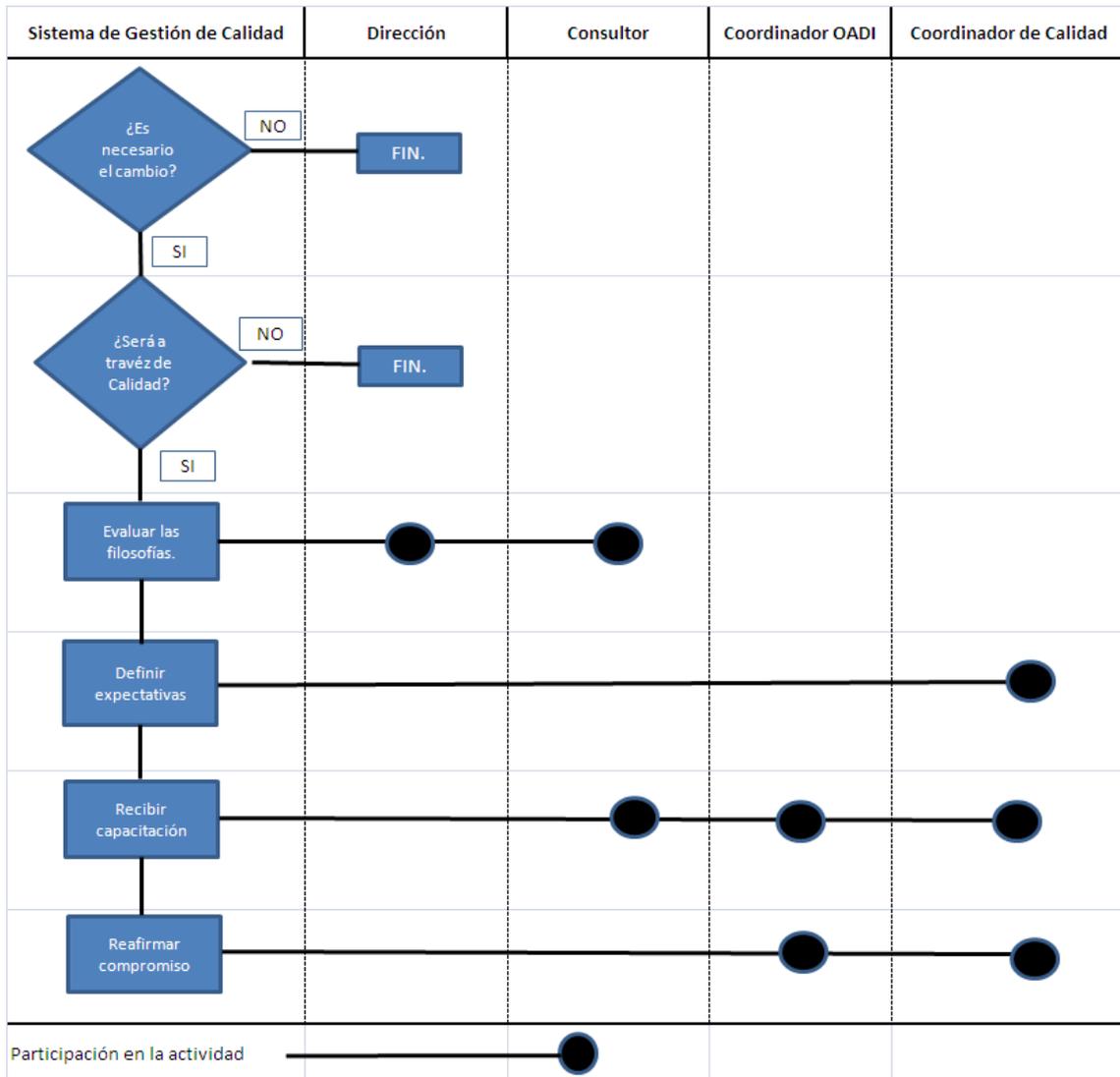


Fuente: El autor (2010)

Siendo consientes de la relación de estos diferentes elementos la implementación de la denominada "Ruta de la Calidad" se estableció para todos y cada uno de los procesos del SGC de la ULS, a continuación se muestra el desarrollo de las tres etapas y los principales actores (directivos, coordinadores y consultores) en cada una de éstas.

**Etapa de Exploración y Compromiso:**

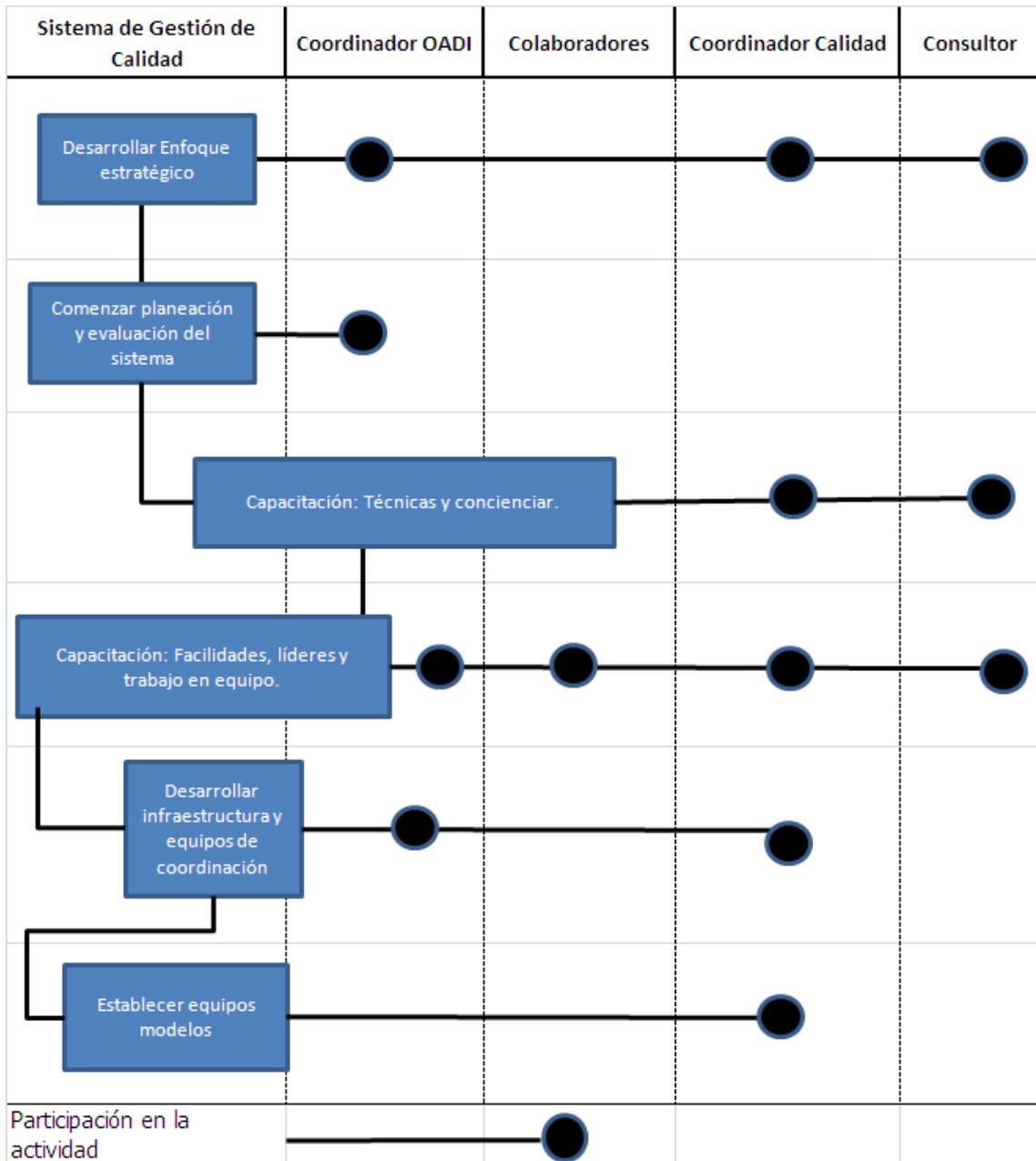
**Figura No.8: Primera fase de la ruta de Calidad: Exploración y Compromiso**



Fuente: El autor (2010)

**Planeación:**

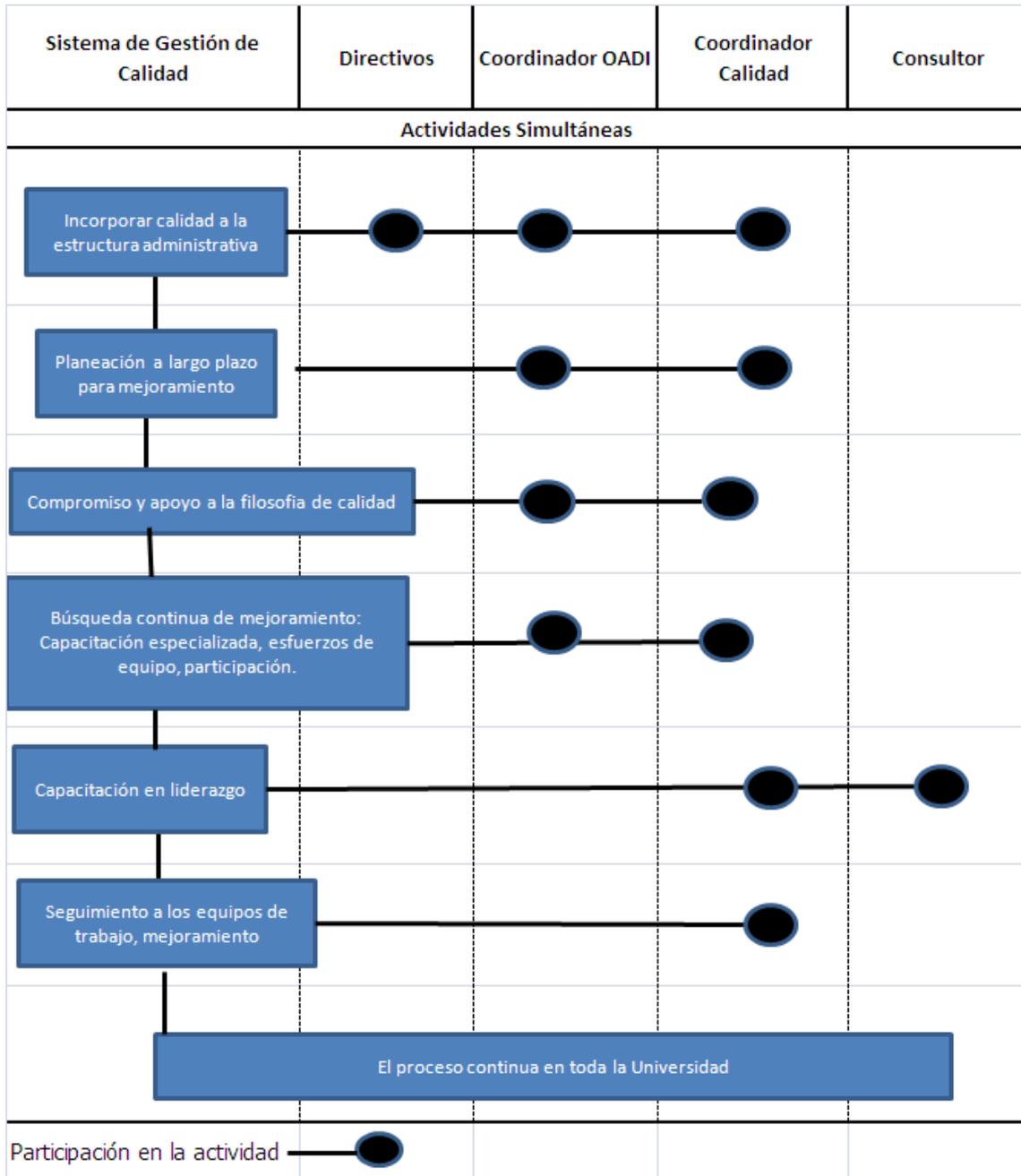
**Figura No.9: Segunda fase de la ruta de Calidad: Planeación**



Fuente: El autor (2010)

**Sostenimiento:**

**Figura No. 10: Tercera fase de la ruta de Calidad: Sostenimiento**



Fuente: El autor (2010)

A partir de la decisión de incorporar una cultura de la calidad en la Universidad, el Grupo de Calidad identificó los numerales de Norma aplicables a las características y competencias de la Institución y los cuales delimitaron el alcance del Sistema de Gestión de Calidad para su posterior certificación.

**Tabla No. 11: Resumen de aplicación de la NTC ISO 9001:2008 VS. Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de La Salle.**

REQUISITO	DONDE SE CUMPLE
<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
<b>4.1 REQUISITOS GENERALES</b>	
a) Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización	Mapa de procesos de la Institución Matriz de procesos
b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos	Matriz de aclaración de interrelación de procesos de apoyo. <b>CARACTERIZACIONES DE PROCESOS</b> Caracterización de Direccionamiento Caracterización Gestión de la Calidad Caracterización Admisión Caracterización Registro Académico Caracterización Gestión de Biblioteca Caracterización Bienestar Universitario Caracterización Carrera Académica Caracterización Gestión del Talento Humano Caracterización Gestión de Compras Caracterización Gestión de Infraestructura Caracterización Gestión Tecnológica de la Información Caracterización Gestión Financiera
c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la	Actividades de control y seguimiento e indicadores de gestión descritos en las caracterizaciones.

operación como el control de estos procesos sean eficaces,	
d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos	Ítem de "recursos" relacionado en las caracterizaciones
e) Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ficha técnica de indicadores de gestión</li> <li>- Acciones correctivas, preventivas y de mejora</li> <li>- Acuerdos de servicios</li> </ul>
f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.	Acciones correctivas, preventivas y de mejora de cada proceso
<b>4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN</b>	
<b>4.2.1 Generalidades</b>	
a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de calidad</li> <li>- Objetivos de la calidad</li> </ul>
b) Un manual de la calidad,	Manual de la calidad Universidad de La Salle.
c) Los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de control de documentos y registros</li> <li>- - Procedimiento auditorías internas</li> <li>- - Procedimiento acciones correctivas, preventivas y - de mejora</li> <li>- - Procedimiento producto no conforme</li> <li>- - Listado maestro de registros</li> </ul>
d) Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los contenidos en el Listado maestro de documentos internos y externos.</li> <li>- Los contenidos en el Listado maestro de registros</li> </ul>
<b>4.2.2 Manual de la calidad</b>	
a) El alcance del sistema de	Alcance y exclusiones del sistema de calidad

gestión de calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión	descritos en el presente manual numerales 4.1 – 4.2
b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de calidad, o referencia a los mismos.	Listado maestro de documentos internos y externos.
c) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de calidad.	Interacción descrita en el mapa de procesos, las caracterizaciones de los procesos y Matriz de aclaración de interrelación de procesos de apoyo.
<b>4.2.3 Control de los documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- - Procedimiento control de documentos y registros</li> <li>- - Listado maestro de documentos internos y externos</li> <li>- - Módulo del Sistema de Gestión de Calidad (intranet)</li> </ul>
<b>4.2.4 Control de los registros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento control de documentos y registros</li> <li>- Procedimientos y manuales del subproceso de gestión documental.</li> <li>- Listado maestro de registros</li> <li>- Tablas de Retención</li> </ul>
<b>5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	
<b>5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN</b>	
a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de calidad</li> <li>- Matriz de requisitos de los usuarios</li> <li>- Directrices institucionales vigentes (PEUL, EFL, entre otros)</li> </ul>
b) Estableciendo la política de la calidad	Política de calidad
c) Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad	Despliegue de objetivos de la calidad
d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección	Acta revisión por la dirección
e) Asegurando la disponibilidad de	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento Elaboración y ejecución</li> </ul>

recursos	<p>presupuestal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuesto aprobado.</li> <li>- Acta revisión por la dirección</li> </ul>
<b>5.2 Enfoque Al Cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de calidad</li> <li>- Despliegue de objetivos de la calidad</li> <li>- Calendario académico</li> <li>- Pénsum de los programas académicos</li> <li>- Matriz de requisitos</li> <li>- Página web de la Universidad</li> <li>- Procedimiento de quejas, reclamos y sugerencias.</li> </ul>
<b>5.3 Política de La Calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de calidad</li> <li>- Cartilla del Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>- Módulo del Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>- Página web</li> <li>- Protectores de pantalla</li> <li>- Material publicitario en general</li> </ul>
<b>5.4 PLANIFICACIÓN</b>	
<b>5.4.1 Objetivos de la calidad</b>	Despliegue de objetivos de calidad
<b>5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de calidad</li> <li>- Despliegue de objetivos de la calidad</li> <li>- Acta de revisión por la dirección. (Apartado cambios que pueden afectar el SGC)</li> </ul>
<b>5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN</b>	
<b>5.5.1 Responsabilidad y autoridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organigrama del Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>- Manuales de cargos y funciones y Cartilla de la Calidad.</li> </ul>
<b>5.5.2 Representante de la dirección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de elección del representante de la dirección</li> <li>- Cartilla de la Calidad</li> </ul>
<b>5.5.3 Comunicación Interna</b>	Comunicación interna, circulares, resoluciones

	internas, correos electrónicos, comités de calidad, carteleras informativas, líneas de teléfono internas, página web e Intranet.
<b>5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	
<b>5.6.1 Generalidades</b>	Acta revisión por la dirección
<b>5.6.2 Información para la revisión</b>	
<b>5.6.3 Resultados de la revisión</b>	
<b>6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	
<b>6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS</b>	
a) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuesto asignado a los procesos</li> <li>- Resultados del acta de revisión por la dirección</li> </ul>
b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados encuestas de satisfacción del cliente</li> <li>- Resultados del acta de revisión por la dirección</li> <li>- Resultados de las auditorías internas del SGC</li> <li>- Resultados de quejas, sugerencias y reclamos</li> </ul>
<b>6.2 RECURSOS HUMANOS</b>	
<b>6.2.1 Generalidades</b>	Manual de cargos y funciones apartado de educación, formación, habilidades y experiencia.
<b>6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia</b>	
a.) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto.	Manual de cargos y funciones apartado de educación, formación, habilidades y experiencia.
b.) Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,	Plan de capacitación Preinducción e inducción de personal
c.) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de capacitación</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se evalúa la preinducción e inducción con los resultados que arroja la evaluación de desempeño anualmente.</li> <li>- Certificados entregados por las entidades externas que realizan procesos de capacitación.</li> </ul>
d.) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y	Evaluación de desempeño de personal
e.) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.	Historia Laboral y soportes en la carpeta del personal
<b>6.3 INFRAESTRUCTURA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de Gestión de Infraestructura</li> <li>- Proceso de Gestión Tecnológica de la Información</li> </ul>
<b>6.4 AMBIENTE DE TRABAJO</b>	Salud ocupacional
<b>7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	
<b>7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura y documentación de los procesos misionales</li> <li>- Caracterizaciones</li> <li>- Procedimientos</li> <li>- Instructivos</li> <li>- Manuales de Usuario</li> </ul>
<b>7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE</b>	
<b>7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimientos de los procesos misionales</li> <li>- Calendario académico</li> <li>- Pénsum</li> <li>- Página web de la Universidad</li> <li>- PEUL</li> <li>- Matriz de requisitos</li> </ul>
<b>7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto</b>	

a) Están definidos los requisitos del producto,	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimientos de los procesos misionales</li> <li>- Calendario académico</li> <li>- Pénsum</li> <li>- Página web de la Universidad</li> <li>- PEUL</li> <li>- Matriz de requisitos</li> </ul>
b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Listado de estudiantes admitidos</li> <li>- Matricula</li> <li>- Registro de notas en el sistema de Información Académico</li> </ul>
c) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de docentes</li> <li>- Programas de bienestar</li> <li>- Sistema de control bibliográfico (SIBBILA)</li> </ul>
<b>7.2.3 comunicación con el cliente</b>	
a) La información sobre el producto,	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimientos e instructivos de los procesos misionales (Modulo del Sistema de gestión de calidad Intranet)</li> <li>- Calendario académico</li> <li>- Pénsum</li> <li>- Página web de la Universidad</li> <li>- PEUL</li> </ul>
b) Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones	Atención telefónica y/o personalizada Página web de la Universidad
c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.	Quejas, sugerencias y reclamos.
<b>7.3 DISEÑO Y DESARROLLO</b>	Excluido (Ver justificación)
<b>7.4 COMPRAS</b>	
<b>7.4.1 Proceso de compras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de Compras</li> <li>- Selección de proveedores</li> <li>- Evaluación y reevaluación de proveedores</li> <li>- Lista de Proveedores</li> </ul>

<b>7.4.2 Información de las compras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Órdenes de compra (ICEBERG)</li> <li>- Requisición de compra</li> </ul>
<b>7.4.3 Verificación de los productos comprados</b>	Orden de compra, requisición de compra, facturas, remisiones, formato de verificación de compras, e-mail.
<b>7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	
<b>7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caracterizaciones de los procesos</li> <li>- Procedimientos</li> <li>- Instructivos</li> <li>- Manuales y guías.</li> <li>- Modulo del Sistema de Gestión de Calidad (Intranet)</li> </ul>
<b>7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio</b>	Excluido (Ver justificación)
<b>7.5.3 Identificación y trazabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los registros del SGC</li> <li>- Software Sistema de Información Académica</li> <li>- Software (ICEBERG)</li> <li>- Gestión documental</li> <li>- Software Janium</li> <li>- Registro único de profesores (RUP)</li> </ul>
<b>7.5.4 Propiedad del cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Software Sistema de Información Académica</li> <li>- Tablas de Retención Documental (Para la información y documentación física del usuario)</li> </ul>
<b>7.5.5 Preservación del producto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Software Sistema de Información Académica</li> <li>- Gestión Documental</li> <li>- Biblioteca</li> </ul>
<b>7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ficha Técnica "Seguimiento y medición de software"</li> <li>- Registros de seguimiento y medición programas informáticos</li> <li>- Certificados de calibración y/o verificación de los equipos manejados en el proceso de Bienestar</li> </ul>

	Universitario (subproceso Servicio médico)
<b>8</b>	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>
<b>8.1</b>	<b>GENERALIDADES</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caracterización de Gestión de Calidad</li> <li>- Indicadores de gestión</li> <li>- Ficha técnica de indicadores de gestión</li> </ul>
<b>8.2</b>	<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>
<b>8.2.1</b>	<b>Satisfacción del cliente</b>
	Matriz de medición de la satisfacción de usuarios y encuestas de satisfacción de usuarios.
<b>8.2.2</b>	<b>Auditoria Interna</b>
	Procedimiento de auditorías internas y sus registros
<b>8.2.3</b>	<b>Seguimiento y medición de los procesos</b>
	Indicadores de gestión
<b>8.2.4</b>	<b>Seguimiento y medición del producto</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Producto no conforme y acciones preventivas, correctivas y de mejora</li> <li>- Acuerdos de servicio</li> <li>- Auditorías internas</li> <li>- Matriz de requisitos: requisitos de producto con sus respectivos registros.</li> <li>- Caracterización: actividades de control y seguimiento.</li> </ul>
<b>8.3</b>	<b>CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de producto no conforme y sus registros</li> <li>- Matriz de productos no conformes</li> </ul>
<b>8.4</b>	<b>ANÁLISIS DE DATOS</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ficha técnica indicadores de gestión</li> <li>- Acta revisión por la dirección</li> <li>- Producto no conforme y acciones preventivas, correctivas y de mejora</li> <li>- Acuerdos de servicio</li> </ul>
<b>8.5</b>	<b>MEJORA</b>
<b>8.5.1</b>	<b>Mejora continua</b>
	- Acta de revisión por la dirección
<b>8.5.2</b>	<b>Acción correctiva</b>
	- Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora con sus respectivos
<b>8.5.3</b>	<b>Acción preventiva</b>



registros  
Fuente: Grupo de Gestión de Calidad ULS (2010)

La Oficina de Archivo, Documentación e Información – OADI con el compromiso de mejorar continuamente la prestación de sus servicios a los usuarios y de contribuir con el cumplimiento de los objetivos Institucionales, se unió al Sistema de Gestión de Calidad en su primera fase de implementación en donde se logró la Certificación de Calidad ISO 9001:2008 para los Procesos Administrativos identificados en el Mapa de Procesos, entre ellos, se encuentra el Proceso de Gestión de la Calidad del cual la OADI hace parte con el Subproceso de Gestión Documental (SGD).

A continuación, se ilustra la estructura interna del SGD cumpliendo con los requisitos de la Norma, diseñado como un Subproceso que sigue estándares de Calidad enfocados en asegurar la prestación de los servicios y la difusión de las actividades propias de su quehacer diario como resultado de la interacción con los Procesos y las Unidades Académicas y/o Administrativas de la Universidad.

### **Figura No. 11: Ciclo del PHVA del Subproceso de Gestión Documental**

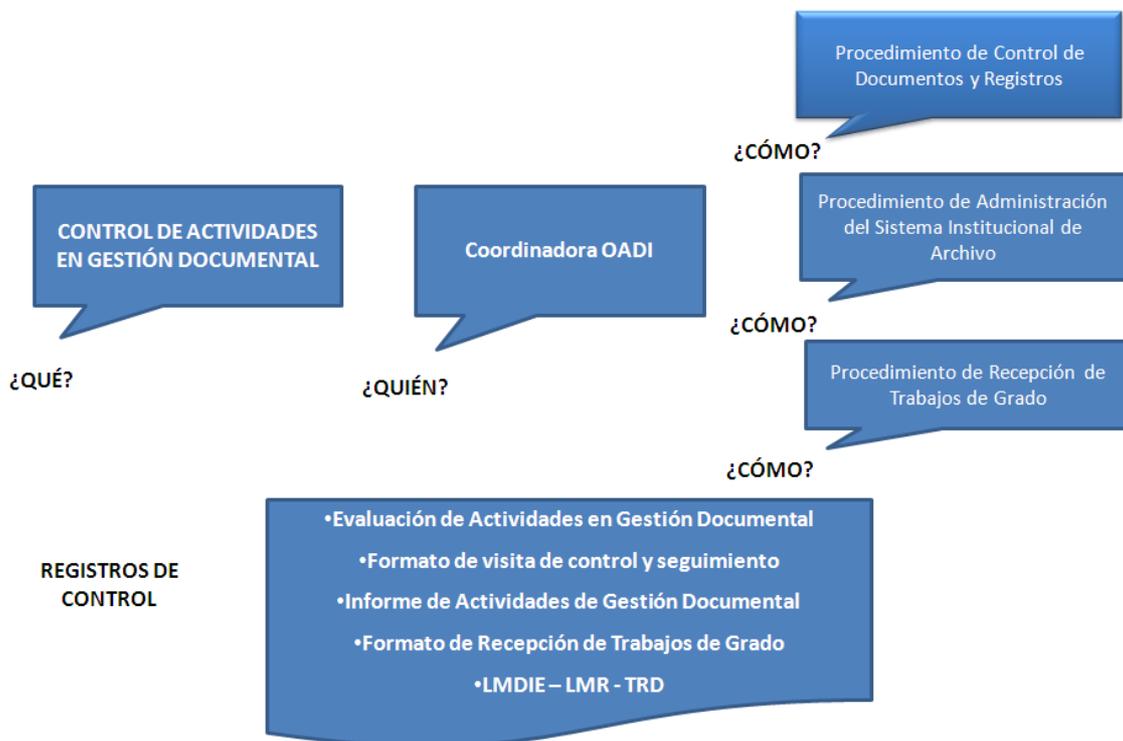
#### **PLANEAR**



#### **HACER**



## VERIFICAR



**Eficacia de atención a usuarios en gestión documental**

Total de solicitudes atendidas oportunamente / total de solicitudes realizadas \* 100%

## **ACTUAR**

**Identificación, tratamiento y control de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.**

Fuente: ACOSTA SUAREZ, Sandra Liliana. (2010)

Estos cuatro elementos del Ciclo PHVA, se plasman en el siguiente formato establecido:

### **Ilustración No.1: Formato caracterización del proceso**

Planear

Hacer

Verificar

Actuar

		CARACTERIZACIÓN PROCESO		FECHA	
				VERSION	
P L A N E A R	OBJETIVO DEL PROCESO:				
	ALCANCE:				
		RESPONSABLE DEL PROCESO			
R E C U R S O S	Físicos	Económicos	Humanos	REQUISITOS DEL PROCESO	NTC ISO 9001:2008
					Normas, Guías, estándares y Documentación
	PROVEEDOR	ENTRADA	ETAPAS / ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
ACTIVIDADES DE CONTROL Y SEGUIMIENTO					
V E R I F I C A R	Qué (Precisión del Control)	Quién (Responsable)	Cómo (Descripción del Control)		Registro del control
	INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META	FUENTE DE DATOS
					DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SGC
ACTUAR					
CONTROL DE ACTUALIZACIONES					
VERSION	FECHA DE CAMBIO	DESCRIPCION GENERAL DEL CAMBIO REALIZADO			
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:			
Firma:	Firma:	Firma:			

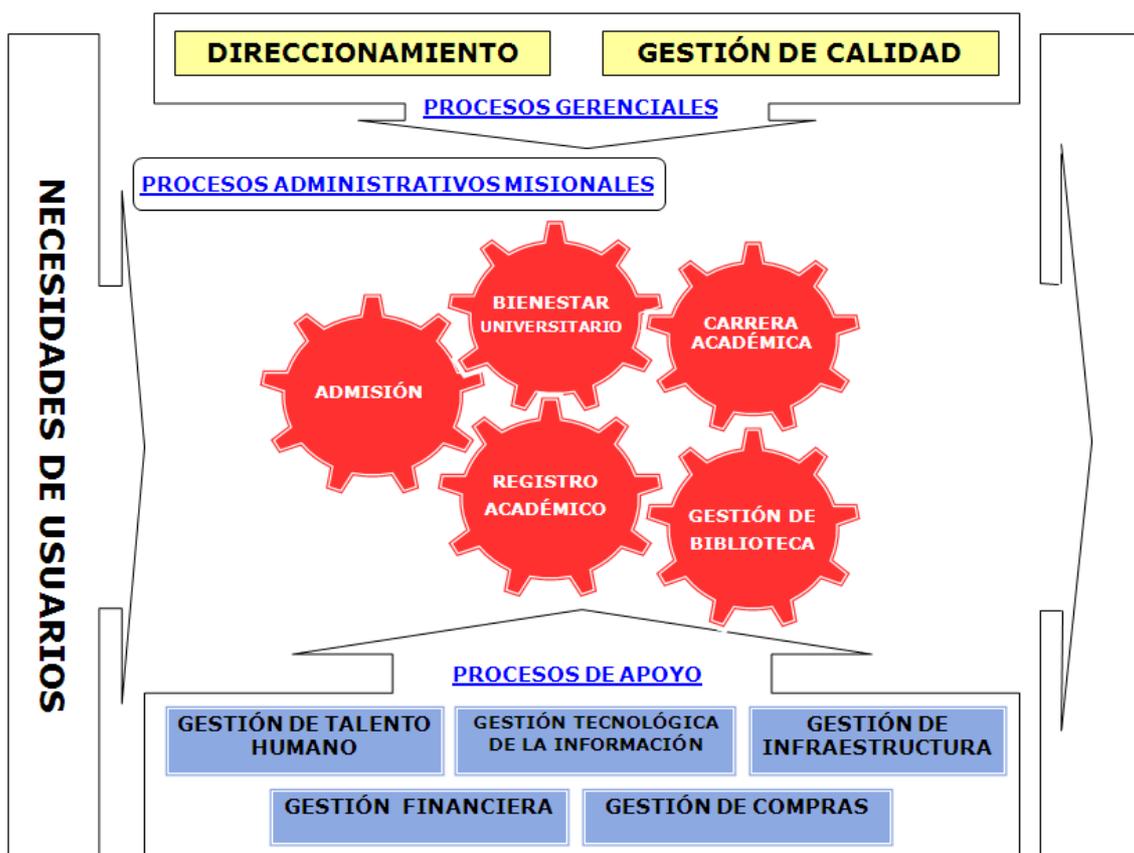
Fuente: Grupo de Calidad (2010)

**Los requisitos de la Norma ISO 9001: 2008 para el Subproceso de Gestión Documental son:**

Requisito	Como se Cumple
-----------	----------------

<b>4.1</b>	
<b>Requisitos Generales</b>	Mapa de procesos de la institución Matriz de procesos
<b>a) Determina los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.</b>	

**Ilustración No.2: Mapa de procesos de la institución**



Fuente: Grupo de Calidad (2008)

La estructura e interacción de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de La Salle, está conformada por los siguientes grupos de procesos:

- **Procesos Gerenciales:** Conformado por los procesos de Dirección y Gestión de Calidad, procesos mediante los cuales se establecen las disposiciones y el control del SGC de la Institución.
- **Procesos Administrativos Misionales:** Son los procesos propios del alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad, en donde se realizan las principales actividades de tipo académico-administrativo que enmarcan las directrices del Sistema. Estos son: Admisión, Registro

Académico, Carrera Académica, Gestión de Biblioteca y Bienestar Universitario.

- **Procesos de Apoyo:** Son los procesos que apoyan administrativamente las actividades desarrolladas por los procesos misionales como elementos claves y articuladores para el logro de los objetivos propuestos. Estos están conformados por: Gestión del Talento Humano, Gestión Tecnológica de la Información, Gestión de Compras, Gestión Financiera y Gestión de Infraestructura.

Los procesos académicos propios del objeto y razón de ser de la Universidad, no se encuentran incluidos dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo en cuenta que estos procesos están avalados y certificados a través de la Acreditación Institucional otorgada por el Ministerio de Educación Nacional.

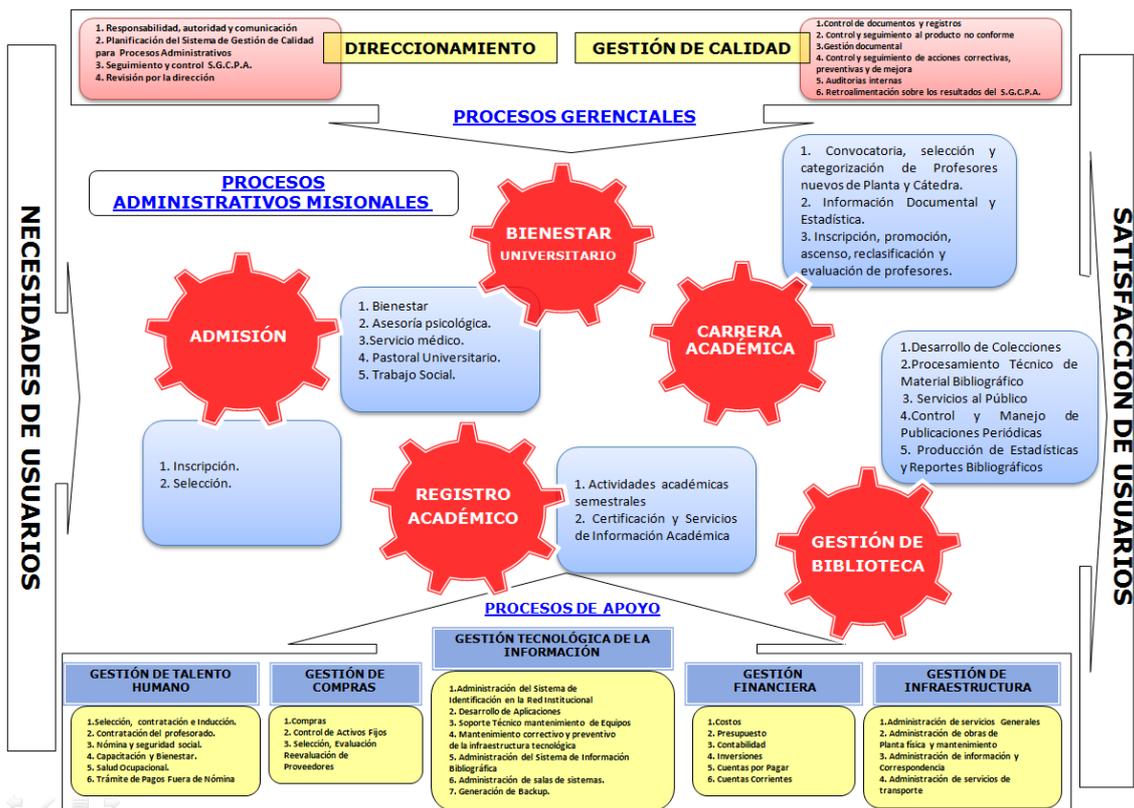
### Ilustración No.3: Matriz de procesos

 UNIVERSIDAD DE LA SALLE	<b>MATRIZ DE PROCESOS</b>	<b>Fecha</b>	26/04/2010
		<b>Versión</b>	4

PROCESO CARACTERIZACIÓN	SUBPROCESOS PROCEDIMIENTOS	DIRECTRICES/MANUALES	REGISTROS	REGISTROS
<b>DIRECCIONAMIENTO</b>	<b>Directrices del Sistema de Gestión de Calidad</b>	1- Mapa de Procesos. 2- Política de Calidad. 3- Objetivos de Calidad. 4- Visión. 5- Misión. 6- Matriz de Interacción de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad. 7- Matriz de Procesos. 8- Matriz de Medición de Satisfacción de Usuarios. 9- Matriz de requisitos del usuario. 10- Organigrama del Sistema de Gestión de Calidad. 11- Despliegue Objetivos de Calidad. 12- Matriz aclaración de interacción de procesos de apoyo	1. Ficha Técnica de Indicadores 2. Acta de Elección del Representante 3. Acta de revisión por la Dirección. 4. Matriz de Mando de Indicadores de Gestión.	% de Eficacia en el cumplimiento de las metas producto de la medición de los indicadores de Gestión de calidad.

Requisito	Como se Cumple
<b>4.1</b>	
<b>Requisitos Generales</b>	Matriz de aclaración de interrelación de los doce procesos descritos en el mapa de procesos.
<p><b>b) Determina la secuencia e interacción de los procesos.</b></p> <p><b>c) Determina los criterios y métodos para asegurar la operación y el control eficaz de los procesos.</b></p> <p><b>d) Asegurar la disponibilidad de los recursos e información del seguimiento de los procesos.</b></p> <p><b>e) Realizar el seguimiento, la medición y análisis.</b></p> <p><b>f) Implementar las acciones necesarias para los resultados planificados y la mejora continua.</b></p>	

**Ilustración No. 4: Matriz de interrelación de los procesos**



Fuente: Grupo de Gestión Documental (2009)

Requisito	Como se Cumple
<p style="text-align: center;"><b>4.2</b></p> <p><b>Requisitos de la Documentación</b></p> <p><b>4.2.1 Generalidades</b></p>	<p>Política de calidad.</p> <p>Objetivos de la calidad.</p>
<p><b>a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.</b></p>	

### **POLÍTICA DE CALIDAD**

En el cumplimiento de su Misión; la Universidad de La Salle está comprometida en ofrecer procesos administrativos orientados hacia el mejoramiento continuo, a través de la asignación de los recursos necesarios, que permitan satisfacer la Comunidad Universitaria, para la realización del Proyecto Educativo Universitario Lasallista "PEUL".

### **OBJETIVOS DE CALIDAD**

- Brindar los elementos necesarios para asegurar el cumplimiento del Proyecto Educativo Universitario Lasallista "PEUL".
- Optimizar el uso de los recursos asignados por la universidad y gestionar con transparencia los mismos, durante el desarrollo de los diferentes procesos.
- Garantizar la adecuada satisfacción de la Comunidad Universitaria, usuaria de nuestros servicios.
- Fomentar la eficiencia y la eficacia de los procesos administrativos, con un enfoque hacia el mejoramiento continuo.

Requisito	Como se Cumple
-----------	----------------

<b>4.2</b>	
<b>Requisitos de la Documentación</b>	Manual de la Calidad de la Universidad de La Salle.
<b>4.2.1 Generalidades</b>	
<b>b) Un manual de la Calidad.</b>	

## MANUAL DE CALIDAD

Objetivo del Manual:

Describir la estructura del Sistema de Gestión de Calidad de los Procesos Administrativos de La Universidad de La Salle, a través de la identificación de las interacciones de sus procesos y subprocesos, los cuales detallan las actividades que deben desarrollarse para el cumplimiento de la Política y de los Objetivos de Calidad, todo ello de acuerdo con los lineamientos definidos por la Norma ISO 9001:2008 y el alcance establecido por la Institución.

Estructura del Manual:

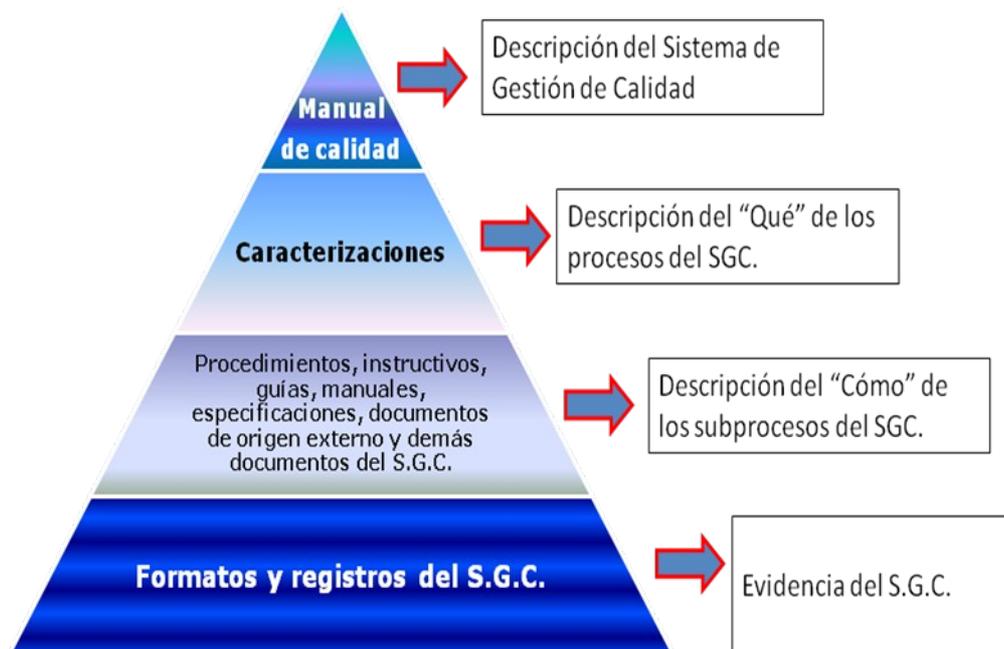
- Directrices de la Universidad.
- Control de la documentación.
- Descripción del Sistema de Gestión de Calidad.
- Responsabilidad de la Dirección.
- Gestión de los Recursos.
- Prestación del servicio.
- Medición, Análisis y Mejora.
- Exclusiones del Sistema del Gestión de Calidad.



Requisito	Como se Cumple
<b>4.2</b>	Procedimiento de Administración del Sistema Institucional de Archivo.
<b>Requisitos de la Documentación</b>	Procedimiento de Recepción de Trabajos de Grado.
<b>4.2.1</b>	Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.
<b>4.2.1 Generalidades</b>	
<b>c) Los procedimientos documentados y los registros requeridos.</b>	

Por lo anterior, para dar cumplimiento a los requisitos de documentación definidos en la Norma ISO 9001:2008, la Universidad de La Salle, cuenta con cuatro niveles dentro de su estructura documental, de acuerdo a la siguiente pirámide:

**Figura No. 12: Niveles de la estructura documental del SGC**



Fuente: Manual de Calidad ULS (2009)

## Ilustración No. 5: Procedimiento de Administración del Sistema Institucional de Archivo

\*\*\*

	<b>Proceso:</b> Gestión de Calidad	<b>Subproceso:</b> Gestión Documental	<b>Fecha:</b>	16/04/2010
	<b>Procedimiento:</b> Administración del Sistema Institucional de Archivo	<b>Responsable:</b> Coordinadora Oficina de Archivo, Documentación e Información	<b>Versión:</b>	2

### OBJETIVO:

Administrar el Sistema Institucional de Archivo mediante políticas para la organización, conservación, preservación, uso y consulta de los archivos de la Universidad a través de la descripción de actividades de Gestión Documental.

### ALCANCE:

Este procedimiento se divide en ocho capítulos que aplican para la elaboración de herramientas archivísticas, la asistencia técnica y asesoría, las transferencias documentales primarias, el préstamo de documentos para la consulta y acceso a la información contenida en diferentes soportes (papel, electrónico, microfilm, digital) que se encuentra en custodia en el Archivo Central, así como el desarrollo de actividades de digitalización, microfilmación de documentos de archivo, visitas de control y seguimiento y apoyo a la investigación y formación archivística.

### TÉRMINOS Y DEFINICIONES

*De las definiciones que se presentan a continuación, algunas han sido adaptadas de acuerdo con las políticas internas de la Universidad con base en lo establecido en el Acuerdo 027 de 2006<sup>1</sup> expedido por el Archivo General de la Nación de Colombia, organismo que es el ente rector de la política archivística del país:*

**Archivo:** Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, que han sido producidos o recibidos por la Universidad, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información, o como fuentes de la historia.

**Archivo Central:** Área especialmente equipada y adecuada para el almacenamiento y la conservación de los documentos y/o registros que han sido transferidos por los procesos una vez finalizado su trámite de acuerdo con lo establecido en las Tablas de Retención Documental – TRD. En la Universidad de La Salle, la Oficina de Archivo, Documentación e Información - OADI es la Unidad Administrativa encargada de conservar, custodiar y controlar el Archivo Central de la Institución.

**Archivo de Gestión:** Archivo de la oficina productora (proceso) que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa.

**Asesoría:** Explicación o capacitación realizada por la OADI a los Procesos, con metodología personalizada, que desarrolla uno o varios temas relacionados con la Gestión Documental, para que los responsables del Archivo de Gestión apliquen los conocimientos adquiridos y gestionen la documentación de acuerdo con las políticas archivísticas establecidas en la Universidad.

**Asistencia Técnica:** Colaboración que se brinda a los Procesos relacionada con el desarrollo de actividades de organización documental, digitalización o microfilmación de documentos y/o registros.

**Carpeta:** Unidad de conservación a manera de cubierta que protege los documentos y/o registros para su almacenamiento y preservación.

**Clasificación Documental:** Actividad que consiste en identificar y establecer la serie y/o subserie documental a la

<sup>1</sup> ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Acuerdo 027 de 2006. "Por el cual se modifica el Acuerdo No. 07 del 29 de junio de 1994"

Este documento está disponible en red interna, cuya versión siempre será la última revisada y aprobada. Las copias físicas son consideradas como no controladas.

cual pertenece un registro de acuerdo con lo establecido en la Tabla de Retención Documental aprobada para cada Proceso.

**Consulta:** Acceso a uno a varios registros que se encuentran en el Archivo Central con el fin de conocer la información que contienen y así apoyar el desarrollo de los Procesos.

**Control de calidad:** acción realizada con el objetivo de verificar, cuando se requiera, el cumplimiento de los requisitos específicos de una actividad de gestión documental.

**Copia de Respaldo o de seguridad (Backup):** Copia que se realiza a la información contenida en sistemas de información, bases de datos o equipos de cómputo como medida preventiva.

**Custodia de Documentos:** Protección y/o resguardo de documentos y/o registros por parte del Archivo Central de la Universidad, que implica responsabilidad en la administración y conservación de los mismos.

**Charla:** Exposición informativa o de divulgación de los procesos y proyectos de gestión documental que adelanta la OADI o de cualquier tema referente al campo archivístico.

**Depósito de Archivo:** Área especialmente equipada y adecuada asignada para el almacenamiento y la conservación de los documentos y/o registros que conforman el Archivo Central.

**Descripción Documental:** Fase de la organización documental que consiste en el diligenciamiento del Formato Único de Inventario Documental General o de los Formatos específicos teniendo en cuenta la serie y/o subserie.

**Digitalización:** Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra registrada de soporte papel para convertirla en soporte electrónico

**Documento:** En el Sistema de Gestión de Calidad/para Procesos Administrativos este término hace referencia a especificaciones que establecen requisitos (Manual de Calidad, Procedimientos, Caracterización, Instructivos o Manuales), en el ámbito archivístico se entiende como documento de archivo.

**Documento de Archivo:** Registro de información producida o recibida por la Universidad en razón de sus actividades o funciones.

**Documento digitalizado:** Documento y/o Registro en soporte papel que ha sido objeto de digitalización y por tanto existe una imagen digital la cual es indexada en un sistema de información.

**Documet:** Software utilizado por la Universidad de La Salle para realizar procesos de digitalización de documentos y que a su vez actúa como Sistema de Información permitiendo la automatización de procesos y garantizando la búsqueda y recuperación de la información que almacena.

**Expediente:** Unidad documental formada por un conjunto de registros generados por un proceso en la resolución de un mismo asunto y que a su vez corresponden a una serie y/o subserie documental registrada en la TRD.

**Foliación:** Acción de numerar hojas.

**Folio:** Hoja de libro o de expediente, al que corresponden dos páginas y que a su vez indica el orden consecutivo de los registros al interior de una carpeta o libro.

**Gestión Documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de los documentos y/o registros producidos y recibidos por la Universidad, desde su origen hasta su disposición final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

**Inventario Documental:** Instrumento de recuperación de información que describe los expedientes que hacen

Este documento está disponible en red interna, cuya versión siempre será la última revisada y aprobada. Las copias físicas son consideradas como no controladas.

parte del Archivo de Gestión o Central. Existen los siguientes modelos, que de acuerdo con la serie y/o subserie documental y la disposición final de los registros serán diligenciados, los cuales son: los Formatos Únicos de Inventario Documental General, para Historias Laborales, para Historias Académicas, para Historias Clínicas de Personal Administrativo y para Historias Clínicas de Estudiantes.

**Microfilmación:** Técnica que permite fotografiar documentos y obtener pequeñas imágenes en película.

**Microfilm o película:** Se entiende como la película de grano fino y alto poder resolutivo, generalmente de 16 a 35 milímetros de ancho y con alto grado de reducción que se utiliza para registrar imágenes a través de la cámara.

**OADI.** Oficina de Archivo, Documentación e Información. Es la unidad administrativa que establece las políticas para la organización, conservación, preservación, uso y consulta de los archivos de la Universidad

**Ordenación Documental:** Fase de la organización documental que consiste en establecer las secuencias de los documentos y/o registros al interior y entre expedientes, por ejemplo: cronológica, numérica, alfabética, geográfica, entre otras.

**Organización Documental:** actividad que involucra actividades de clasificación, ordenación y elaboración de inventario documental de los documentos y/o registros de los procesos.

**Rollo:** Tira de película que contiene fotogramas resultado de la actividad de microfilmación.

**Práctica Estudiantil:** Ejercicio de un estudiante, con el fin de ejecutar un plan de trabajo previamente acordado y aceptado por la Universidad como por la Unidad Académica o institución pública o privada durante un período determinado de tiempo, realizado en las instalaciones de la OADI.

**Préstamo documental:** servicio mediante el cual los Procesos solicitan a la OADI, en calidad de préstamo, expedientes, documentos y/o registros que se encuentran en el Archivo Central, para ser consultados.

**Producción Documental:** Generación y/o recepción de documentos y/o registros hecha por los Procesos en cumplimiento de sus actividades.

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

**Serie Documental:** Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanadas por uno a varios procesos como consecuencia del ejercicio de sus actividades específicas. Ejemplos: Historias Laborales, Contratos, Actas, Informes, entre otros.

**Sistema de Clasificación General (Repertorio General de Series Documentales):** Es el consolidado de series y subseries documentales generales y específicas, con sus correspondientes códigos, que han sido asignadas a los diferentes Procesos de la Universidad.

**Subserie Documental:** Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie, identificadas de forma separada de ésta por su contenido y sus características específicas.

**Tabla de Retención Documental (TRD):** Listado de series y/o subseries, con sus correspondientes tipos documentales (registros), a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en el archivo de gestión y central y a su vez se establece su disposición final.

**Taller:** Programa para el desarrollo de habilidades y competencias con una metodología de aprendizaje práctico, con herramientas como el estudio de casos relacionados con las experiencias de los participantes y la discusión de aspectos conceptuales del tema tratado.

**Tarjeta de Resolución:** Tarjeta de líneas verticales y horizontales de distinto calibre y separación que es usada para determinar la resolución de un fotograma.

Este documento está disponible en red interna, cuya versión siempre será la última revisada y aprobada. Las copias físicas son consideradas como no controladas.

<b>CAPÍTULO 1. ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL</b>			
<b>SECUENCIA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTO O REGISTRO</b>
1	Para iniciar la elaboración o actualización de las TRD se pueden presentar las siguientes situaciones: 1. El Proceso de Gestión de la Calidad reportará mediante correo electrónico a la OADI los cambios en la documentación de los procesos. 2. La OADI podrá identificar y sugerir las actualizaciones requeridas como resultado de las Asesorías en Gestión Documental, Asistencias Técnicas, Transferencias Documentales Primarias, y Visitas de Control y Seguimiento.	- Proceso de Gestión de la Calidad - Subproceso de Gestión Documental	- Correo electrónico - Informe de Actividades de Gestión Documental
2	Analizar la información suministrada revisando la documentación (Manuales, instructivos, procedimientos y caracterización) del Proceso o los Informes de Actividades de Gestión Documental.	- Profesional	- Manuales del proceso - Instructivos del proceso - Procedimientos del proceso - Caracterización del proceso - Informe de Actividades de Gestión Documental
3	Elaborar la propuesta de la TRD contemplando: 1. Crear o asignar las series y/o subseries documentales. 2. La consulta de las normas legales vigentes y relacionadas con las series y/o subseries documentales y las necesidades identificadas por el proceso en el Archivo de Gestión para la asignación de tiempos de retención, disposición final, soporte y nivel de acceso.	- Coordinadora Oficina de Archivo, Documentación e Información - Profesional	- Tabla de Retención Documental
4	Presentar la propuesta de la TRD al Jefe Responsable del Proceso correspondiente.	- Coordinadora Oficina de Archivo, Documentación e Información	- Tabla de Retención Documental
5	Analizar la propuesta de TRD y emitir comunicación interna indicando su aprobación o solicitando efectuar modificaciones. En caso de ser aprobada enviarla debidamente firmada a la OADI, por el Jefe Responsable del Proceso y continuar con la secuencia 7.	- Todos los Procesos	- Comunicación interna - Tabla de Retención Documental
6	Revisar la comunicación interna emitida y realizar los ajustes que se encuentren debidamente justificados, en caso contrario	- Coordinadora Oficina de Archivo, Documentación e Información	- Comunicación interna - Tabla de Retención Documental

Este documento está disponible en red interna, cuya versión siempre será la última revisada y aprobada. Las copias físicas son consideradas como no controladas.

Página 7 de 17

	solicitar aclaración al Jefe Responsable del Proceso. Luego de realizar los ajustes, iniciar nuevamente las secuencias 4 y 5.	- Profesional	
7	Una vez aprobada la TRD, aplicarla siguiendo los pasos descritos en los capítulos 3 y 4 del presente procedimiento.	- Todos los procesos	- Tabla de Retención Documental
8	Para la actualización del Listado Maestro de Registros, seguir el procedimiento de Control de Documentos y Registros.	- Profesional	- Procedimiento de Control de Documentos y Registros
<b>CAPÍTULO 2 - ASISTENCIA TÉCNICA Y ASESORÍA EN GESTIÓN DOCUMENTAL</b>			
<b>SECUENCIA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTO O REGISTRO</b>
1	Solicitar a la OADI asistencia técnica o asesoría en actividades de Gestión Documental al siguiente correo electrónico: <a href="mailto:sacosta@lasalle.edu.co">sacosta@lasalle.edu.co</a> .	- Todos los procesos	- Correo Electrónico
2	Programar la visita en el Cronograma de de Asesoría, Asistencia Técnica o Transferencia Documental e informar al Proceso y al responsable asignado.	- Profesional	- Cronograma de Asesoría, Asistencia Técnica o Transferencia Documental - Correo Electrónico
3	Prestar Asistencia Técnica o Asesoría en Gestión Documental al proceso, realizando las actividades propias de la solicitud y diligenciar los formatos correspondientes.	- Profesional - Oficinista	- Formato de Asistencia Técnica - Formato de Asesoría en Gestión Documental
4	Elaborar el Informe de Actividades de Gestión Documental para su aprobación por parte de la Coordinación de la OADI.	- Profesional - Oficinista - Coordinadora Oficina de Archivo, Documentación e Información	- Informe de Actividades de Gestión Documental
5	Enviar el Informe al proceso. Para el caso de Asesorías en Gestión Documental, se adjuntará al Informe el formato de Evaluación de Actividades de Gestión Documental el cual deberá ser diligenciado por el o los funcionarios que recibieron la Asesoría y posteriormente devolverlo a la OADI.	- Coordinadora Oficina de Archivo, Documentación e Información - Todos los procesos	- Comunicación Interna - Informe de Actividades de Gestión Documental - Evaluación de Actividades de Gestión Documental
6	Tabular, analizar y retroalimentar los resultados de la Evaluación.	- Coordinadora Oficina de Archivo, Documentación e Información - Profesional - Oficinista	- Evaluación de Actividades de Gestión Documental

Este documento está disponible en red interna, cuya versión siempre será la última revisada y aprobada. Las copias físicas son consideradas como no controladas.

Página 8 de 17

<b>CAPÍTULO 3 – ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL EN ARCHIVOS DE GESTIÓN</b>			
<b>SECUENCIA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTO O REGISTRO</b>
1	Definición de políticas para la organización de archivos de gestión.	- Coordinadora Oficina de Archivo, Documentación e Información	- Manual de Organización de Archivos de Gestión - Tablas de Retención Documental
2	Cada funcionario es responsable de organizar y custodiar los registros generados en desarrollo de las funciones y responsabilidades asignadas.	- Todos los procesos	- Expedientes
3	Realizar la apertura e identificación de expedientes físicos o electrónicos de acuerdo con las series y/o subseries documentales registradas en la TRD aprobada del Proceso.	- Todos los procesos	- Tabla de Retención Documental - Manual de Organización de Archivos de Gestión - Manual de Organización de Archivos Electrónicos
4	Clasificar los documentos de archivo producidos o recibidos en función de sus actividades conforme a las series y subseries documentales registradas en la TRD aprobada del Proceso.	- Todos los procesos	- Manual de Organización de Archivos de Gestión. - Tabla de Retención Documental
5	Ordenar y archivar los documentos al interior de cada carpeta de acuerdo a las políticas archivísticas establecidas para cada serie y/o subserie documental.	- Todos los procesos	- Manual de Organización de Archivos de Gestión
6	Ingresar los datos básicos de los expedientes en el formato de inventario correspondiente.	- Todos los procesos	- Manual de Organización de Archivos de Gestión - Inventarios Documentales
<b>CAPÍTULO 4 - TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES PRIMARIAS</b>			
<b>SECUENCIA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTO O REGISTRO</b>
1	Una vez realizadas las actividades del capítulo 3 de este procedimiento y de acuerdo con los tiempos de retención establecidos en la TRD:  1. Separar los expedientes que van a ser transferidos al Archivo Central, de acuerdo a la disposición final señalada en la TRD (conservación ó eliminación) 2. Diligenciar el formato de Inventario correspondiente y/o Relación de Eliminación. 3. Realizar la preparación física, foliación y rotulación únicamente de aquellos documentos de archivo que por TRD se transferirán al Archivo Central para su conservación temporal o permanente.	- Todos los procesos	- Tabla de Retención Documental - Inventarios Documentales - Relación de Eliminación - Manual de Foliación de Documentos de Archivo - Rótulo de Carpeta
2	Solicitar a la OADI al correo electrónico <a href="mailto:sacosta@lasalle.edu.co">sacosta@lasalle.edu.co</a> la revisión de transferencia documental primaria como	- Todos los procesos - Profesional	- Correo Electrónico - Cronograma de Asesoría.

Este documento está disponible en red interna, cuya versión siempre será la última revisada y aprobada. Las copias físicas son consideradas como no controladas.

Página 9 de 17

	requisito previo a su envío, la OADI programará dicha solicitud e informará al proceso y responsable asignado.		Asistencia Técnica o Transferencia Documental
3	Realizar la visita en el proceso verificando la aplicación de las actividades indicadas en la secuencia 1 y adicionalmente la identificación de cajas.  Diligenciar el formato de Verificación de Transferencia Documental Primaria y consignar los hallazgos.  Para el caso en que la transferencia documental no cumpla en su totalidad con los requisitos, el proceso deberá realizar los ajustes sugeridos y programar una nueva visita en la que se verificará el cumplimiento de los compromisos consignados en el formato.	- Todos los procesos -Oficinista	- Verificación de Transferencia Documental Primaria
4	Efectuar la transferencia, mediante comunicación interna firmada por el Jefe responsable y enviar por correo electrónico los inventarios correspondientes y/o la Relación de Eliminación.	- Todos los procesos	- Comunicación Interna - Inventarios Documentales - Relación de Eliminación - Correo electrónico
5	Una vez recepcionada la transferencia documental primaria, diligenciar el Registro de Ingreso de Transferencias Documentales.	- Oficinista	- Registro de Ingreso de Transferencias Documentales
6	En el Archivo Central, con el Inventario Documental correspondiente y/o la Relación de Eliminación verificar que hayan sido transferidos la totalidad de expedientes y la organización de los mismos.  Luego, ingresar los datos requeridos en el Registro de Ingreso de Transferencias Documentales.	- Oficinista	- Inventarios Documentales - Relación de Eliminación - Expedientes - Registro de Ingreso de Transferencias Documentales
7	Actualizar los Inventarios y/o Relación de Eliminación, rotular las cajas y ubicar la documentación física en estantería en el depósito de Archivo Central para la conservación temporal o permanente de la documentación.  Luego, ingresar los datos requeridos en el Registro de Ingreso de Transferencias Documentales.	- Oficinista - Profesional	- Inventarios Documentales - Relación de Eliminación - Rótulo de caja - Registro de Ingreso de Transferencias Documentales
8	Elaborar el Informe de Actividades de Gestión Documental para su aprobación por parte de la Coordinación de la OADI.  Luego, ingresar los datos requeridos en el Registro de Ingreso de Transferencias Documentales.	- Oficinista - Coordinadora Oficina de Archivo, Documentación e Información	- Informe de Actividades de Gestión Documental - Registro de Ingreso de Transferencias Documentales

Este documento está disponible en red interna, cuya versión siempre será la última revisada y aprobada. Las copias físicas son consideradas como no controladas.

Página 10 de 17

9	<p>Enviar el informe junto con los inventarios documentales y la Relación de Eliminación de la transferencia realizada.</p> <p>Una vez firmados, una copia quedará en el Proceso como registro de la transferencia documental y la segunda copia deberá ser enviada a la OADI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficinista</li> <li>- Todos los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación Interna</li> <li>- Informe de Actividades de Gestión Documental</li> <li>- Inventarios Documentales</li> <li>- Relación de eliminación</li> </ul>
<b>CAPÍTULO 5 – PRÉSTAMO, CONSULTA Y DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS</b>			
<b>PARTE 1. PRÉSTAMO Y DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS</b>			
SECUENCIA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	<p>Solicitar a la OADI el préstamo documental al correo electrónico: <a href="mailto:ldelcastillo@asalle.edu.co">ldelcastillo@asalle.edu.co</a> y adjuntar la Planilla para préstamos documentales previamente diligenciada por la persona autorizada.</p> <p>Para el caso de reintegros estos deben solicitarse mediante comunicación interna dirigida a la Coordinación de la OADI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los Procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo electrónico</li> <li>- Planilla para préstamos documentales</li> <li>- Comunicación Interna</li> </ul>
2	<p>Verificar el correcto diligenciamiento de los campos de la planilla.</p> <p>En caso de que el usuario no se encuentre autorizado la Coordinadora de la OADI se contactará con el responsable del Proceso para solicitar autorización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los procesos</li> <li>- Analista de Información</li> <li>- Coordinadora Oficina de Archivo, Documentación e Información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo electrónico</li> <li>- Planilla para préstamos documentales</li> <li>- Listado de personal con autorización para préstamos documentales</li> </ul>
3	<p>Ubicar el expediente y diligenciar los datos correspondientes en el Afuera, situando ésta en reemplazo del expediente.</p> <p>Para el caso de reintegro no se diligencia éste.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analista de Información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afuera</li> </ul>
4	<p>Registrar el préstamo o reintegro en la Base de Datos de Préstamos Documentales, diligenciando los campos correspondientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analista de Información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de Datos de Préstamos Documentales</li> </ul>
5	<p>Imprimir y enviar la Planilla para préstamos documentales junto con el o los expedientes solicitados y guardarlos en la respectiva Tula o sobre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analista de Información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planilla para préstamos documentales</li> <li>- Expediente</li> </ul>
6	<p>Validar la recepción de los expedientes prestados firmando la Planilla para préstamos documentales y devolverla a la OADI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planilla para préstamos documentales</li> <li>- Expediente</li> </ul>
7	<p>Recibir la Planilla para préstamos documentales, debidamente firmada por el solicitante donde valida la recepción de la</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analista de Información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planilla para préstamos documentales</li> </ul>

Este documento está disponible en red interna, cuya versión siempre será la última revisada y aprobada. Las copias físicas son consideradas como no controladas.

Página 11 de 17

8	<p>totalidad de expedientes prestados.</p> <p>Verificar que el o los expedientes en devolución se encuentren en perfecto estado de organización y conservación. Si ostenta alguna inconsistencia la Coordinadora de la OADI solicitará al Responsable del Proceso aclaración respectiva mediante correo electrónico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analista de Información</li> <li>- Coordinadora Oficina de Archivo, Documentación e Información</li> <li>- Todos los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expediente</li> <li>- Correo electrónico</li> </ul>
9	<p>Descargar el préstamo del expediente en la Base de Datos de Préstamos Documentales, y cuando fuere el caso actualizar los Inventarios Documentales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analista de Información</li> <li>- Profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de Datos de Préstamos Documentales</li> <li>- Inventarios Documentales</li> </ul>
10	<p>Ubicar el expediente en el depósito de Archivo Central en la caja correspondiente y extraer el Afuera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analista de Información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afuera</li> </ul>
11	<p>El último viernes de cada mes se realizarán:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La estadística de préstamos documentales de las solicitudes de los préstamos documentales registradas en la Base de datos de Préstamos Documentales.</li> <li>2. El reporte de seguimiento donde se identificarán los expedientes que superen el tiempo máximo de préstamo (30 días hábiles, es decir del mes anterior).</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analista de Información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estadística de préstamos documentales</li> <li>- Reporte de seguimiento</li> </ul>
12	<p>Enviar mediante comunicación interna la solicitud de devolución de los expedientes indicando que el tiempo de préstamo ha vencido y que se requiere confirmar el estado del expediente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Consulta.</b> El expediente continúa siendo utilizado y se solicita ampliar el tiempo de préstamo.</li> <li>• <b>Proceso.</b> El expediente se encuentra en consulta por cuanto se está atendiendo un proceso penal o judicial que lo respalda.</li> <li>• <b>Reintegro.</b> El expediente será reintegrado al Archivo de Gestión para su consulta y trámite.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analista de Información</li> <li>- Coordinadora Oficina de Archivo, Documentación e Información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación interna</li> </ul>
13	<p>Mediante comunicación interna el proceso devolverá los expedientes que fueron relacionados como préstamos vencidos, de lo contrario indicará el estado del expediente (Consulta, Proceso o Reintegro) a través de comunicación interna.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación interna</li> <li>- Expedientes</li> </ul>
14	<p>Una vez recibidos los préstamos documentales vencidos, realizar las secuencias 9 y 10.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analista de Información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expedientes</li> </ul>
<b>PARTE 2. CONSULTA Y PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS EN SALA</b>			
SECUENCIA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	<p>Las consultas en sala por parte de usuarios internos se realizará</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación Interna</li> </ul>

Este documento está disponible en red interna, cuya versión siempre será la última revisada y aprobada. Las copias físicas son consideradas como no controladas.

Página 12 de 17

	mediante la autorización escrita del Jefe o Vicerrector responsable de la documentación que se va a consultar, en la cual debe indicar Nombre y Cédula de la Persona Autorizada, Motivo de Consulta, serie o asunto a consultar.		
2	Una vez recibida en la OADI la autorización, se procederá a realizar la búsqueda de el o los expedientes solicitados en el Archivo Central, los documentos serán consultados exclusivamente en la sala de consulta de la OADI.	- Analista de Información	- Comunicación Interna - Expediente
3	Finalizada la consulta se verifica que el expediente esté en el estado en el que fue prestado o de lo contrario realizar la organización y posterior integración al Archivo Central.  Este tipo de préstamos documentales será incluido en las estadísticas de manera semestral.	- Analista de Información	- Expediente - Estadística de préstamos documentales
<b>CAPÍTULO 6 - APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE REPROGRAFÍA</b>			
<b>PARTE 1. DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO</b>			
SECUENCIA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	El Proceso realizará la solicitud de digitalización teniendo en cuenta lo dispuesto en la TRD o por requerimientos específicos para la consulta de la documentación.	- Todos los procesos	- Comunicación interna
2	Si la documentación a digitalizar es nueva dentro de la estructura del Sistema de Información <u>Docunet</u> . Se realizará una reunión conjunta entre el Proceso y la OADI, con el fin de establecer la estructura de las carpetas digitales, los campos de indexación y recuperación, el área de trabajo, entre otros temas.	- Coordinadora Oficina de Archivo, Documentación e Información - Todos los procesos	- Acta de reunión
3	Para iniciar la digitalización verificar:  - La ordenación de la documentación de acuerdo a la Serie y/o <u>Subserie</u> . - Preparación física. - Foliación, y - Confrontación del Inventario Documental correspondiente con los expedientes físicos.	- Analista de Información	- Inventarios documentales - Manual de digitalización de documentos - Expedientes
4	Verificar las propiedades técnicas de tratamiento digital de la imagen en el Sistema de Información <u>Docunet</u> .	- Analista de Información	- Manual de digitalización de documentos - Sistema de Información <u>Docunet</u>
5	Escanear la documentación teniendo en cuenta la conformación	- Analista de Información	- Sistema de Información <u>Docunet</u>

Este documento está disponible en red interna, cuya versión siempre será la última revisada y aprobada. Las copias físicas son consideradas como no controladas.

Página 13 de 17

	física del expediente y la estructura de carpetas digitales que se halla establecido.		- Manual de digitalización de documentos
6	Realizar la indexación de las imágenes de acuerdo con los campos establecidos.	- Analista de Información	- Sistema de Información <u>Docunet</u> - Manual de digitalización de documentos
7	Realizar el control de calidad a la totalidad de imágenes digitalizadas verificando:  -Nombre del registro -Descripción -Índices -Total de imágenes -Calidad de la imagen  En caso de no ser aprobada una imagen, esta deberá ser nuevamente digitalizada, por lo tanto deben realizarse las secuencias 5 en adelante.	- Analista de Información	- Sistema de Información <u>Docunet</u>
8	Al concluir con las actividades de digitalización, informar al proceso mediante comunicación interna o Acta de Reunión, los resultados obtenidos.	- Coordinadora Oficina de Archivo, Documentación e Información	- Acta de Reunión - Comunicación interna
<b>PARTE 2. MICROFILMACIÓN DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO</b>			
1	El Proceso realizará la solicitud de microfilmación teniendo en cuenta lo dispuesto en la TRD o por requerimientos específicos para la conservación de la documentación.	- Todos los procesos	- Comunicación interna
2	Para iniciar la microfilmación verificar:  - La ordenación de la documentación tipo libro. - Preparación física. - Foliación, y - Confrontación del Inventario Documental correspondiente con los expedientes físicos.	- Analista de Información	- Inventarios Documentales - Expedientes
3	Elaborar el Acta Inicial de Microfilmación para su aprobación por parte de la Coordinación de la OADI.	- Coordinadora Oficina de Archivo, Documentación e Información - Analista de Información	- Acta Inicial de Microfilmación - Manual de microfilmación de documentos
4	Realizar las actividades de microfilmación siguiendo los pasos indicados en el Manual de Microfilmación de Documentos.	- Analista de Información	- Manual de microfilmación de documentos - NTC 4080 - Expediente microfilmado

Este documento está disponible en red interna, cuya versión siempre será la última revisada y aprobada. Las copias físicas son consideradas como no controladas.

Página 14 de 17

5	Una vez finalizado el rollo de microfilmación elaborar el Acta Final de Microfilmación para su aprobación por parte de la Coordinación de la OADI.  Posteriormente elaborar el Anexo No. 1, de acuerdo con lo indicado en el Manual de Microfilmación de Documentos.	- Coordinadora Oficina de Archivo, Documentación e Información - Analista de Información	- Manual de de Microfilmación de documentos - Acta Final de Microfilmación - Anexo No. 1
6	Realizar el revelado y lavado de los rollos microfilmados de acuerdo a lo descrito en el Manual de Microfilmación de Documentos.	- Analista de Información	- Manual de Microfilmación de documentos - Rollo de Microfilmación
7	Realizar control de calidad a la totalidad de rollos procesados, diligenciando el Reporte de Inspección de Rollos de Microfilmación.  En caso de no ser aprobado el rollo, éste debe ser nuevamente microfilmado, por lo tanto deberán realizarse de la secuencia 2 en adelante.	- Analista de Información	- Manual de Microfilmación de documentos - Reporte de inspección de rollos de microfilmación - Rollo de Microfilmación
8	Identificar con el rótulo correspondiente las cajas, incluir en el Formato Único de Inventario Documental General y ubicar en estantería los rollos de microfilmación en el cuarto de seguridad de acuerdo con la distribución física por Series y/o Subseries Documentales.	- Analista de Información	- Manual de Microfilmación - Rótulos de Microfilmación - Rollo de microfilmación - Formato Único de Inventario Documental General
9	Al concluir con las actividades de microfilmación, informar al proceso mediante comunicación interna o Acta de Reunión, los resultados obtenidos.	- Coordinadora de la Oficina de Archivo, Documentación e Información	- Comunicación interna - Acta de Reunión

#### CAPÍTULO 7 - VISITAS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO EN ARCHIVOS DE GESTIÓN

SECUENCIA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	Analizar el o los Informes de Auditorías Internas, Auditoría Externa y de Actividades de Gestión Documental que se han realizado al proceso para verificar los aspectos a mejorar, los hallazgos, compromisos adquiridos y así definir los criterios de control relacionados con el control de documentos y registros.	- Proceso de Gestión de Calidad - Coordinadora Oficina de Archivo, Documentación e Información - Profesional	- Informe de Auditorías Internas - Informe de Auditoría Externa - Informe de Actividades de Gestión Documental
2	Programar anualmente o por solicitud del proceso la visita de Control y Seguimiento en Archivos de Gestión e informar la programación al proceso.	- Todos los procesos - Proceso de Gestión de Calidad - Coordinadora Oficina de Archivo, Documentación e Información - Profesional	- Comunicación Interna - Cronograma Anual de Visitas de Control y Seguimiento
3	Realizar la Visita de Control y Seguimiento al proceso; inspeccionando el Archivo de Gestión y diligenciar el Formato de Control y Seguimiento en Archivos de Gestión.	- Profesional - Todos los procesos	- Formato de Visita de Control y Seguimiento

Este documento está disponible en red interna, cuya versión siempre será la última revisada y aprobada. Las copias físicas son consideradas como no controladas.

Página 15 de 17

4	En caso de evidenciar el incumplimiento de las políticas del Subproceso de Gestión Documental se aplicará el Procedimiento de Producto y/o Servicio No Conforme.  Elaborar el Informe de Actividades de Gestión Documental para su aprobación por parte de la Coordinación de la OADI y posterior envío al proceso respectivo.	- Coordinadora Oficina de Archivo, Documentación e Información - Profesional	- Comunicación interna - Informe de Actividades de Gestión Documental - Formato de no conformidades, producto y/o servicio no conforme, acciones correctivas, preventivas y de mejora
---	--	---	---

#### CAPÍTULO 8 – APOYO A LA FORMACIÓN ARCHIVÍSTICA

SECUENCIA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	Solicitar a la Secretaría General el apoyo a la investigación y formación archivística especificando la actividad que requiere (charla, práctica estudiantil, taller y visita guiada) y el número de personas que participarían en dicha actividad.	- Todos los procesos - Entidad Externa	- Comunicación interna - Carta - Correo electrónico
2	Analizar la solicitud y su viabilidad de acuerdo a las actividades programadas por la OADI.  Si la solicitud es aprobada, la OADI elabora en conjunto con el proceso o entidad externa, la agenda de actividades a desarrollar. De lo contrario, informar al proceso o Entidad Externa los motivos por los cuales no fue aprobada la solicitud.	- Secretaria General - Coordinadora Oficina de Archivo, Documentación e Información - Todos los procesos - Entidad externa	- Comunicación interna - Carta - Correo electrónico
3	Según la programación establecida realizar la(s) actividad(es) correspondientes (charla, práctica estudiantil, taller y visita guiada) cumpliendo con la temática y los horarios establecidos.	- Coordinadora Oficina de Archivo, Documentación e Información - Profesional - Analista de Información	- Listado de Asistencia
4	Evaluar cada una de las actividades desarrolladas.	- Asistentes	- Evaluación de Actividades de Gestión Documental
5	Tabular la información de las evaluaciones y presentar a la Coordinación de la OADI.	- Analista de Información - Coordinadora Oficina de Archivo, Documentación e Información	- Estadística consolidada

Este documento está disponible en red interna, cuya versión siempre será la última revisada y aprobada. Las copias físicas son consideradas como no controladas.

Página 16 de 17

**CONTROL DOCUMENTAL**

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
2	16/04/2010	Ajustes en los responsables de las actividades, se incluyó una aclaración en las Generalidades relacionada con la aplicación de las TRD; a su vez, se hicieron especificaciones en el capítulo 5.

**Elaboró:** Profesional**Revisó:** Coordinador Calidad**Aprobó:** Coordinadora Oficina de Archivo,  
Documentación e Información

Este documento está disponible en red interna, cuya versión siempre será la última revisada y aprobada. Las copias físicas son consideradas como no controladas.

Página 17 de 17

Fuente: Grupo de Gestión Documental (2009)

Requisito	Como se Cumple
<b>4.2</b> <b>Requisitos de la Documentación</b> <b>4.2.3 Control de Documentos</b>	Procedimiento de control de documentos y registros. Listados maestros de documentos internos y externos Modulo del Sistema de Gestión de Calidad (intranet)

### Ilustración No.6: Procedimiento de control de documentos y registros

	<b>Proceso:</b> Gestión de la Calidad	<b>Subproceso:</b> Control de documentos y registros.	<b>Fecha</b>	24/07/2009
	<b>Procedimiento:</b> Control de Documentos y Registros	<b>Responsable:</b> Coordinador (a) de Calidad y Coordinador (a) Oficina de Archivo Documentación e Información	<b>Versión</b>	4
<b>OBJETIVO:</b>				
Definir la metodología para elaborar, revisar, actualizar, aprobar y controlar todos los documentos y registros del Sistema de Gestión de la Calidad/para Procesos Administrativos de la Universidad de La Salle.				
<b>ALCANCE:</b>				
Aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad/para Procesos Administrativos de la Universidad de La Salle.				
<b>TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>				
<p><b>Archivo Central:</b> Área especialmente equipada y adecuada para el almacenamiento y la conservación de los documentos y/o registros que han sido transferidos por los procesos una vez finalizado su trámite de acuerdo con lo establecido en las Tablas de Retención Documental – TRD. En la Universidad de La Salle, la Oficina de Archivo, Documentación e Información - OADI es la Unidad Administrativa encargada de conservar, custodiar y controlar el Archivo Central de la Institución.</p> <p><b>Archivo de Gestión:</b> Archivo de la oficina productora (proceso) que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa.</p> <p><b>Calidad:</b> Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.</p> <p><b>Caracterización:</b> Documento que especifica las actividades que se desarrollan en un proceso; así como la interacción con los demás procesos de la Institución.</p> <p><b>Documento:</b> Información y su medio de soporte.</p> <p><b>Documento de Apoyo:</b> Documento generado por la misma oficina o por otras oficinas o instituciones, que no hace parte de sus series documentales pero es de utilidad para el cumplimiento de sus funciones.</p> <p><b>Documento de Archivo:</b> Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones. (Véase registro)</p> <p><b>Documento de Origen Externo:</b> Documentos que no se originan dentro de la Institución pero proporcionan datos asociados al Sistema de Gestión de Calidad para Procesos Administrativos.</p> <p><b>Documento Obsoleto:</b> Formato en blanco que ya no se utiliza porque el procedimiento ha sido actualizado y ya no es requerido o porque la versión del formato se ha actualizado.</p> <p><b>Información:</b> Datos que poseen significado y soportan la evidencia de un suceso u actividad.</p> <p><b>Manual de la Calidad:</b> Es un Documento que especifica el Sistema de la Gestión de la Calidad de una organización.</p> <p><b>Listado Maestro de documentos:</b> Relación de Documentos Internos y Externos del Sistema de Gestión de Calidad/para Procesos Administrativos que maneja la Institución.</p> <p><b>Instructivo:</b> Describe de forma detallada como se realiza una labor o actividad en particular y que genera valor al Sistema de Gestión de la Calidad/para Procesos Administrativos de la Institución.</p> <p><b>Plan de Calidad:</b> Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuanto deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico.</p>				

**Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. (Véase documento de archivo)

**Serie Documental:** Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanadas por uno a varios procesos como consecuencia del ejercicio de sus actividades específicas. Ejemplos: Historias Laborales, Contratos, Actas, Informes, entre otros.

**S.G.C.P.A:** Sistema de Gestión de la Calidad/para Procesos Administrativos.

**Tabla de Retención Documental (TRD):** Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia.

**Transferencia Documental:** Remisión de los documentos y/o registros del Archivo de Gestión al Central, de conformidad con las Tablas de Retención Documental vigente para cada Proceso.

## GENERALIDADES

### 1- CONTROL DE DOCUMENTOS:

**1.1. Los tipos de documentos pueden ser:** Manual de calidad, manuales de funciones, procedimientos, caracterizaciones, instructivos, planes de calidad, registros, listados maestros, documentos externos y los demás documentos que defina la Institución.

Estos podrán encontrarse en diferentes soportes ya sean físicos o electrónicos y en formatos tales como: documentos tamaño carta u oficio, planos, CD-ROM, fotografías, videos, radiografías, bases de datos, entre otros. Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad para Procesos Administrativos, estarán disponibles en la red interna de la Universidad, a la cual tienen acceso todos los responsables de los procesos, la legibilidad de los documentos se garantiza mediante presentaciones electrónicas de fácil identificación, lectura y comprensión.

**1.2.- Identificación y control de los documentos:** Los documentos de la Institución, serán identificados a través del nombre del documento, logo, fecha publicación y versión del mismo, que deben estar ubicados en el encabezado del documento; elementos que permitirán su control. Para el caso de los registros podrá ser omitido el logo de la universidad, llevará el nombre, fecha y versión y podrá ser ubicada en cualquier lugar del documento.

**1.3. Aprobación y revisión de documentos:** Los documentos serán elaborados o modificados en borrador por el usuario que lo necesite, este deberá presentarlo a la Coordinación de Calidad; para su respectivo análisis y determinación de la viabilidad del mismo dentro del Sistema de Gestión de Calidad/para Procesos Administrativos. El Coordinador(a) de calidad será quien apruebe el nuevo documento o la actualización del existente e informara al Representante de la Dirección. La aprobación del documento determinará su publicación por parte de la Coordinación de Calidad, en la carpeta del respectivo proceso a través de la página web de la Universidad, por medio de la cual los interesados podrán acceder a su respectiva consulta o impresión, siendo ésta la última versión y la vigente. Es importante precisar que si el documento está publicado en la red interna se dará por hecho que el mismo ya fue aprobado para su respectiva emisión.

**1.4. Identificación de Cambios y estado actual de documentos:** Cada vez que se efectuó un cambio en un documento del S.G.C.P.A para Procesos Administrativos este será controlado a través del cuadro control de cambios que aparece al final de estos documentos. De esta actividad se excluyen los formatos del S.G.C.P.A que aunque son considerados un tipo de documento estos se controlaran con la versión y fecha de emisión del mismo.

**1.5. Identificación y control de los documentos externos:** Todos los documentos externos, que sean manejados por la Institución, serán identificados con el nombre y controlados a través del listado maestro de documentos internos y externos de la Institución. Para la distribución de los mismos podrá accederse por medio de la biblioteca, sistema de archivo o de la página web de la Universidad.

**1.6. Control de documentos obsoletos:** Todos los documentos impresos y sin diligenciar que se conviertan en documentos obsoletos deberán ser transferidos para eliminación al Archivo Central de la Universidad de acuerdo con el procedimiento establecido de Transferencias Documentales Primarias de la Oficina de Archivo, Documentación e Información. Será responsabilidad de la Coordinación de Calidad que los documentos que se encuentren en medio magnético en la página web de la Universidad sean eliminados o reemplazados por los nuevos documentos.

### 2- CONTROL DE REGISTROS:

**2.1. Control de los registros:** Los registros deberán mantenerse organizados con el fin de proporcionar evidencia acorde con los requisitos. Estos se relacionaran por medio del listado maestro de registros, teniendo sus respectivas rutas de acceso que definirá cada proceso permitiendo su fácil ubicación, recuperación o consulta. En relación a su organización física deberán ser organizados de acuerdo al Sistema de Clasificación establecido en la Universidad, mediante la aplicación del procedimiento de Administración del Sistema Institucional de Archivo y de la Tabla de Retención Documental-TRD debidamente aprobada.

**2.2. Legibilidad de los registros:** Los registros deberán ser legibles y comprensibles; de tal forma que si estos se encuentran en medio físico o electrónico (PC), deberán organizarse de acuerdo con el procedimiento de Administración del Sistema Institucional de Archivos de la Oficina de Archivo, Documentación e Información y teniendo en cuenta las especificaciones y recomendaciones dadas en los Manuales específicos.

**2.3. Almacenamiento y protección de la Información:** Los registros serán conservados y guardados en medio magnético y/o físico, según las necesidades de cada proceso en los archivos de gestión y de conformidad con el procedimiento de Administración del Sistema Institucional de Archivo. Para los casos en los cuales el registro sea almacenado en medio físico, cada oficina dispone de un espacio exclusivo para conservar el archivo, el cual garantiza las medidas de seguridad requeridas para el manejo de la información, a su vez el responsable designado deberá velar por su seguridad.

<p><b>2.4. Identificación y recuperación de los registros:</b> Cada responsable de proceso deberá identificar de conformidad con el procedimiento de Administración del Sistema Institucional de Archivo los expedientes en los cuales conserva los registros (documentos). Para garantizar la correcta recuperación de los registros y de acuerdo con el Manual de Organización de Archivos de Gestión, identifique los expedientes con marbete o rótulo autoadhesivo, posteriormente marque los archivadores, luego ubique los expedientes en el archivador de manera ascendente de acuerdo con el código de la serie y/o subserie documental. A continuación, diligencie el Formato Único de Inventario Documental General en los campos correspondientes a: código de dependencia, código de serie y/o subserie documental, nombre del expediente, año y fecha inicial. La ubicación indicada en el listado maestro de registros deberá concordar con su ubicación física en el Archivo de Gestión. Para los casos en los cuales los registros se preserven en medio electrónico, deberán crearse carpetas de acceso fácilmente identificables en cada uno de los PC de los funcionarios que así lo requieran de cada procesos de acuerdo con lo establecido en el Manual de Organización de Documentos Electrónicos.</p>
<p><b>2.5. Tiempo de retención de los registros:</b> La asignación de tiempos de retención de los registros se consignará en el Listado Maestro de Registros y estará acorde con el establecido en las Tablas de Retención Documental de acuerdo con las series y/o subseries documentales, dichos tiempos de retención estarán guiados por la Oficina de Archivo, Documentación e Información y serán establecidos para cada proceso, teniendo en cuenta tres aspectos: el primero es la normatividad interna y/o externa vigente y aplicable (si existiere), el segundo son los valores primarios y secundarios de los documentos (legal, fiscal, contable, administrativo, histórico, entre otros.) y el tercero es el nivel de consulta. Para la aplicación de los tiempos de retención se deberá atender lo establecido en el procedimiento de Administración del Sistema Institucional de Archivo capítulo cuarto (4) de la Oficina de Archivo, Documentación e Información.</p>
<p><b>2.6. Disposición de los registros:</b> La disposición de los registros se consignará en el Listado Maestro de Registros y estará acorde con el establecido en las Tablas de Retención Documental de acuerdo con las series y/o subseries documentales, esta disposición puede ser conservar, seleccionar o eliminar y a su vez aplicar algún procedimiento tecnológico como la microfilmación, la digitalización o la copia de seguridad. Teniendo en cuenta cualidades específicas de los registros, se podrá indicar su conservación durante el trámite o la vigencia. Luego de cumplir el tiempo de retención en el Archivo de Gestión se realiza la transferencia documental al Archivo Central, por lo tanto, todos los procesos deberán aplicar los criterios de organización de registros (documentos de archivo) establecidos en la Universidad y será de exclusiva responsabilidad de la Oficina de Archivo, Documentación e Información realizar Visitas de Control y Seguimiento.</p>
<p><b>NOTA 1:</b> Todos los responsables de procesos deberán llevar su propio listado maestro de registros y de documentos internos y externos, el cual deberá ser enviado a la Coordinación de Calidad cada vez que se realice un cambio; de la misma manera la Coordinación de Calidad realizará periódicamente la verificación del cumplimiento de estos listados maestros, esto con el fin de garantizar que se encuentren actualizados.</p>
<p><b>NOTA 2:</b> Todos los responsables de procesos deberán reportar al Proceso de Gestión de Calidad las actualizaciones en el Listado Maestro de Documentos Internos y Externos. En relación con el Listado Maestro de Registros este será actualizado teniendo en cuenta las actualizaciones en la documentación de los procesos aprobados por el proceso de Gestión de Calidad y siguiendo los pasos establecidos en el presente procedimiento.</p>
<p><b>NOTA 3:</b> Aquellos registros que por su naturaleza, complejidad e importancia, sean requeridos en el Archivo Central de la Universidad, se deberán seguir los estándares definidos en los procedimientos e instructivos creados por el subproceso de gestión documental.</p>
<p><b>NOTA 4:</b> Para efectos de guiar a los responsables de los procesos en la elaboración de procedimientos, caracterizaciones, instructivos y manual de cargos y funciones; se crearon manuales de consulta, que estarán disponibles en la página web de la Universidad en la carpeta de Gestión de Calidad.</p>
<p><b>NOTA 5:</b> La decisión de incluir flugrogramas a los instructivos de los procesos, será de autonomía propia de cada responsable de proceso.</p>
<p><b>NOTA 6:</b> Para los casos en los cuales existan registros preimpresos en cualquiera de los procesos del S.G.C.P.A, estos serán utilizados hasta agotar las existencias y serán controlados a través del nombre del documento dentro del listado maestro de registros. Una vez agotados los mismos, cada responsable de proceso deberá reportar al proveedor de estos preimpresos la inclusión de la Versión y Fecha de emisión del documento.</p>
<p><b>REFERENCIAS</b></p>
<p>ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Acuerdo 027 de 2006. "Por el cual se modifica el Acuerdo No. 07 del 29 de junio de 1994" Glosario de Términos Archivísticos.</p>
<p>CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Ley 594 de 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.</p>
<p>ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACIÓN. NORMA ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisito.</p>

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<b>CAP 1. CONTROL DE DOCUMENTOS</b>			
1.1	Identificación de la necesidad de un nuevo documento o la modificación de uno ya existente. (este documento puede ser entregado personalmente a la oficina de coordinación de calidad o a través de correo electrónico).	Responsable de cada proceso.	Borrador del nuevo documento
1.2	Análisis y revisión del nuevo documento o del ajuste al documento ya existente.	Coordinador (a) de Calidad	Nuevo documento publicado en el Módulo del Sistema de Gestión de Calidad
1.3	Aprobación o no del documento nuevo; o del ajuste al documento ya existente, si la aprobación es positiva se procede a su publicación, si es negativa se procede a analizar y revisar de nuevo el documento.		
1.4	Publicación en el Módulo del Sistema de Gestión de Calidad, para Procesos Administrativos de la Universidad del nuevo documento en la carpeta del respectivo proceso.		
1.5	Realizar transferencia documental al Archivo Central para la eliminación de documentos obsoletos de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Transferencias Documentales Primarias. La eliminación del medio magnético del Módulo del Sistema de Gestión de Calidad para Procesos Administrativos sólo la realiza la Coordinación de Calidad.	Coordinador (a) de calidad Cada responsable de proceso	
1.6	Ingreso del nuevo documento al listado maestro de documentos de la Universidad, para los casos en los cuales el documento ya existiera se deberá actualizar la versión y fecha de publicación. Si el nuevo documento es un formato, que después de utilizado se debe convertir en registro, deberá ingresarse al listado maestro de registros	Cada responsable de proceso	Listado maestro de registros Listado maestro de documentos internos o externo
1.7	Ingreso del nuevo documento al listado maestro de documentos de la Universidad, para los casos en los cuales el documento ya existiera se deberá actualizar la versión y fecha de publicación.	Gestión de Calidad	Listado Maestro de Registros
1.8	Realizar el Backup mensual de la documentación del Módulo del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad.	Coordinador (a) de calidad	Back up
<b>CAP 2. CONTROL DE REGISTROS</b>			
2.1	Reporte al Subproceso de Gestión Documental las actualizaciones en la documentación de los diferentes procesos del S.G.C.P.A	Gestión de Calidad	Correo electrónico
2.2	Actualice el Listado Maestro de Registros. En caso de ser necesario, solicite al Proceso responsable indicar la información correspondiente Almacenamiento (Cómo, Dónde y Lugar) y Recuperación.	Subproceso de Gestión Documental Todos los	Listado maestro de registros Correo electrónico
2.3	Solicite a Gestión de Calidad la publicación del Listado Maestro de Registros actualizado.	Subproceso de Gestión	Listado maestro de registros Correo electrónico
2.4	Conserve el registro del proceso de acuerdo con las políticas establecidas por la Universidad a través del Subproceso de Gestión Documental (Oficina de Archivo, Documentación e Información).	Todos los procesos	Listado maestro de registros

Fuente: Grupo de Gestión Documental (2009)

En relación con el presente numeral de la Norma, se estableció una metodología de trabajo conjunta con el Proceso de Gestión de Calidad y el Subproceso de Gestión Documental, en la cual se estableció que de acuerdo con los literales las responsabilidades son las siguientes:

**Tabla No.12: Control de documentos y registros**

LITERAL	RESPONSABILIDAD
a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Cada proceso</u> realizará su respectiva actualización e indicará las aclaraciones en el campo de control de cambios.</li> </ul>
b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>El Proceso de Gestión de Calidad</u> aprobará los cambios solicitados teniendo en cuenta la interacción de estos con el Sistema.</li> </ul>
c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.	
d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>El Proceso de Gestión de Calidad</u> controla a través de un Módulo disponible en la intranet de la Institución toda la documentación del SGC. El acceso es controlado a través de usuarios y contraseñas, asignados a los funcionarios que hacen parte de la institución de acuerdo con el alcance del SGC.</li> </ul>
e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.	
f) Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución.	
g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>El Subproceso de Gestión Documental</u>, mediante los Listados Maestros de Documentos se lleva control sobre las últimas versiones de los documentos en donde se indica fecha, versión y ubicación (punto de consulta).</li> </ul>

Fuente: El autor (2010)

### Ilustración No. 7: Listado maestro de documentos - LMD

 UNIVERSIDAD DE LA SALLE	<b>LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS</b>	<b>Fecha</b>	22/07/2009
		<b>Versión</b>	4

TIPO DE DOC	PROCESO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	PUNTOS DE CONSULTA	FECHA EMISIÓN
Interno	Gestión De Calidad (Subp Gestión Documental)	Procedimiento: Administración del Sistema Institucional de Archivo	2	Módulo Sistema Gestión de Calidad	16/04/2010
Interno	Gestión De Calidad (Subp Gestión Documental)	Procedimiento: Recepción de Trabajos de Grado	6	Módulo Sistema Gestión de Calidad	16/04/2010
Interno	Gestión De Calidad (Subp Gestión Documental)	Resolución de Coordinación No. 012 de 2003 Universidad De La Salle	N/A	Sistema de Información Docunet / Secretaría General	17/07/2003
Interno	Gestión De Calidad (Subp Gestión Documental)	Universidad de La Salle. Consejo Superior. Acuerdo N° 002 de febrero 14 de 2008	N/A	Sistema de Información Docunet / Secretaría General	14/02/2008
Interno	Gestión De Calidad (Subp Gestión Documental)	Secretaría General. Circular 001. Digitalización de trabajos de grado. 11 de septiembre de 2008.	N/A	Secretaría General	11/09/2008
Interno	Gestión De Calidad (Subp Gestión Documental)	Secretaría General. Comunicación interna. Digitalización de trabajos de grado. 26 de febrero de 2009.	N/A	Secretaría General	26/02/2009
Interno	Gestión De Calidad (Subp Gestión Documental)	Oficina de Archivo, Documentación e Información. Comunicación Interna. Horario de atención recepción de trabajos de grado. 08 de julio de 2009	N/A	Oficina de Archivo, Documentación e Información	08/07/2009

Externo	Gestión De Calidad (Subp Gestión Documental)	Archivo General de la Nación. Acuerdo 027 de 2006.	N/A	Biblioteca OADI	31/10/2006
Externo	Gestión De Calidad (Subp Gestión Documental)	Norma ISO 9001/2008	3	Módulo Sistema Gestion de Calidad Biblioteca OADI	18/11/2008
Externo	Gestión De Calidad (Subp Gestión Documental)	Norma NTC 3723	N/A	Biblioteca Sede Chapinero	29/11/1995
Externo	Gestión De Calidad (Subp Gestión Documental)	Norma NTC 4080	N/A	Biblioteca OADI	22/12/2005
Externo	Gestión De Calidad (Subp Gestión Documental)	Congreso de la República de Colombia. Ley 594 de 2000.	N/A	Biblioteca OADI	14/07/2000
Externo	Gestión De Calidad (Subp Gestión Documental)	Presidencia de la República. Decreto 2527 de 1950	N/A	Biblioteca OADI	27/07/1950
Externo	Gestión De Calidad (Subp Gestión Documental)	Presidencia de la República. Decreto Ley 3354 de abril 28 de 1954.	N/A	Biblioteca OADI	28/04/1954
Interno	Gestión De Calidad (Subp Gestión Documental)	Manual de diligenciamiento de la base de datos TEGRA versión DSPACE	3	Módulo Sistema Gestión de Calidad	21/07/2009
Interno	Gestión De Calidad (Subp Gestión Documental)	Manual de digitalización de documentos	4	Módulo Sistema Gestión de Calidad	16/04/2010
Interno	Gestión De Calidad (Subp Gestión Documental)	Manual de foliación de documentos de archivo	4	Módulo Sistema Gestión de Calidad	16/04/2010
Interno	Gestión De Calidad (Subp Gestión Documental)	Manual para la microfilmación de documentos	3	Módulo Sistema Gestión de Calidad	21/07/2009
Interno	Gestión De Calidad (Subp Gestión Documental)	Manual de organización de archivos de gestión	4	Módulo Sistema Gestión de Calidad	16/04/2010

Fuente: Grupo de Gestión Documental (2009)

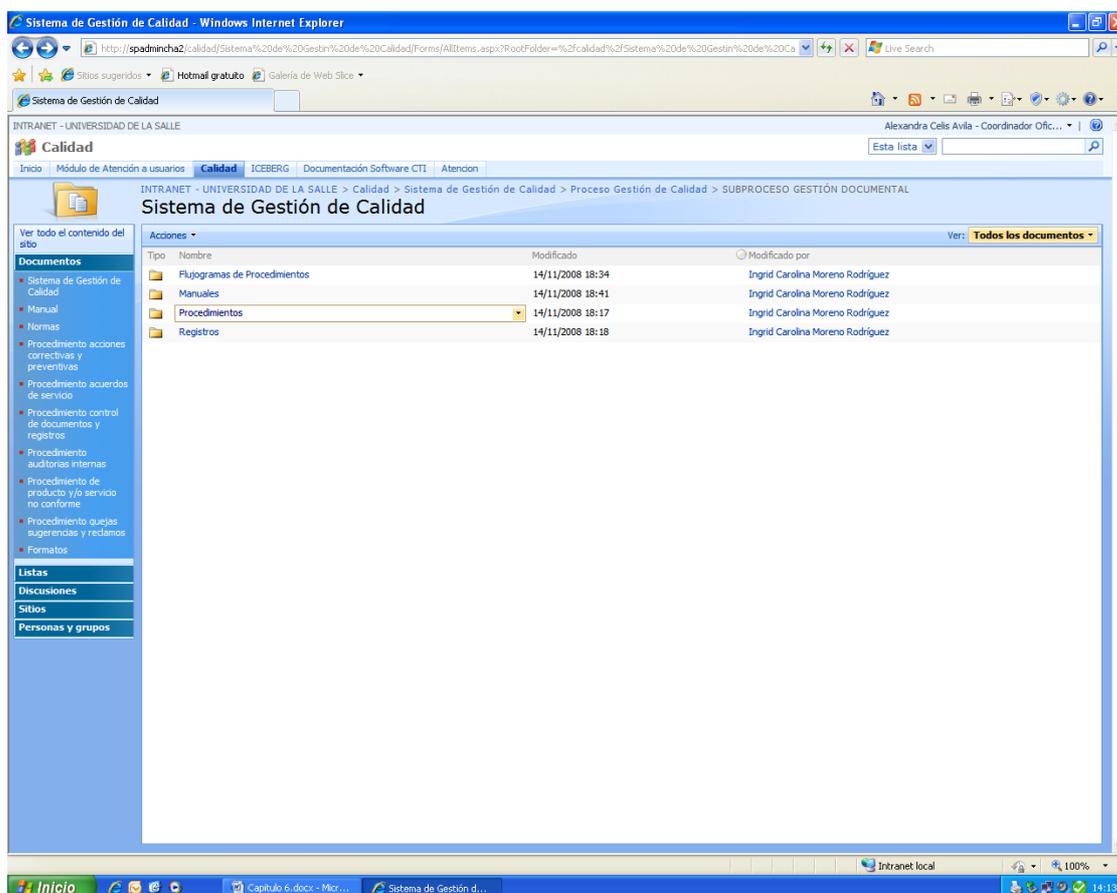
## Módulo del Sistema de Gestión de Calidad (intranet)

El Sistema de Gestión de Calidad de la ULS mediante el diseño, creación e implementación de un Módulo de Sistema de Gestión de Calidad, controla a través de la Intranet, la documentación. El acceso es controlado a través del directorio activo con el que cada funcionario que hace parte de la institución ingresa a través de la intranet de acuerdo con el alcance del SGC.

Toda la documentación que esté dispuesta a través de este Módulo, será actualizada, aprobada, vigente y controlada por el Proceso de Gestión de Calidad y el Subproceso de Gestión Documental, con el fin de cumplir con:

- Revisión, actualización y la aprobación de los documentos y registros.
- Aseguramiento de los cambios y estado de las versiones vigentes.
- Acceso, legibilidad, identificación y recuperación de los documentos y registros.
- Control y uso correcto de los documentos y registros.
- Prevención del no uso de las copias no controladas.

### Ilustración No.8: Vista general del modulo del SGC



Fuente: Grupo de Calidad (2010)

Requisito	Como se Cumple
<p><b>4.2</b></p> <p><b>Requisitos de la Documentación</b></p> <p><b>4.2.4 Control de Registros</b></p>	<p>Procedimiento de control de documentos y registros.</p> <p>Procedimientos y Manuales del Subproceso de Gestión Documental.</p> <p>Listados Maestros de Registros.</p> <p>Tablas de Retención Documental.</p>

## **MANUALES DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

Objetivo de los Manuales:

Describir las acciones de Gestión Documental e identificar las interacciones con los demás procesos, los cuales detallan las actividades que deben desarrollarse en los archivos de gestión. Estos manuales fueron construidos en dos grupos, el primero, son manuales propios del Subproceso de Gestión Documental, y el segundo son para el cumplimiento de los demás procesos:

### **Manuales Propios del Subproceso de Gestión Documental:**

- Manual para la microfilmación de documentos.
- Manual de digitalización de documentos.

### **Manuales de cumplimiento para todos los procesos:**

- Manual de organización de archivos de gestión.
- Manual de organización de archivos electrónicos.
- Manual para la preparación y envío de transferencias documentales primarias.
- Manual de foliación de documentos de archivo.
- Manual de organización de: Historias Académicas, Historias Clínica, e

Para apoyar la correcta aplicación de este numeral de Norma, el control de los registros se encuentra documentado mediante el Procedimiento de Control de Documentos y Registros en el cual se define la metodología para elaborar, revisar, actualizar, aprobar y controlar todos los documentos y registros del Sistema de Gestión de la Calidad para Procesos Administrativos de la Universidad.

De otro lado, el Subproceso de Gestión Documental es el encargado de Administrar el Sistema Institucional de Archivo mediante políticas para la organización, conservación, preservación, uso y consulta de los archivos de la Universidad a través de la descripción de actividades de Gestión Documental. Por lo tanto, con las directrices establecidas en la documentación (procedimientos y manuales) y el uso de los registros Normalizados, los Procesos que hacen parte del SGC organizan sus Archivos de Gestión de acuerdo con las políticas, creadas por el Subproceso de Gestión Documental realiza el acompañamiento a través de Asesorías en Gestión Documental, Asistencias Técnicas y Visitas de Control y Seguimiento.

Luego de contar con los Archivos de Gestión debidamente organizados, el Subproceso de Gestión Documental realiza el levantamiento de los Listados Maestros de Registros de manera conjunta con los Procesos lo cual permite contar con una herramienta para controlar los registros en cuanto a identificación, ubicación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de éstos.

La legibilidad y el estado de los registros se encuentran determinada por el nivel de uso de éstos y el lugar en donde son tramitados y posteriormente almacenados.

### Ilustración No.9: Listado Maestro de Registros - LMR

		LISTADO MAESTRO DE REGISTROS						Fecha	16/06/2009
								Versión	2
Identificación	Proceso	Almacenamiento			Recuperación	Tiempo de Retención en Archivo		Disposición	
		Como	Donde	Lugar		Gestión	Central		
<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Gestión de Calidad / Subproceso de Gestión Documental								
No Conformidades, Productos y/o Servicio no Conforme, Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora	Gestión de Calidad / Subproceso de Gestión Documental	Electrónico Ofimático	PC: Sandra Liliana Acosta Suarez (\\Estpdace10) en C:\UNISALLE\2010\2 GESTION DE LA CALIDAD	Servicios Tecnológicos	Por serie documental, por fecha	1	3	Eliminación.	
Acuerdo de servicio institucional	Gestión de Calidad / Subproceso de Gestión Documental	Físico	Carpeta, Archivador 1, Cajones 1 y 2	Servicios Tecnológicos	Por fecha	1	3	Eliminación.	
Acta de Reunión	Gestión de Calidad / Subproceso de Gestión Documental	Físico	Carpeta, Archivador 1, Cajones 1 y 2	Servicios Tecnológicos	Por fecha	1	3	Eliminación.	
Informe final de auditoría	Gestión de Calidad / Subproceso de Gestión Documental	Físico	Carpeta, Archivador 1, Cajones 1 y 2	Servicios Tecnológicos	Por fecha	1	3	Eliminación.	
Consolidado de no conformidades	Gestión de Calidad / Subproceso de Gestión Documental	Electrónico	PC: Sandra Liliana Acosta Suarez (\\Estpdace10) en C:\UNISALLE\2010\2 GESTION DE LA CALIDAD	Servicios Tecnológicos	Por fecha	1	3	Eliminación.	

Fuente: Grupo de Gestión Documental (2009)

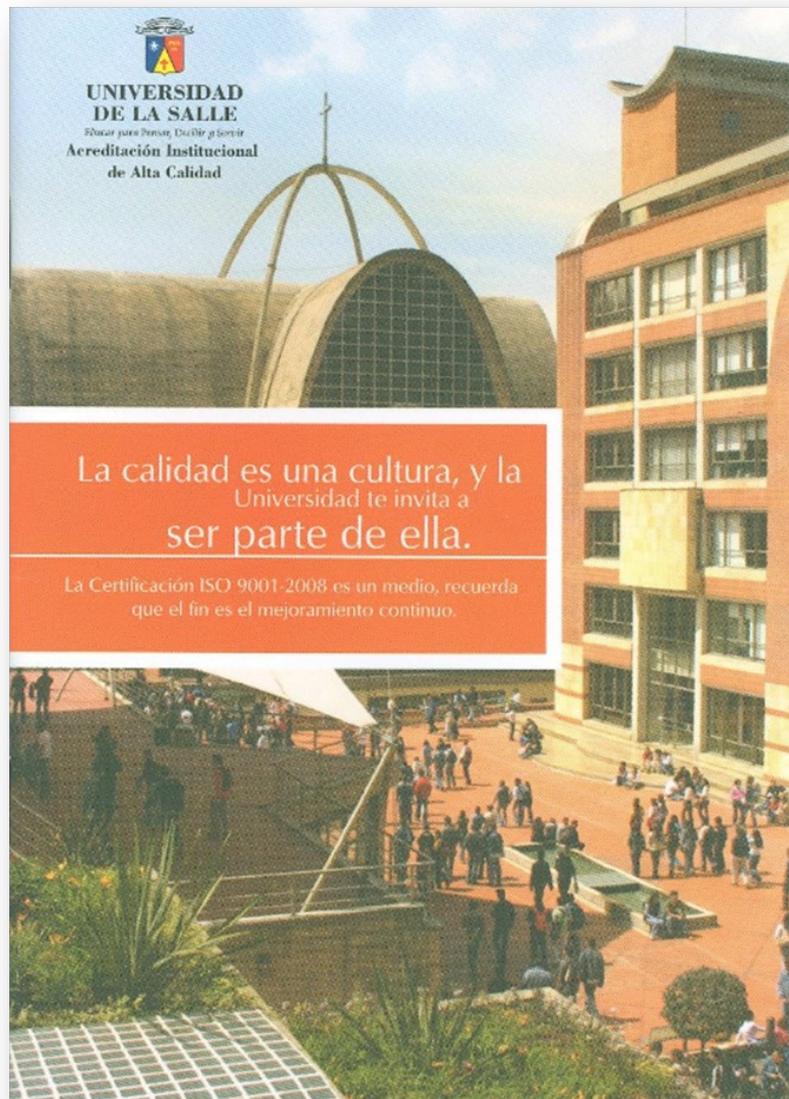
### Ilustración No.10: Tabla de Retención Documental

 UNIVERSIDAD DE LA SALLE		<b>TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL</b> PROCESO DE: <b>GESTIÓN DE LA CALIDAD / SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL</b>							Fecha		21/0					
									Versión							
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		CÓDIGO		NOMBRE DE LA SERIE, SUBSERIE Y REGISTROS			Retención		Disposición Final			Soporte		Nivel de A		
Proceso o Subproceso	Procedimiento	Oficina Productora / Serie y Subserie					AG	AC	CT	E	S	T	Fis	Elec	R	C
<b>SERIES GENERALES</b>																
		108/1		<b>DOCUMENTACIÓN DE APOYO</b>			1	0	X			X	X		X	
GC/ GD	Recepción de Trabajos de Grado			Formato de Recepción de Trabajos de Grado												
GC/ GD	Recepción de Trabajos de Grado			Listados Trabajos de Grado por Programa												
GC/ GD	Recepción de Trabajos de Grado			Comunicación interna												
GC/ GD	Recepción de Trabajos de Grado			Estadísticas												
Gestión de Compras / Compras	Compras			Formato de Requisición de Compra												
Gestión de Compras / Compras	Compras			Remisión												
Gestión Financiera /Presupuesto	Elaboración y Ejecución Presupuestal			Formularios para Solicitud de Inversión												
Gestión Financiera /Presupuesto	Elaboración y Ejecución Presupuestal			Cuadro de presupuesto aprobado												
GC / GD	Administración del Sistema Institucional de Archivo			Relación de eliminación												
GC / GD	Administración del Sistema Institucional de Archivo			Comunicación interna												
GC / GD	Administración del Sistema Institucional de Archivo			Informe de Actividades de Gestión Documental												
N/A	N/A			Remisión de documentos												
N/A	N/A			Solicitud de información												
GC / Mejora continua		108/2		<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>			1	3	X		X	X		X		
<small>No Conformidades Productos y/o Servicios</small>																

Fuente: Grupo de Gestión Documental (2010)

Requisito	Como se Cumple
<p><b>5.3</b></p> <p><b>Política de la Calidad</b></p>	<p>Política de Calidad</p> <p>Cartilla del Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Modulo del Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Página Web</p>

**Ilustración No. 11: Cartilla del Sistema de Gestión de Calidad**



Fuente: Grupo de Calidad (2010)

## Ilustración No.12: Página web

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE**  
Educar para Pensar, Decidir y Servir

Inicio Información General Programas Académicos Investigación y Transferencia Desarrollo Humano Costos Financieros Admisiones Publicaciones Servicios

Biblioteca

**CALIDAD** Inicio > Calidad ISO-9001/2008

Calidad ISO-9001/2008

Sistema de Gestión de Calidad para Procesos Administrativos

Misión

Visión

Política de Calidad

Objetivos de Calidad

Manual de Calidad

Mapa de Procesos

Tipos de Usuarios del Sistema

Documentos del Sistema

Desarrollo del Proyecto

Contactenos

Galería Fotográfica

### Calidad ISO-9001/2008

13/05/2009

Las directivas de la Universidad, en conjunto con todo el equipo humano que hace parte de su estructura organizacional; y pensando en la importancia de la atención y de los servicios que presta a estudiantes en particular y la comunidad en general, cree en una gestión administrativa que base sus acciones en un enfoque orientado hacia la calidad. Esta convicción ha llevado a la Institución a encaminar todos sus esfuerzos para afianzar la "Cultura de la Calidad", lo cual permitiría adicionalmente, el logro de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad para Procesos Administrativos (SGCPA), basándose en los lineamientos de la NTC ISO 9001/2008. La Universidad mantendrá como firme propósito, la satisfacción de las necesidades de quienes hacen parte de la Comunidad Universitaria Lasallista y; velará por la optimización de sus procesos, como clave para el mejoramiento continuo.

La Universidad de La Salle está fortalecida por las metas alcanzadas en el ámbito académico, y comprometida en su rol multiplicador de esfuerzos de quienes han contribuido con la misión educativa y de quienes lo siguen haciendo. Nos mantendremos consecuentes con la realidad de la patria, formando integralmente a la juventud y tendiendo puentes sólidos entre la academia y la sociedad, erigidos sobre bases de fe, compromiso, fraternidad, justicia y servicio.

La calidad académica, expresada en el marco del PEUL, nos exige procesos administrativos claros, transparentes, efectivos y eficaces, que nos permitan flexibilidad y adaptabilidad a los cambios cada día más rápidos; además de generar poder de reacción ante las tendencias que nos obligan a actualizar permanentemente las metodologías y modelos con el ánimo de alcanzar un adecuado nivel de competitividad, que lleve a la Universidad a perdurar en el tiempo.

Desde la Rectoría de la Universidad reiteramos la invitación para: "RECORRER UNIDOS EL CAMINO HACIA EL MEJORAMIENTO"

Hno. CARLOS GABRIEL GÓMEZ RESTREPO  
Rector Universidad de La Salle

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE**  
Educar para Pensar, Decidir y Servir

Inicio Información General Programas Académicos Investigación y Transferencia Desarrollo Humano Costos Financieros Admisiones Publicaciones Servicios

Biblioteca

**CALIDAD** Inicio > Desarrollo del Proyecto

Calidad ISO-9001/2008

Sistema de Gestión de Calidad para Procesos Administrativos

Misión

Visión

Política de Calidad

Objetivos de Calidad

Manual de Calidad

Mapa de Procesos

Tipos de Usuarios del Sistema

Documentos del Sistema

Desarrollo del Proyecto

Contactenos

Galería Fotográfica

### Desarrollo del Proyecto

13/05/2010

Gracias a la colaboración de todo el personal que interviene dentro de los procesos se han obtenido metas significativas y se trabaja en búsqueda de consolidar la cultura de la calidad.

```

    graph TD
      A[PLANEACIÓN] --> B[SENSIBILIZACIÓN]
      B --> C[DOCUMENTACIÓN]
      C --> D[IMPLEMENTACIÓN]
      D --> E[REVISIÓN GERENCIAL]
      E --> F[AUDITORIA EXTERNO]
      F --> G[ACCIONES CORRECTIVAS]
      G --> H[AUDITORIA CERTIFICACIÓN]
      H --> I[AUDITORIAS INTERNAS]
      I --> J[CAPACITACIÓN DE AUDITORES INTERNOS]
      J --> K[CAPACITACIÓN EN AC, AE, AM]
      K --> L[CIERRE DE NO CONFORMIDADES]
      L --> M[REVISIÓN GERENCIAL]
      M --> N[DOCUMENTACIÓN]
      N --> O[SENSIBILIZACIÓN]
      O --> P[PLANEACIÓN]
  
```

UNIVERSIDAD DE LA SALLE  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA PROCESOS ADMINISTRATIVOS

CERTIFICACIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008

Fuente: Grupo de Calidad (2008)

Requisito	Como se Cumple
<b>8.2</b> <b>Seguimiento y Medición</b>  <b>8.2.1</b> <b>Satisfacción del cliente</b>	Matriz de medición de la satisfacción de usuarios Encuestas de satisfacción de usuarios

### Ilustración No.13: Matriz de medición de la satisfacción de usuarios

 <small>UNIVERSIDAD DE LA SALLE</small>	<b>MATRIZ DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS</b>		<b>Fecha</b>	02/03/2009
			<b>Versión</b>	2
PROCESO	TIPO DE USUARIO	"Producto y/o servicio"	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN	
<b>GESTIÓN DE CALIDAD (Subproceso de Gestión Documental)</b>	1- Todos los procesos 2- Instituciones Externas 3- Admisión	Usuarios satisfechos con los productos y/o servicios prestados por el Subproceso de Gestión Documental.	Quejas, sugerencias y reclamos Encuesta de Satisfacción de Usuarios de la Administración del Sistema Institucional de Archivo Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Recepción de Trabajos de Grado	

Fuente: Grupo de Calidad (2009)

### Ilustración No.14: Encuesta de satisfacción de usuarios

 UNIVERSIDAD DE LA SALLE	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE ARCHIVO</b>	Fecha	21/07/2009
		Versión	1

Unidad Académica, Administrativa o Proceso:		Fecha:	DD/MM/AAAA	
<b>1. Marque con una X la actividad a evaluar:</b>				
Elaboración y Actualización de Tablas de Retención Documental	<input type="checkbox"/>	Asistencia Técnica	<input type="checkbox"/>	
Transferencias Documentales Primarias	<input type="checkbox"/>	Asesoría en Gestión Documental	<input type="checkbox"/>	
Apoyo a la Formación Archivística	<input type="checkbox"/>	Digitalización de Documentos	<input type="checkbox"/>	
Visitas de Control y Seguimiento	<input type="checkbox"/>	Microfilmación de Documentos	<input type="checkbox"/>	
<b>2. Marque con una X el nivel de satisfacción que se alcanzó en cada uno de los aspectos a evaluar:</b>				
<b>CALIFICACIÓN / ÍTEM</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Por Mejorar</b>
Claridad en el procedimiento para acceder al servicio.				
Oportunidad en la programación para atender la solicitud.				
Resultados obtenidos o nivel de conocimientos adquiridos.				
Atención recibida por parte de los funcionarios que atendieron el servicio.				
<b>Observaciones y/o sugerencias:</b>				

*Nota: Una vez diligenciado, devolver a la Oficina de Archivo, Documentación e Información*

Fuente: Grupo de Gestión Documental (2009)

<b>Requisito</b>	<b>Como se Cumple</b>
------------------	-----------------------

<b>8.2</b>  <b>Seguimiento y Medición</b>  <b>8.2.2</b>  <b>Auditorías Internas</b>	Procedimiento de auditorías internas y sus registros  Programación de auditorias  Informe final de auditorias
---	---

### Ilustración No.15: Procedimiento de auditorías internas

 UNIVERSIDAD DE LA SALLE	<b>Proceso:</b> Gestión de la Calidad	<b>Subproceso:</b> Auditorias internas	<b>Fecha</b>	29/04/2010
	<b>Procedimiento:</b> Auditorias Internas	<b>Responsable:</b> Coordinador (a) de Calidad	<b>Versión</b>	7
<b>OBJETIVO:</b> Establecer la metodología que permita orientar la adecuada revisión del cumplimiento de los requisitos legales aplicables, los organizacionales, del cliente y de la Norma ISO 9001:2008, en todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad/para Procesos Administrativos de la Universidad de La Salle.				
<b>ALCANCE:</b> Aplica a todos los procesos que hacen parte del alcance del S.G.C.P.A de la Universidad de La Salle, identificados en el documento mapa de procesos, con el fin de validar su mantenimiento y mejora. Inicia con la programación de la auditoría y culmina con el informe final y respectivo seguimiento al cierre de los hallazgos detectados durante la auditoría.				
<b>TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>				
1- <b>Programa de Auditorias:</b> Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado dirigidas hacia un propósito específico.				
2- <b>Auditoria:</b> Proceso sistemático, independiente y documentado que permite obtener evidencias para evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los procedimientos, políticas y requisitos del S.G.C.P.A; así como de la norma ISO 9001:2008,				
3- <b>Criterios de auditoria:</b> conjunto de políticas, procedimientos o requisitos que se tomaran como referencia para obtener evidencia de la eficacia de un S.G.C.P.A				
4- <b>Evidencia de la Auditoria:</b> Información cuya veracidad se puede demostrar con base en hechos obtenidos a través de la observación, la medición o ensayo.				
5- <b>Equipo auditor:</b> persona o grupo de personas con las competencias necesarias para llevar a cabo con éxito un proceso de auditoria.				
6- <b>Plan de auditoria:</b> Descripción detallada de las actividades a llevar a cabo en un proceso de auditoria.				
7- <b>Lista de Verificación:</b> Es un instrumento para registrar resultados y obtener conclusiones respecto a la auditoria.				
8- <b>Hallazgo de la Auditoria:</b> Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente al cumplimiento del conjunto de políticas, procedimientos o requisitos del S.G.C.P.A				
9- <b>No Conformidad:</b> Incumplimiento de un requisito de norma ISO 9001:2008, requisito de ley aplicable, requisito de cliente u organizacional.				
10- <b>Observación:</b> Consideraciones especiales, que realiza el auditor pero que no necesariamente son No conformidades.				

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
SECUENCIA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1.	Identificación de las necesidades de auditoría y elaboración de la programación de auditoría, siendo planificadas las auditorías a ser realizadas durante el respectivo año.		Programación auditorías internas
2.	Se define el plan de auditorías de acuerdo a lo establecido en la Programación de auditorías internas, teniendo en cuenta los siguientes aspectos a ser evaluados previo a la ejecución de la auditoría: * Estado del proceso. * Importancia del proceso. * Resultado de auditorías anteriores.  El representante de la dirección junto con el coordinador de calidad, definen el grupo de auditores de acuerdo a los procesos del alcance del Sistema de Gestión de Calidad. Se definen los auditores líderes o responsables, auditores acompañantes y observadores.	Representante de la Dirección y Coordinadores de Calidad	Plan de Auditorías Internas Matriz de criterios para establecer el plan de auditorías internas
3.	<b>Inicio de la Auditoría:</b> * Designación del líder del equipo auditor, por parte de la dirección. * Definición de los Objetivos, el alcance y los criterios de la auditoría. * Determinación de la viabilidad de la auditoría. * Divulgación del plan de auditoría con 15 días de anticipación. * Establecimiento del contacto inicial con el auditado.	Representante de la Dirección, Equipo Auditor y Coordinadores de Calidad	Plan de Auditorías Internas
4.	<b>Revisión de la Documentación y elaboración de las listas de verificación:</b> Revisión de los documentos pertinentes del Sistema de Gestión, incluyendo los registros y determinación de su adecuación con respecto a los criterios de auditoría.		Lista de verificación de Auditorías Internas Módulo del Sistema de Gestión de Calidad
5.	<b>Realización de las Actividades de Auditoría:</b> * Realización de reunión de apertura. * Comunicación durante la auditoría. * Papel y responsabilidades de los auditores responsables de la auditoría (Líder de auditoría), acompañantes y observadores. * Recopilación y verificación de la información. * Generación de hallazgos de la auditoría. * Preparación de las conclusiones de la auditoría. * Realización de la reunión de cierre.	Equipo Auditor	Lista de verificación de Auditorías Internas e informe de auditorías internas
6.	<b>Evaluación del Auditor:</b> El auditado deberá evaluar al auditor que ejecutó la auditoría, en el tiempo establecido en el presente documento.	Auditado y Auditor	Evaluación de auditores
7.	<b>Finalización de la auditoría:</b> Ejecución de la reunión de cierre, con los responsables de procesos, grupo de calidad y auditores, realizándose el análisis general de los hallazgos detectados durante la auditoría.	Equipo Auditor	Informe de auditorías internas
8.	<b>Preparación, aprobación y distribución del Informe de la auditoría:</b>  * <b>Preparación del Informe de auditoría:</b> Los auditores responsables o líderes de cada auditoría por proceso, harán entrega del informe en el periodo establecido al auditor líder. Se hará entrega tanto física como electrónica, al correo calidad@lasalle.edu.co, con el fin de consolidar el informe final.  * <b>Informe Final:</b> el auditor líder será el encargado de consolidar el informe final para ser presentado a la dirección.  * <b>Aprobación por parte de la dirección y distribución del informe de auditoría:</b> Una vez conocido el informe por parte de la dirección se harán los ajustes a los que haya lugar y se dará a conocer a las partes implicadas.	Representante de la Dirección y Equipo Auditor	Informe de auditorías internas
9.	Seguimiento al cierre de las no conformidades detectadas en las auditorías.	Representante de la Dirección y Coordinadores de Calidad	Control y seguimiento de no conformidades, productos y/o servicio no conforme, acciones correctivas, preventivas y de mejora

Fuente: Grupo de Calidad (2008)



## Ilustración No. 17: Formato informe final de auditorías internas

 UNIVERSIDAD DE LA SALLE	<b>INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS</b>	Fecha	15/10/2008
		Versión	1

### 1. INFORMACION GENERAL

<b>FECHA DE AUDITORIA:</b>	
<b>ALCANCE</b>	
<b>OBJETIVO</b>	
<b>REPRESENTANTE DE LA GERENCIA</b>	<b>AUDITOR RESPONSABLE</b>

### 2. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

Al verificar el sistema de gestión de calidad objeto del presente alcance, se pudo evidenciar que el mismo es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la NORMA ISO 9001/2008 y con los requisitos del SGC definidos por la institución; se puede determinar que el mismo se ha implementado y se mantiene de manera eficaz. No obstante es conveniente implementar las acciones correctivas y preventivas a que haya lugar según los hallazgos encontrados en la presente auditoria, de tal manera que el SGC sea mejorado de manera permanente.

<b>ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b>	
1- 2- 3- 4-	

<b>PROCESOS AUDITADOS</b>	
1- 2- 3- 4- 5-	6- 7- 8- 9- 10

NO CONFORMIDADES ( )    OBSERVACIONES ( )    TOTAL HALLAZGOS ( )

Fuente: Grupo de Calidad (2008)

**FORTALEZAS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

1-  
2-  
3-

**OBSERVACIONES DE ADECUACION AL MANUAL DE CALIDAD O DOCUMENTACION DEL SISTEMA AUDITADO**

1-  
2-

**ASPECTOS A MEJORAR**

1-  
2-

**DESCRIPCION DE NO CONFORMIDADES**

HALLAZGOS				
PROCESO	REQUISITO	NC	OBSER.	DESCRIPCION DEL HALLAZGO

**OBSERVACIONES GENERALES**

**Nota:** Este informe debe ser elaborado por el auditor que realizo la labor de auditoria y entregado a la coordinaci3n de calidad en los tiempos establecidos para tal fin. Por favor hacer referencia en la casilla de observaciones la fecha limite para el cierre de las acciones producto de los hallazgos detectados.

**FIRMA AUDITOR LIDER**

**FIRMA REPRESENTANTE DE LA DIRECCION**

Firma de auditores:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Firma de auditados:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Fuente: Grupo de Calidad (2008)

Requisito	Como se Cumple
-----------	----------------

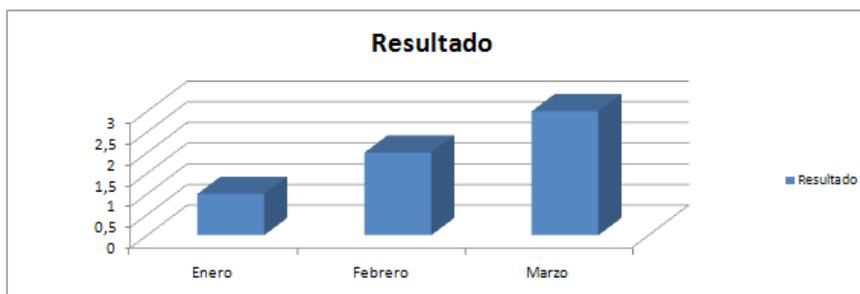
<b>8.2</b> <b>Seguimiento y Medición</b>  <b>8.2.3</b> <b>Seguimiento y medición de los procesos</b>	Indicadores de Gestión
--	------------------------

**Ilustración No.18: Ficha técnica de medición, análisis y aseguramiento de indicadores de gestión**

 UNIVERSIDAD DE LA SALLE	<b>FICHA TÉCNICA DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE GESTIÓN</b>	Fecha	15/10/2008
		Versión	1

Nombre del Objetivo		Proceso	
Nombre del Indicador			
Formula de Medicion	Frecuencia		
	Meta		
Responsable de la medicion	Fuente de datos		

Periodo	Resultado
Enero	1
Febrero	2
Marzo	3



**ANÁLISIS DEL RESULTADO**

PERIODO	RESULTADO	META	DIFERENCIA	DESCRIPCIÓN DEL ANALISIS	Acción Planteada
			0		

Fuente: Grupo de Calidad (2008)

**Tabla No. 13: Indicadores de gestión aplicables a Gestión Documental.**

<b>PROPUESTA INDICADORES SUBPROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>					
<b>No.</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>META</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>
1	Transferencias oportunas de la documentación	No. De transferencias realizadas de manera oportuna o en los tiempos establecidos, al archivo central y al archivo histórico/Total transferencias realizadas	Anual		Eficiencia
2	Oportunidad de consulta de documentos	No. De documentos suministrados oportunamente o en los tiempos establecidos/No. De solicitudes de consulta recibidas	Anual		Eficiencia
3	Transferencia correcta de documentos	No. De transferencias documentales realizadas correctamente y aceptadas por el archivo central y al archivo histórico/No. De transferencias recibidas	Semestral		Eficiencia
4	Documentos archivados acorde a las tablas de retención documental	No. De documentos archivados acorde con las tablas de retención documental/No. De documentos archivados y revisados	Anual		Eficacia

5	Cumplimiento de los requisitos en cada archivo de gestión	Requisitos cumplidos en el archivo de Gestión/Requisitos exigidos en los archivos de gestión	Trimestral		Eficiencia
6	Cumplimiento de los requisitos en el archivo central	Requisitos cumplidos en el archivo central/Requisitos archivo central	Trimestral		Eficiencia
7	Organización de los expedientes en el archivo central e histórico	No. De expedientes ingresados a la base de datos/No. De expedientes transferidos	Semestral/ Anual		Eficacia
8	Cumplimiento de las tablas de retención documental	No. De expedientes abiertos en medio físico por dependencias/No. De series consignadas en las tablas de retención documental por dependencia * 100	Semestral		Eficacia
9	Reuniones del comité de archivo para definir la política archivista institucional	No. De reuniones del comité de archivo realizadas/No. De reuniones del comité de archivo establecidas * 100	Semestral		Eficacia
10	Cumplimiento de capacitación funcionarios	No. De capacitaciones de archivo ofrecidas/No. De capacitaciones de archivo programadas	Semestral		Eficacia

11	Cumplimiento documentos históricos conservados en otros soportes	No. De documentos digitalizados/No. De documentos transferidos al archivo histórico * 100	Anual		Eficacia
12	Número de unidades documentales microfilmadas	(Número de unidades microfilmadas/Número de unidades documentales susceptibles de microfilmarse) * 100	Anual		Eficacia
13	Oportunidad en la atención de consultas documentales	(No. De consultas documentales atendidas en el tiempo establecido/No. De consultas documentales recibidas)	Trimestral		Eficiencia
14	Satisfacción del usuario con el servicio de consulta documental	Promedio Total ( (Sumatoria del puntaje por pregunta por usuario/número total de usuarios) / 5)	Bimensual		Efectividad

Fuente: Grupo de Gestión Documental (2009)

Requisito	Como se Cumple
<b>8.2</b> <b>Seguimiento y Medición</b>	- 5 M (Mano de Obra, Maquinaria, Medio Ambiente, Materia Prima, Metodología)
<b>8.2.4</b> <b>Seguimiento y medición del producto</b>	- Producto no conforme - Acciones Preventivas - Acciones Correctivas - Acciones de Mejora

**Ilustración No.19: Las 5 M (Mano de Obra, Maquinaria, Medio Ambiente, Materia Prima, Metodología)**



Fuente: Grupo de Calidad (2009)

## Ilustración No. 20: Consolidado de Acciones correctivas, preventivas y de mejora.

CONTROL Y SEGUIMIENTO DE NO CONFORMIDADES, PRODUCTOS Y/O SERVICIO NO CONFORME, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA														Fecha	15/10/2008	
														Versión	1	
Nro.	FECHA DE IDENTIFICACION	RESPONSABLE ACCION	DESCRIPCION DE SITUACION	TIPO DE ACCION	ORIGEN DE LA ACCION	PROCESO	PLANES DE ACCION	FECHA COMPROMISO	FECHA CIERRE ACCION	FECHA SEGUIMIENTO ACCION	OBSERVACIONES DEL SEGUIMIENTO	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	ESTADO ACCION	RESULTADO DE LA ACCIÓN	Diferencia (Control de tiempos)	OBSERVACIONES
1.	25/02/2009	Alexandra Celis Avila	Existen en los procedimientos que relacionan actividades de organización de archivos, el manejo de Cuadros de Clasificación Documental, puede causar confusión para los usuarios el manejo de dos herramientas similares como lo son el Cuadro de Clasificación Documental y la Tabla de Retención Documental.	Acción Preventiva	Observacion	Gestión de Calidad (Subproceso de Gestión Documental)	Utilizar únicamente la Tabla de Retención Documental, por lo tanto se realizarán las actualizaciones en los documentos (Procedimientos, instructivos y manuales) del Subproceso de Gestión Documental para eliminar el uso del Cuadro de Clasificación Documental y dejarlo únicamente en el Procedimiento de Elaboración y Actualización de Cuadros de Clasificación y Tablas de Retención Documental.	25/02/2009 al 27/02/2009	27/02/2009	05/03/2009	Se realizó la verificación de la documentación en el Módulo del Sistema de Gestión de la Calidad.	Sandra Acosta	Cerrada	Eficaz	#IREFI	N/A
	25/02/2009						Incluir la aclaración sobre la aplicación y vigencia de la TRD antigua y nueva en el Procedimiento de Elaboración y Actualización de Cuadros de Clasificación y Tablas de Retención Documental.	25/02/2009 al 27/02/2009	27/02/2009	05/03/2009						N/A
	25/02/2009						Entregar los documentos para actualización en el Módulo del Sistema de Gestión de Calidad.	27/02/2009	27/02/2009	05/03/2009						N/A
	25/02/2009						Teniendo en cuenta la metodología de trabajo, se deduce prescindir del uso del Cuadro de Clasificación Documental, por lo tanto, se deberá ajustar el procedimiento de Elaboración y Actualización de Cuadros de Clasificación y Tablas de Retención Documental.	17/04/2009 al 29/04/2009	30/04/2009	05/05/2009						N/A
	25/02/2009						Solicitar la actualización respectiva al Proyecto de Calidad.	29/04/2009	30/04/2009	05/05/2009						N/A
2.	25/02/2009	Alexandra Celis Avila	La vinculación entre los procedimientos de Préstamo y Devolución de Documentos y el de Consulta en Sala, radica en el préstamo de documentos, ya sea para enviarlos a diferentes procesos o para ser consultados en sala.	Acción de Mejora	Observacion	Gestión de Calidad (Subproceso de Gestión Documental)	Unificar los dos procedimientos en uno solo y a su vez designar un solo responsable.	25/02/2009 al 27/02/2009	27/02/2009	05/03/2009	N/A	Profesional	Cerrada	Eficaz	#IREFI	N/A
	25/02/2009						Entregar los documentos para actualización en el Módulo del Sistema de Gestión de Calidad.	27/02/2009	27/02/2009	05/03/2009	Se realizó la verificación de la documentación en el Módulo del Sistema de Gestión de la Calidad.					N/A

Fuente: Grupo de Gestión Documental (2009)

## **7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En este capítulo se presentan los hallazgos más significativos, encontrados en el proceso de la investigación junto a las recomendaciones que surgen después de su lectura reflexiva.

### **7.1 CONCLUSIONES**

- La acción de certificar uno o varios procesos al interior de las instituciones colombianas, implica un trabajo de asesoramiento, construcción, definición y cambio cultural, planteando una metodología de trabajo que controla las entradas, procesos y salidas de cualquier organización.
- Iniciar con este proyecto de Gestión de la Calidad debe ser una tarea, necesaria para competir en el mercado, y sobre todo para satisfacer al usuario en cuanto a sus requisitos de calidad.
- El proceso de certificación es un punto de partida, todos los esfuerzos, y sobre todo la cultura de la calidad se materializa en aquel certificado que otorga el ente certificador, pero el momento más satisfactorio de la Gestión de la Calidad se identifica cuando al usuario se le supera la expectativa y su necesidad es cubierta.
- Las unidades de información especialmente los Archivos, deben empezar a implementar la Norma ISO 9001, publicar y difundir con mayor énfasis las experiencias con el fin de enriquecer el campo de aplicación, comprender la dimensión del trabajo que se debe enfrentar al plantarse este reto.
- Los procesos de acreditación en las Universidades fortalecen la gestión académica, mientras que los de certificación aportan al mejoramiento de la gestión administrativa; para los dos se vuelve de carácter urgente la necesidad de que el Archivo soporte las actividades en cuanto a la organización de los archivos, dispone de los documentos debidamente organizados y controlados mediante las Tablas de Retención Documental (TRD), los Listados Maestros de Documentos (LMD), y Listados Maestros de Registros (LMR) .
- La constante búsqueda de los mejores estándares de calidad es el motor que impulsa a ir más alto a muchas empresas, y el que ha llevado a que el Archivo de la Universidad de La Salle haya sido distinguido con la certificación de Calidad ISO 9001:2008, otorgada por el ICONTEC, al proceso de Gestión de Calidad y el Subproceso de Gestión Documental.

- Un proceso de certificación de calidad comienza por la cultura y formación de todos los integrantes de la organización, y nunca termina, es transversal a toda la organización y la responsabilidad es de todos los miembros de la institución.
- Los profesionales en la Archivística, y encargados de los Archivos, deben complementar sus estudios con una formación hacia la Gestión de la Calidad, con el propósito de diseñar e implementar los componentes del manejo de las Normas ISO 9001 y 15489, aplicables en el campo de acción de la profesión.
- La cultura de la calidad debe concebirse como un estilo de vida, en donde todos sus actores deben saber, como contribuyen desde sus funciones al cumplimiento de la política y objetivos de calidad.
- Los Sistemas de Gestión de Calidad deben ser flexibles y adaptables permitiendo con el tiempo lograr un nivel de competitividad y un ejemplo a seguir.

## **7.2 RECOMENDACIONES**

- Adoptar metodologías para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de facilitar el desarrollo del trabajo. A continuación se encuentran los pasos a seguir que deben abordar los Archivos.
  1. Identificar el alcance que tendría el Sistema de Gestión de Calidad.
  2. Conocer los requerimientos del: Cliente, Legales, Organizacionales y de Norma (CLON), que aplica, al proceso para certificar.
  3. Identificar y adoptar los Principios de Calidad en cada una de las actividades que se desarrollen.
  4. Desarrollar la Ruta de la Calidad.
  5. Revisar la interacción de los elementos de un Sistema de Gestión de Calidad (entradas, procesos, salidas y mejora continua).
  6. Aplicar el ciclo PHVA en los servicios, productos, actividades y funciones que desarrolla el Archivo.
  7. Identificar los numerales de la Norma que aplicarían según el alcance de la certificación.
  8. Diseñar la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad (Manual de calidad, Caracterización, Instructivos, Procedimientos, Guías, Manuales Específicos, Documentos Internos y Externos, Registros, Tablas de Retención Documental, Listados Maestros de Documentos y Registros).
- Motivar a los funcionarios encargados de los Archivos, para desarrollar proyectos de Sistemas de Gestión de Calidad, para promover la Archivística y demostrar la importancia de la Gestión Documental en este tipo de proyectos institucionales.

- En la profesión de la Archivística, siempre hemos entendido fácilmente el sentido de la particularidad de las instituciones sabemos que la Gestión Documental, es tan única como el modelo de un vestido, nos convertimos en los diseñadores del mejor traje para la organización, de tal forma que hemos comprendido y adoptado que siempre se debe diseñar este traje para hacer único los métodos, las actividades, las estrategias, los productos, los servicios, los estudios de usuarios, las herramientas archivísticas, entre otros, de la misma manera pasa con la aplicación de la Norma ISO 9001 en los Archivos.
- Todas las Normas ISO, durante el periodo de vigencia deben ser revisadas, para asegurar que se mantienen actualizadas, congruentes con su propósito, para esto es recomendable realizar dicha revisión con la guía ISO 72:2001 "Directrices para la justificación y desarrollo de las Normas de sistemas de gestión", esto para ayudar al estudio de justificación del proyecto a realizar.
- Revisar periódicamente los avances, cambios, noticias y demás que desarrollan el Comité Técnico ISO TC 176 sobre la Norma ISO 9001 y los Sistemas de Gestión de Calidad.

## BIBLIOGRAFÍA

ADARME JAIMES, Wilson y ÁLVAREZ, Camilo. Gestión por procesos. Técnicas básicas. Cali : Universidad Nacional de Colombia, 2005. 125 p.

ADER. Control de Calidad: Normas ISO (International Estándar Organization) 9000. [en línea]. [citado en 01 de mayo de 2010]. Disponible en Internet: <[www.aderexcelencia.es/documentos/calidad](http://www.aderexcelencia.es/documentos/calidad)>

ALVAREZ RODRÍGUEZ, Mariela y MARTÍNEZ CHAVEZ, Melba. Tablas de Retención de Documentos Facilitativos para los Archivos de las Universidades en Colombia. Bogotá: Universidad de La Salle, 2004. 149 p.

ARELLANO CUEVA, Rolando. Marketing, Enfoque América Latina. México : McGRAW- HILL, 2003. 519 p.

BRUMM, Eugenia K. Administración de la documentación en las Normas ISO 9000. Santa Fe de Bogotá : Rojas Eberhard Editores Ltda., 2000. 524 p.

CELIS AVILA, Alexandra y ESCOBAR SIERRA, Luís Fernando. Guía para la difusión de productos en archivos: Orientaciones para administradores de archivos. Bogotá, 2006. Trabajo de Grado (Especialista en Sistemas de Información y Gerencia de Documentos) Universidad de La Salle. División de Formación Avanzada. 87 p.

COBRA, Marcos; ZWARG, Flavio A. Marketing de servicios: conceptos y estrategias. Colombia : Mc GRAW-HILL, 1991. 279 p.

COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. En : SEMINARIO SOBRE SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS EN COLOMBIA. (8° : 1999 : Bogotá). Memorias del VIII Seminario sobre Sistema Nacional de Archivos en Colombia. Bogotá : El Archivo, 1999. 253 p.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 80 de 1989 (diciembre 22) Por la cual se crea el Archivo General de La Nación y se dictan otras disposiciones. [en línea]. [citado en 07 de mayo de 2010]. Disponible en Internet: <<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/Normas/Norma1.jsp?i=5998>>

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 594 de 2000 (julio 14) Por medio de la cual se dictan la ley general de archivos y otras disposiciones. Bogotá : Imprenta Nacional de Colombia, 2000, 89 p.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 872 de 2003 (diciembre 30) Por la cual se crea el Sistema de Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras entidades prestadoras de servicios. [en línea]. [citado en 28 de febrero de 2010]. Disponible en Internet: <[http://www.mincomercio.gov.co/econtent/documentos/Normatividad/leyes/Ley\\_872\\_2003.pdf](http://www.mincomercio.gov.co/econtent/documentos/Normatividad/leyes/Ley_872_2003.pdf)>

CUATRECASAS, Luís. Gestión integral de la calidad: implantación, control, y certificación; 3ª ed. Barcelona : Librería de la Empresa, 2005. 374 p.

CRUZ MUNDET, José Ramón. La gestión de documentos en las organizaciones. Madrid : Pirámide, 2006. 312 p.

DESLAURIERS, Jean-Pierre. Investigación cualitativa. Guía práctica. Pereira : Papiro, 2005. 142 p.

DIAZ HERRERA, Claudia Constanza. Modelo de Certificación de Calidad para un programa de gestión documental: Entidades públicas en Colombia. Bogotá, 2009. Trabajo de Grado (Profesional en Sistemas de información, Bibliotecología y Archivística) Universidad de La Salle. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. 139 p.

FERNÁNDEZ MURILLO, Carlos Augusto. Planeación de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000 en la empresa Mirielle Intime. Bogotá, 2005. Trabajo de Grado (Ingeniero Industrial) Universidad de los Andes. Facultad de Ingeniería. 162 p.

GALEANO MARÍN, María Eumelia. Estrategias de investigación cualitativa. El giro en la mirada. Medellín : La Carretera Editores E.U., 2009. 240 p.

GÓMEZ GUILLAMÓN, Félix. La gestión documental y la Norma ISO 15489:2001 Record Management. [en línea]. [citado en 29 de abril de 2010]. Disponible en Internet: <<http://www.aab.es/pdfs/baab78/78a2.pdf>>

HOROVITZ, Jacques La Calidad del servicio. A la conquista del cliente. Madrid: Megraw-Hill, 1990. 120 p.

INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA NORMALIZACIÓN TÉCNICA. Manual para las pequeñas empresas. Guía sobre la Norma ISO 9001:2000. Bogotá : Icontec, 2000. 172 p.

\_\_\_\_\_. Norma ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad: Requisitos; Tercera actualización. Bogotá: Icontec, 2008. 35 p.

\_\_\_\_\_. Instituto Colombiano para la Normalización Técnica. [en línea]. [citado en 18 de marzo de 2010]. Disponible en Internet: <[www.icontec.org](http://www.icontec.org)>

ISO. Web del Comité Técnico responsable de las Normas de la serie ISO 9000. [en línea]. [citado en 01 de mayo de 2010]. Disponible en Internet:<<http://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=8835848&objAction=browse&sort=name>>

KLAASSEN, Ute. Gestión de la Calidad y Marketing en las Bibliotecas Públicas. España : Fundacion Bertelsmann, 1999. 187 p.

LA TORRE MERINO, José Luis. La gestión de la Calidad en los Archivos. Apuntes para su implantación. En: Anuario 2003. Sucre (Bolivia) : Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolivia, 2003. Pag. 701 - 760

MINISTERIO DE CULTURA. DIRECCIÓN DE ARCHIVOS ESTATALES. COMISIÓN DE TERMINOLOGÍA. Diccionario de terminología archivística. Madrid : Dirección de Archivos Estatales, 1993. 59 p.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA. Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas. Guía para la Aplicación de la Norma ISO 9000 a bibliotecas y servicios de información y documentación. Madrid : SEDIC, 1998. 95 p.

NORMAS 9000. ¿Qué son las Normas ISO 9001:2008? [en línea]. [citado en 01 de mayo de 2010]. Disponible en Internet: <<http://www.Normas9000.com/que-es-iso-9000.html>>

NORMAS ISO (International Estándar Organization) 9000. [en línea]. [citado en 01 de mayo de 2010]. Disponible en Internet: <[www.sdpt.net/calidad/Normas iso9000.html](http://www.sdpt.net/calidad/Normas_iso9000.html)>

PEPPARD, Joe y ROWLAND, Phillip. La esencia de la Reingeniería en los procesos de negocio. México : Editorial Prentice Hall, 1996. 256 p.

PILLOU, Jean-François. Introducción a la certificación ISO: ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004. [en línea]. [citado en 9 de mayo de 2010]. Disponible en Internet: <<http://es.kioskea.net/contents/qualite/iso-9001.php3>>

POVEDA, Pedro Pablo. Implementar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001: Guía básica para empresas comprometidas con la competitividad y la generación de valor; 2ª ed. Bogotá : CYGA ; ICONTEC, 2006. 181 p.

RODRÍGUEZ DE SOTO, Adolfo y FERNÁNDEZ, Eva. Nuevas tendencias en Sistemas de Información: procesos y servicios. En: Pecunia: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. No. 2; 2006.

RODRÍGUEZ RINCÓN, Katherine. Propuesta metodológica para la evaluación de servicios de Archivos en universidades en Bogotá. Bogotá, 2009. Propuesta de Trabajo de Grado (Profesional en Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística) Universidad de La Salle. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.

ROMERO TALLAFIGO, Manuel. Archivística y archivos: Soportes, edificios y organización; 3 ed. Carmona : S.R.C. Ediciones, 1997. 513 p.

RUIZ RODRÍGUEZ, Antonio Ángel. Manual de la archivística. España : Síntesis, 1995. 343 p.

SÁNCHEZ MALDONADO, Luis Fernando. Business Process Management (BPM): articulando estrategia, procesos y tecnología. En: DeGerencia. [en línea]. [citado en 06 de mayo de 2010]. Disponible en Internet: <[http://www.degerencia.com/articulo/business\\_process\\_management\\_bpm\\_articulando\\_e\\_strategia\\_procesos\\_y\\_tecnologia](http://www.degerencia.com/articulo/business_process_management_bpm_articulando_e_strategia_procesos_y_tecnologia)>

SIERRA ESCOBAR, Luis Fernando. Tablas de Retención Documental enfocada a procesos (TRDP): una propuesta emergente en tiempos de cambio. En : Códice, Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Programa de Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística. Vol. 5, No. 2. (julio a diciembre, 2009) Bogotá : Universidad de La Salle, 2009.

SIERRA ESCOBAR, Juan Carlos. Parámetros para la formulación de proyectos en tablas de retención documental TRD. Bogotá, 2006. Trabajo de Grado (Profesional en Sistemas de información, Bibliotecología y Archivística) Universidad de La Salle. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. 186 p.

SEDIC. Guía para la aplicación de la Norma ISO 9000 a bibliotecas y servicios de información y documentación. Madrid : SEDIC, 1998. 95 p.

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA. Aseguramiento de la Calidad en Proyectos Ambientales. Medellín : AINSA, s.f. 30 p.

UNIVERSIDAD DE LA SALLE. Consejo de Coordinación. Hoja de Ruta para 2008: Ejes estratégicos para el trienio 2008 – 2010, líneas de trabajo para el Consejo de Coordinación, indicadores de gestión. Bogotá : Ediciones Unisalle, 2008. 2 p.

\_\_\_\_\_. Manual de Calidad. Bogotá : Universidad de La Salle, 2009. 31 p.

\_\_\_\_\_. Oficina de Archivo Documentación e Información. [en línea]. [citado en 08 de febrero de 2010]. Disponible en Internet: <[http://www.lasalle.edu.co/sarchivo/ARCHIVOS%20UNIVERSITARIO S.html](http://www.lasalle.edu.co/sarchivo/ARCHIVOS%20UNIVERSITARIO%20S.html)>

\_\_\_\_\_. Universidad de La Salle, Bodas de Plata 1964-1989. Bogotá D.C : Ediciones Unisalle, 1989. 45 p.

\_\_\_\_\_. Vicerrectoría Académica. Breves apuntes sobre la historia de la Universidad en el Área Académica. Vol. I. Bogotá, D.C. : Ediciones Unisalle, 1986. 464 p.

\_\_\_\_\_. Historia de la Universidad de La Salle (1964-1990). Bogotá D.C. : Ediciones Unisalle, 1993. 349 p.

\_\_\_\_\_. 40 años: 1964-2004. Bogotá, D.C. : Ediciones Unisalle, 2004. 117 p.

\_\_\_\_\_. Reseña Histórica. [en línea]. [citado en 05 de mayo de 2010]. Disponible en Internet: <<http://unisalle.lasalle.edu.co/index.php/content/view/70/274/>>

KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary. Marketing; 8ª ed. México : Pearson Education, 2001. 691 p.

KUAN, Tsae Huang; YANG, W. Lee; YANG, Richard. Calidad de la Información y gestión del conocimiento. Madrid : AENOR, 2000. 256 p.

WANG, Richard Y. y STRONG, Diane M. Beyond Accuracy: What Data Quality Means to Data Consumers. En: Journal of Management Information Systems. Vol. 12, No. 4. (1996) 5-34 p.

WIKIPEDIA. ISO 9001. [en línea]. [citado en 09 de mayo de 2010]. Disponible en Internet: <[http://es.wikipedia.org/wiki/ISO\\_9001](http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001)>