



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Facultad de Ingeniería  
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO PARA LOS PROCESOS INTERNOS ADMINISTRATIVOS DE  
APROFAM**

**Rodolfo Emmanuel García Pérez**

Asesorado por la Inga. Sindy Massiel Godínez de Dávila

Guatemala, octubre de 2018

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE INGENIERÍA

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO PARA LOS PROCESOS INTERNOS ADMINISTRATIVOS DE  
APROFAM**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PRESENTADO A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
POR

**RODOLFO EMMANUEL GARCÍA PÉREZ**

ASESORADO POR LA INGA. SINDY MASSIEL GODÍNEZ DE DÁVILA

AL CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

**INGENIERO INDUSTRIAL**

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2018



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE INGENIERÍA



**NÓMINA DE JUNTA DIRECTIVA**

DECANO	Ing. Pedro Antonio Aguilar Polanco
VOCAL I	Ing. Angel Roberto Sic García
VOCAL II	Ing. Pablo Christian de León Rodríguez
VOCAL III	Ing. José Milton de León Bran
VOCAL IV	Br. Oscar Humberto Galicia Nuñez
VOCAL V	Br. Carlos Enrique Gómez Donis
SECRETARIA	Inga. Lesbia Magalí Herrera López

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL PRIVADO**

DECANO	Ing. Pedro Antonio Aguilar Polanco
EXAMINADOR	Ing. José Francisco Gómez Rivera
EXAMINADORA	Inga. Sindy Massiel Godinez Bautista
EXAMINADORA	Inga. Sigrid Alitza Calderón de León
SECRETARIA	Inga. Lesbia Magalí Herrera López

## HONORABLE TRIBUNAL EXAMINADOR

En cumplimiento con los preceptos que establece la ley de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a su consideración mi trabajo de graduación titulado:

### DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PARA LOS PROCESOS INTERNOS ADMINISTRATIVOS DE APROFAM

Tema que me fuera asignado por la Dirección de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, con fecha 21 de julio de 2016.



Rodolfo Emmanuel García Pérez



Guatemala, 02 de febrero de 2018.  
REF.EPS.DOC.105.02.18.

Ingeniera  
Christa Classon de Pinto  
Directora Unidad de EPS  
Facultad de Ingeniería  
Presente

Estimada Inga. Classon de Pinto:

Por este medio atentamente le informo que como Asesora-Supervisora de la Práctica del Ejercicio Profesional Supervisado, (E.P.S) del estudiante universitario de la Carrera de Ingeniería Industrial, **Rodolfo Emmanuel García Pérez, Registro Académico No. 200818912** procedí a revisar el informe final, cuyo título es: **DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PARA LOS PROCESOS INTERNOS ADMINISTRATIVOS DE APROFAM.**

En tal virtud, **LO DOY POR APROBADO**, solicitándole darle el trámite respectivo.

Sin otro particular, me es grato suscribirme.

Atentamente,  
"Id y En..."  
Inga. Sindy Massiel Godínez de Róvila  
ASESORA-SUPERVISORA DE EPS  
Unidad de Prácticas de Ingeniería y EPS  
Facultad de Ingeniería  
Inga. Sindy Massiel Godínez de Róvila  
Asesora-Supervisora de EPS  
Área de Ingeniería Mecánica Industrial

SMGB/ra



Guatemala, 02 de febrero de 2018.  
REF.EPS.D.37.02.18

Ing. César Ernesto Urquizú Rodas  
Director Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial  
Facultad de Ingeniería  
Presente

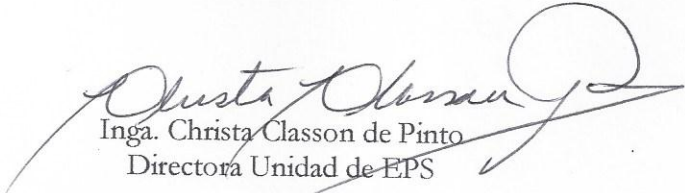
Estimado Ingeniero Urquizú Rodas.

Por este medio atentamente le envío el informe final correspondiente a la práctica del Ejercicio Profesional Supervisado, (E.P.S) titulado **DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PARA LOS PROCESOS INTERNOS ADMINISTRATIVOS DE APROFAM**, que fue desarrollado por el estudiante universitario, **Rodolfo Emmanuel García Pérez** quien fue debidamente asesorado y supervisado por la Inga. Sindy Massiel Godinez Bautista.

Por lo que habiendo cumplido con los objetivos y requisitos de ley del referido trabajo y existiendo la aprobación del mismo por parte de la Asesora-Supervisora de EPS, en mi calidad de Directora, apruebo su contenido solicitándole darle el trámite respectivo.

Sin otro particular, me es grato suscribirme.

Atentamente,  
"Id y Enseñad a Todos"

  
Inga. Christa Classon de Pinto  
Directora Unidad de EPS

CCdP/ra







REF.REV.EMI.011.018

Como Catedrático Revisor del Trabajo de Graduación titulado **DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PARA LOS PROCESOS INTERNOS ADMINISTRATIVOS DE APROFAM**, presentado por el estudiante universitario **Rodolfo Emmanuel García Pérez**, apruebo el presente trabajo y recomiendo la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Ing. César Ernesto Urquizú Rodas  
Catedrático Revisor de Trabajos de Graduación  
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial



Guatemala, febrero de 2018.

/mgp



El Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer el dictamen del Asesor, el Visto Bueno del Revisor y la aprobación del Área de Lingüística del trabajo de graduación titulado **DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PARA LOS PROCESOS INTERNOS ADMINISTRATIVOS DE APROFAM**, presenado por el estudiante universitario **Rodolfo Emmanuel García Pérez**, aprueba el presente trabajo y solicita la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Ing. Juan José Peralta Dardón  
DIRECTOR  
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

Guatemala, octubre de 2018.



/mgp



Universidad de San Carlos  
de Guatemala

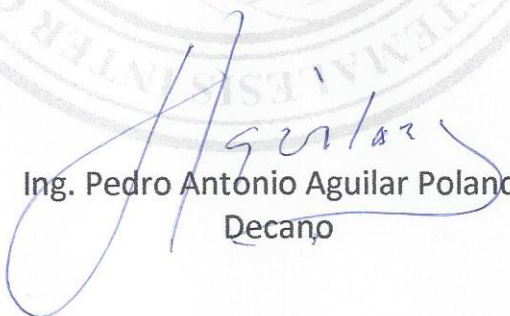


Facultad de Ingeniería  
Decanato

DTG. 443.2018

El Decano de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer la aprobación por parte del Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, al Trabajo de Graduación titulado: **DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PARA LOS PROCESOS INTERNOS ADMINISTRATIVOS DE APROFAM**, presentado por el estudiante universitario: **Rodolfo Emmanuel García Pérez**, y después de haber culminado las revisiones previas bajo la responsabilidad de las instancias correspondientes, autoriza la impresión del mismo.

IMPRÍMASE:



Ing. Pedro Antonio Aguilar Polanco  
Decano

Guatemala, octubre de 2018

/gdech



## **ACTO QUE DEDICO A:**

- Dios** Mi padre celestial y guía espiritual, por su amor bendición y permitirme alcanzar esta meta.
- Mis padres** Rodolfo García y Verena Pérez. Por su apoyo incondicional. Su amor será siempre mi inspiración. Este título es de ustedes.
- Mis hermanos** Raymond García y Kristel García. Por ser mi motivación e inspiración.
- Mi novia** Mary Donis por brindarme su amor, apoyo, comprensión y ser la persona más especial en mi vida.
- Mis catedráticos** Por su noble vocación, por compartir sus conocimientos y experiencias.
- Mis amigos** De infancia, juventud y a quienes aprecio y agradezco su amistad.



## **AGRADECIMIENTOS A:**

**Universidad de San  
Carlos de Guatemala**

Por ser mi casa de estudios y formarme como profesional.

**Facultad de Ingeniería**

Por ser mi camino hacia el éxito, dándome la oportunidad de enriquecer mi conocimiento.

**APROFAM**

Por abrirme las puertas y darme la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos y elaborar mi trabajo de graduación.

**Inga. Sindy Massiel  
Godínez de Dávila**

Por su orientación y apoyo en la realización de este trabajo de graduación.

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	IX
LISTA DE SÍMBOLOS .....	XV
GLOSARIO .....	XVII
RESUMEN.....	XXV
OBJETIVOS.....	XXVII
INTRODUCCIÓN .....	XXIX
1. GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN.....	1
1.1. Descripción.....	1
1.2. Visión.....	1
1.3. Misión .....	1
1.4. Objetivos institucionales .....	2
1.5. Valores institucionales.....	3
1.6. Estructura organizacional .....	4
2. FASE DE SERVICIO TÉCNICO PROFESIONAL. DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PARA LOS PROCESOS INTERNOS ADMINISTRATIVOS DE APROFAM.....	7
2.1. Diagnóstico de la situación actual del departamento de gestión de calidad.....	7
2.1.1. Árbol de problemas.....	8
2.1.2. Árbol de objetivos .....	8
2.2. Diagnóstico del sistema de gestión documental.....	9
2.2.1. Evaluación requisitos de la documentación en hospital central.....	13

2.2.2.	Evaluación requisitos de la documentación en clínica zona 5 .....	16
2.2.3.	Evaluación requisitos de la documentación en clínica zona 12 .....	19
2.3.	Diseño del sistema de gestión documental para el departamento de gestión de calidad .....	23
2.3.1.	Introducción del sistema.....	23
2.3.2.	Objetivo del Sistema .....	24
2.3.3.	Documentos que integran un sistema de gestión documental.....	24
2.3.3.1.	Guía para elaborar una política .....	25
2.3.3.1.1.	Guía para elaborar un plan estratégico en materia de la política .....	38
2.3.3.1.2.	Guía para establecer un sistema normalizado.....	50
2.3.3.1.3.	Guía para definir y asignar las responsabilidades y competencias .....	60
2.3.3.1.4.	Guía para la elaboración de los requisitos necesarios para un sistema.....	69
2.3.3.1.5.	Guía para diseñar indicadores de evaluación .....	78

2.3.3.2.	Guía para la administración electrónica .....	90
2.3.3.2.1.	Guía para aplicar la interoperabilidad.....	97
2.3.3.2.2.	Guía para la seguridad de la información con respecto a la administración electrónica .....	106
2.3.3.2.3.	Guía para la administración de documentos electrónicos .....	118
2.3.3.3.	Guía para el control de documentos..	128
2.3.3.3.1.	Guía para la adecuada identificación y clasificación de documentos.....	135
2.3.3.3.2.	Guía para la descripción archivística.....	144
2.3.3.4.	Guía para la valoración de documentos .....	156
2.3.3.4.1.	Guía de instrumentos para la valoración de documentos.....	165

	2.3.3.4.2.	Guía para la transferencia de documentos.....	174
	2.3.3.4.3.	Guía para la eliminación de documentos.....	182
	2.3.3.5.	Guía de autoevaluación del sistema ..	189
2.4.		Procedimientos documentales .....	203
	2.4.1.	Realización de documentos .....	203
	2.4.1.1.	Descripción del procedimiento para la realización de documentos .....	203
	2.4.1.2.	Flujograma del procedimiento para la realización de documentos.....	204
	2.4.1.3.	Formato para la elaboración de los documentos.....	205
	2.4.2.	Recepción de documentos .....	206
	2.4.2.1.	Descripción del procedimiento para la recepción de documentos.....	207
	2.4.2.2.	Flujograma del procedimiento para la recepción de documentos .....	207
	2.4.2.3.	Formato para la recepción de documentos externos .....	209
	2.4.3.	Distribución de documentos .....	210
	2.4.3.1.	Descripción del procedimiento para la distribución de documentos .....	210
	2.4.3.2.	Flujograma del procedimiento para la distribución de documentos.....	211
	2.4.3.3.	Formato para la distribución de documentos.....	212

2.4.4.	Trámite de documentos .....	213
2.4.4.1.	Descripción del procedimiento para el trámite de documentos .....	213
2.4.4.2.	Flujograma del procedimiento para el trámite de documentos .....	214
2.4.4.3.	Formato para el trámite de documentos .....	215
2.4.5.	Organización de documentos .....	216
2.4.5.1.	Descripción del procedimiento para la organización de documentos .....	216
2.4.5.2.	Flujograma del procedimiento para la organización de documentos .....	217
2.4.5.3.	Formato para la organización de documentos .....	218
2.4.6.	Consulta de documentos .....	219
2.4.6.1.	Descripción del procedimiento para la consulta de documentos .....	219
2.4.6.2.	Flujograma del procedimiento para la consulta de documentos .....	219
2.4.6.3.	Formato para la consulta de documentos .....	220
2.4.7.	Conservación de documentos .....	221
2.4.7.1.	Descripción del procedimiento para la conservación de documentos .....	222
2.4.7.2.	Flujograma del procedimiento para la conservación de documentos .....	222
2.4.7.3.	Formato para la conservación de documentos .....	223
2.4.8.	Disposición final de documentos .....	224

2.4.8.1.	Descripción del procedimiento para la disposición final de documentos.....	225
2.4.8.2.	Flujograma del procedimiento para la disposición final de documentos.....	225
2.4.8.3.	Formato para la disposición final de documentos.....	226
2.5.	Evaluación del desempeño para el departamento de gestión de calidad .....	227
2.5.1.	Descripción de las competencias para un sistema de gestión documental.....	228
2.5.1.1.	Clasificación documental.....	229
2.5.1.2.	Coordinación documental.....	229
2.5.1.3.	Descripción documental .....	230
2.5.1.4.	Gestión electrónica.....	231
2.5.1.5.	Valoración de documentos.....	231
2.5.1.6.	Identificación de documentos .....	232
2.5.1.7.	Selección de documentos .....	233
2.5.1.8.	Transferencia de documentos .....	233
2.5.1.9.	Consulta de documentos.....	234
2.5.2.	Creación de indicadores de desempeño para las competencias de un sistema de gestión documental.....	235
2.5.2.1.	Indicador para la clasificación documental.....	236
2.5.2.2.	Indicador para la coordinación documental.....	236
2.5.2.3.	Indicador para la descripción documental.....	237
2.5.2.4.	Indicador para la gestión electrónica..	237

2.5.2.5.	Indicador para la valoración de documentos .....	238
2.5.2.6.	Indicador para la identificación de documentos .....	239
2.5.2.7.	Indicador para la selección de documentos .....	239
2.5.2.8.	Indicador para la transferencia de documentos .....	240
2.5.2.9.	Indicador para la consulta de documentos .....	240
2.6.	Costo de la propuesta.....	250
3.	FASE DE INVESTIGACIÓN. PROPUESTA PARA EL AHORRO ENERGÉTICO.....	251
3.1.	Diagnóstico sobre producción más limpia .....	251
3.1.1.	Situación actual de las oficinas administrativas de APROFAM.....	252
3.1.1.1.	Consumo anual de las oficinas administrativas de APROFAM .....	253
3.1.1.2.	Resultados sobre el consumo anual de las oficinas administrativas de APROFAM.....	257
3.2.	Análisis de equipos y luminarias en las oficinas administrativas de APROFAM.....	259
3.2.1.	Gráfica del consumo de energía eléctrica .....	266
3.3.	Plan de acción .....	267
3.3.1.	Guía de ahorro del consumo de energía eléctrica .....	267
3.4.	Evaluación propuesta .....	281
3.5.	Costo de la propuesta.....	288



4.	FASE DE DOCENCIA. PLAN DE CAPACITACIÓN.....	293
4.1.	Diagnóstico de necesidades de capacitación.....	293
4.2.	Plan de capacitación .....	296
4.3.	Resultados de capacitación .....	325
	CONCLUSIONES.....	329
	RECOMENDACIONES .....	331
	BIBLIOGRAFÍA.....	333

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

### FIGURAS

1.	Organigrama general .....	5
2.	Árbol de problemas .....	8
3.	Árbol de objetivos.....	9
4.	Consolidado de resultados administrativos de la jefatura de recursos humanos.....	10
5.	Resultados del estándar sistema de gestión de calidad .....	11
6.	Cumplimiento .....	12
7.	Ponderación para el cumplimiento en proceso .....	12
8.	Porcentaje de cumplimiento para los requisitos de documentación en hospital central .....	16
9.	Porcentaje de cumplimiento para los requisitos de documentación en clínica zona 5 .....	19
10.	Porcentaje de cumplimiento para los requisitos de documentación en clínica zona 12 .....	22
11.	Guía para elaborar una política.....	26
12.	Guía para elaborar un plan estratégico en materia de la política .....	39
13.	Guía para establecer un sistema normalizado .....	51
14.	Guía para definir y asignar las responsabilidades y competencias del personal.....	60
15.	Guía para la elaboración de los requisitos necesarios para un sistema.....	70
16.	Guía para diseñar indicadores de evaluación .....	79
17.	Guía para la administración electrónica .....	91

18.	Guía para aplicar la interoperabilidad .....	98
19.	Guía para la seguridad de la información con respecto a la administración electrónica .....	106
20.	Guía para la administración de documentos electrónicos.....	119
21.	Guía para el control de documentos .....	128
22.	Guía para la adecuada identificación y clasificación de documento ....	135
23.	Guía para la adecuada descripción archivística .....	145
24.	Guía para la valoración de documentos .....	156
25.	Guía de instrumentos para la valoración de documentos .....	166
26.	Guía para la transferencia de documentos .....	175
27.	Guía para la eliminación de documentos .....	183
28.	Guía de autoevaluación del Sistema .....	190
29.	Flujograma del procedimiento para la realización de documentos .....	205
30.	Formato para la elaboración de documentos.....	206
31.	Flujograma del procedimiento para la recepción de documentos.....	208
32.	Formato para la recepción de documentos externos .....	209
33.	Distribución de documentos.....	211
34.	Formato para la distribución de documentos .....	212
35.	Flujograma del procedimiento para el trámite de documentos .....	214
36.	Formato para el trámite de documentos .....	215
37.	Flujograma del procedimiento para la organización de documentos ...	217
38.	Formato para la organización de documentos .....	218
39.	Flujograma del procedimiento para la consulta de documentos .....	220
40.	Formato para la consulta de documentos.....	221
41.	Flujograma del procedimiento para la conservación de documentos ..	223
42.	Formato para la conservación de documentos .....	224
43.	Flujograma del procedimiento para la disposición final de documentos .....	226
44.	Formato para la disposición final de documentos.....	227

45.	Evaluación de las competencias para un sistema de gestión documental.....	242
46.	Resultados de la evaluación para las competencias de un sistema de gestión documental .....	246
47.	Indicadores de desempeño para las competencias de un sistema de gestión documental .....	249
48.	Diagrama Causa y Efecto alto consumo de energía eléctrica .....	252
49.	Gráfica consumo de kWh vs niveles del edificio durante los últimos tres años .....	258
50.	Gráfica del consumo de kWh vs oficinas administrativas de APROFAM .....	266
51.	Guía de ahorro del consumo de energía eléctrica .....	268
52.	Ejemplo 1 de señalización de ahorro de energía eléctrica .....	281
53.	Ejemplo 2 de señalización de ahorro de energía eléctrica .....	282
54.	Recomendaciones para el uso eficiente de la energía eléctrica .....	283
55.	Gráfica del consumo de kWh en lámparas fluorescentes vs lámparas led.....	286
56.	Cotización de Celasa .....	288
57.	Cotización Antillon.....	289
58.	Diagrama de Pareto para las necesidades de capacitación.....	295
59.	Metodología 5 S .....	299
60.	Herramientas estadísticas de la calidad.....	303
61.	Buenas prácticas de ahorro energético.....	313
62.	Propuesta de evaluación de capacitación .....	326





## TABLAS

I.	Requisitos de la documentación en hospital central .....	13
II.	Requisitos de la documentación en clínica zona 5.....	17
III.	Requisitos de la documentación en clínica zona 12.....	20
IV.	Matriz de documentos.....	25
V.	Descripción del procedimiento para la realización de documentos....	204
VI.	Descripción del procedimiento para la recepción de documentos .....	207
VII.	Descripción del procedimiento para la distribución de documentos...	210
VIII.	Descripción del procedimiento para el trámite de documentos .....	213
IX.	Descripción del procedimiento para la organización de documentos .....	216
X.	Descripción del procedimiento para la consulta de documentos .....	219
XI.	Descripción del procedimiento para la conservación de documentos .....	222
XII.	Descripción del procedimiento para la disposición final de documentos .....	225
XIII.	Clasificación documental .....	229
XIV.	Coordinación documental .....	230
XV.	Descripción documental.....	230
XVI.	Gestión electrónica de documentos.....	231
XVII.	Valoración de documentos.....	232
XVIII.	Identificación de documentos.....	233
XIX.	Selección de documentos.....	233
XX.	Transferencia de documentos.....	234
XXI.	Consulta de documentos .....	235
XXII.	Indicador para la clasificación documental.....	236
XXIII.	Indicador para la coordinación documental.....	237
XXIV.	Indicador para la descripción documental.....	237

XXV.	Indicador para la gestión electrónica de documentos .....	238
XXVI.	Indicador para la valoración de documentos .....	238
XXVII.	Indicador para la identificación de documentos.....	239
XXVIII.	Indicador para la selección de documentos .....	240
XXIX.	Indicador para la transferencia de documentos.....	240
XXX.	Indicador para la consulta de documentos .....	241
XXXI.	Puntuaciones obtenidas en la evaluación de las competencias para un sistema de gestión documental.....	248
XXXII.	Costo de la propuesta fase de servicio técnico profesional.....	250
XXXIII.	Consumo de energía eléctrica en sótano durante los últimos 3 años.....	253
XXXIV.	Consumo de energía eléctrica del primer nivel durante los últimos 3 años.....	254
XXXV.	Consumo de energía eléctrica del segundo nivel durante los últimos 3 años .....	255
XXXVI.	Consumo de energía eléctrica del tercer nivel durante los últimos 3 años.....	256
XXXVII.	Consumo de energía eléctrica del ascensor durante los últimos 3 años.....	257
XXXVIII.	Inventario de equipos y luminarias instaladas nivel 1 .....	260
XXXIX.	Inventario de equipos y luminarias instaladas nivel 2.....	262
XL.	Inventario de equipos y luminarias instaladas nivel 3.....	263
XLI.	Consumo de energía eléctrica utilizando lámparas led en áreas administrativas de APROFAM.....	284
XLII.	Porcentaje de ahorro en kWh de energía eléctrica al realizar el cambio de lámparas fluorescentes a lámparas led en oficinas administrativas de APROFAM.....	287
XLIII.	Costo por cambio de luminarias .....	289
XLIV.	Relación de costos y ahorro percibido mensual .....	290

XLV.	Tiempo de recuperación de la inversión .....	291
XLVI.	Costo de la propuesta para el ahorro energético .....	291
XLVII.	Lluvia de ideas de las necesidades de capacitación.....	294
XLVIII.	Frecuencias para el análisis de Pareto .....	295
XLIX.	Planificación de capacitaciones .....	297
L.	Cronograma para la realización de capacitaciones .....	325
LI.	Costo del plan de capacitación .....	328

## LISTA DE SÍMBOLOS

Símbolo	Significado
	Conector de línea
	Decisión
	Inicio y finalización, flujograma de documentación
	Operación / actividad
<b>kW</b>	Kilowatts
<b>kWh</b>	Kilowatts hora
<b>Min</b>	Minutos
<b>%</b>	Porcentaje
<b>Q</b>	Quetzales
<b>W</b>	Watts





## GLOSARIO

<b>Actividad</b>	Conjunto de actuaciones o tareas realizadas por una organización para cumplir con una función determinada.
<b>Activo de información</b>	Cualquier recurso de información o datos con valor para el desarrollo de las funciones de una organización, que puede ser comprendido y tratado como una única unidad a efectos de gestión, uso, protección e intercambio.
<b>Análisis de riesgos</b>	Proceso sistemático que permite entender la naturaleza y deducir el nivel de riesgos identificados. Proporciona las bases para una correcta evaluación de riesgos y para la toma de decisiones sobre el tratamiento de los mismos.
<b>Archivo central</b>	Centro de archivo responsable de custodiar y procesar los documentos remitidos desde los archivos de oficina, una vez que el uso de los mismos por parte de las unidades productoras es esporádico.
<b>Archivo histórico</b>	Centro de archivo responsable de conservar, procesar y difundir aquellos documentos considerados históricos o de conservación

permanente en atención a sus valores secundarios, de conformidad con las reglas establecidas en el calendario de conservación de la organización.

**Archivo intermedio**

Centro de archivo responsable de la custodia masiva y, en general, a bajo coste, de documentos procedentes de los archivos centrales ya valorados o que van a ser objeto de valoración, liberando a los organismos remitentes de documentos que ya no tienen un uso frecuente y evitando el colapso de los archivos históricos.

**Autenticación**

Situación en la cual se puede verificar que un documento ha sido elaborado a quien el documento dice. Aplicado a la verificación de la identidad de un usuario, la autenticación se produce cuando el usuario puede verificar que es quien dice ser y, por ello, pasa a ser considerado un usuario autorizado.

**Autenticidad**

Propiedad o cualidad por la cual se puede probar que un documento es lo que afirma ser y ha sido creado por la persona que se presume y en el momento que se afirma.

**Calendario de conservación**

Instrumento que establece los plazos de conservación y de transferencia de una serie determinada junto con los requisitos para el acceso.

<b>Calendario de transferencias</b>	Instrumento que, a la hora del calendario de conservación o tabla de valoración, establece los plazos para realizar las transferencias.
<b>Captura</b>	Fase del ciclo de vida del documento electrónico, posterior a la propia creación del documento, que supone su incorporación al sistema de gestión de documentos de la organización.
<b>Ciclo de vida de los documentos</b>	Expresión que ilustra el tránsito de los documentos a lo largo de las fases de actividad, semiactividad e inactividad.
<b>Clasificación</b>	Proceso de gestión documental basado en la estructuración sistemática de las actividades, de las organizaciones o de los documentos generados por estas, en categorías de acuerdo a convenciones, métodos o normas de procedimientos, lógicamente estructurados y representados en un sistema de gestión documental.
<b>Codificación</b>	Operación archivística que consiste en identificar mediante una notación el nivel de clasificación de una serie documental dentro del cuadro de clasificación para facilitar su diferenciación, evidenciar su jerarquía y sustituir su denominación en sistemas electrónicos.

<b>Control documental</b>	Conjunto de procesos operativos de gestión de documentos que dan respuesta a las necesidades de control lógico de los documentos exigidas por los usuarios de una organización.
<b>Conversión</b>	Proceso consistente en cambiar los documentos de un soporte a otro o bien de un formato a otro.
<b>Cuadro de mando</b>	Conjunto seleccionado de indicadores que reflejan las principales variables de una organización y que se utiliza como herramienta de control y dirección de la misma.
<b>Descripción documental</b>	Elaboración de representaciones de documentos de archivo y, en su caso, de otras entidades archivísticas.
<b>Diagrama de flujo</b>	Representación gráfica que utiliza formas y símbolos convencionales para explicar el desarrollo secuencial de las actividades o tareas necesarias para llevar a cabo un proceso determinado.
<b>Eliminación</b>	Proceso consistente en la destrucción de documentos o en la baja o borrado de un sistema informático, una vez analizados sus valores que permitan constatar su inutilidad a todos los efectos y tras un procedimiento reglado de valoración.

<b>Metadatos</b>	Datos que describen el contexto, el contenido y la estructura de los documentos y su gestión a lo largo del tiempo.
<b>Política de gestión documental</b>	Intención y directrices generales de una organización en relación con el sistema de gestión documental, formalmente expresado por la alta dirección.
<b>Procedimiento</b>	Conjunto de directrices que determinan la forma de proceder en determinada ocasión para poder obtener un resultado previsto.
<b>Proceso</b>	Datos que describen el contexto, el contenido y la estructura de los documentos y su gestión a lo largo del tiempo.
<b>Selección</b>	Operación intelectual y material de localización de las fracciones de series documentales que han de ser objeto de valoración.
<b>Serie documental</b>	Conjunto de documentos simples o compuestos producidos por una organización que son reflejo de una o varias actividades o procesos desarrollados en el ejercicio de sus competencias.

<b>Sistema de descripción documental</b>	Sistema de información orientado al control intelectual de los documentos de archivo, tanto en lo que respecta a la descripción por parte del archivero, como en lo referente a la búsqueda y localización por parte del usuario de los documentos que sean de su interés.
<b>Sistema de gestión documental</b>	Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización en lo relativo a los documentos.
<b>Tipo documental</b>	Modelo de unidad documental producida por un organismo en el ejercicio de sus funciones constituyendo el testimonio material de una o varias actividades, y que se distingue por poseer una serie de características físicas o intelectuales comunes con otras unidades.
<b>Transferencia</b>	Procedimiento habitual de ingreso de documentos en un archivo mediante el traslado regular y periódico de fracciones de series documentales, una vez que estas han cumplido el plazo de permanencia fijado por las normas establecidas en la valoración para cada una de las etapas de su ciclo vital.
<b>Trazabilidad</b>	Creación, incorporación y conservación de información sobre el movimiento y uso de los documentos.

<b>Valor primario</b>	Aquel que va unido a la finalidad inmediata por la cual nacen los documentos como testimonio y garantía de tareas administrativas, legales, fiscales, de comunicación, etc.
<b>Valor secundario</b>	Aquel que obedece a otras motivaciones que no son la propia finalidad del documento, tales como el valor científico, histórico o informativo.
<b>Valoración</b>	Fase del tratamiento archivístico que se dedica a analizar y determinar los valores primarios y secundarios de las series documentales para fijar los plazos de transferencia, de acceso, la conservación o la eliminación.





## RESUMEN

La Asociación Pro Bienestar de la Familia conocida como APROFAM es una asociación privada, sin fines de lucro, sin vínculos políticos o religiosos, fundada para satisfacer las necesidades de salud integral familiar con productos y servicios de calidad, con énfasis en la salud sexual y reproductiva de las familias.

La organización busca en especial atender a las personas menos favorecidas socioeconómicamente de Guatemala. Cuenta con 10 centros de atención a nivel metropolitano, 10 centros de atención a nivel departamental y cinco unidades móviles de salud. Ofrece servicios variados que permiten la recuperación de costos y el subsidio cruzado para servicios de planificación familiar.

La documentación es el soporte de cualquier organización pues en ella se plasman no sólo las formas de operar, sino toda la información que permite el desarrollo de los procesos y la toma de decisiones.

La documentación permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción, su utilización contribuye a lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad; provee la formación apropiada, la repetitividad, la trazabilidad y proporciona evidencias objetivas. La elaboración de la documentación no debe ser un fin en sí mismo, sino una actividad que aporte valor.

Se tiene previsto realizar el diseño de un sistema de gestión documental de los procesos internos administrativos de APROFAM. Para ello nos apoyaremos en los diferentes sistemas que posee la organización, ya que en función de estos estará elaborada la documentación. Lo anterior se realizará en el marco de servicio técnico.

Se propone para la fase de investigación un plan de ahorro energético, enfocado a producción más limpia y se plantea para la fase de docencia realizar un plan de capacitación para los empleados.

## **OBJETIVOS**

### **General**

Diseñar un sistema de gestión documental para los procesos internos administrativos de APROFAM.

### **Específicos**

1. Analizar los documentos involucrados en la realización de un sistema de gestión documental.
2. Establecer los documentos necesarios dentro de la institución.
3. Diseñar un sistema de gestión documental para el departamento de gestión de calidad.
4. Establecer y mantener mecanismos de control con respecto a la elaboración de documentos para prevenir creaciones innecesarias.
5. Determinar la importancia del sistema de gestión documental dentro de la organización.
6. Diseñar un plan de ahorro energético con el fin de mejorar el sistema actual.

7. Diseñar un plan de capacitación dirigido al personal interno de APROFAM, sobre temas detectados en el diagnóstico de necesidades de capacitación.

## INTRODUCCIÓN

APROFAM es una institución privada, no lucrativa, fundada legalmente en 1964. Su objetivo es prestar servicios integrales de salud, con calidad y equidad de género, con prioridad en la salud sexual y reproductiva. Ofrece servicios diversos que permiten la recuperación de costos y el subsidio cruzado para servicios de planificación familiar. Sirviendo de esta forma, a personas de escasos recursos en todo el país.

Con cooperación financiera de donantes nacionales e internacionales, así como con fondos provenientes de los pacientes por el pago de los servicios recibidos a precios accesibles, se logra entregar servicios con calidad, en educación para la salud, planificación familiar y salud sexual y reproductiva para adolescentes, jóvenes hombres y mujeres, en áreas rurales, urbanas, periféricas y en poblaciones mayas.

Para la fase de servicio técnico profesional se realiza un análisis situacional y se encuentra necesario crear los documentos que integran un sistema de gestión documental los cuales se elaboran en guías las cuales tienen las líneas de actuación para diseñar el mismo.

Para la propuesta de ahorro energético se realiza un análisis de la situación actual de la organización por medio de la observación de las costumbres y conceptos que tiene el personal acerca del ahorro energético en sus áreas de trabajo. Se crea la propuesta de un plan para poner en práctica los beneficios que se obtienen al aplicar consejos para reducir el consumo de

energía eléctrica aprovechando la energía solar. En el proyecto se propone el cambio de iluminación de tipo fluorescente a iluminación led.

Para la propuesta del plan de capacitación se realiza un diagnóstico de las necesidades de la organización y se desarrollan tres talleres los cuales fueron aprobados por el departamento de recursos humanos. Dichos talleres abarcan los temas de la metodología 5'S, la utilización de las herramientas estadísticas de la calidad y las buenas prácticas de ahorro energético.

# **1. GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN**

## **1.1. Descripción**

APROFAM es una institución privada, no lucrativa, fundada legalmente en 1964. Su objetivo es prestar servicios integrales de salud, con calidad y equidad de género, con prioridad en la salud sexual y reproductiva. Ofrece servicios diversos que permiten la recuperación de costos y el subsidio cruzado para servicios de planificación familiar.

Con cooperación financiera de donantes nacionales e internacionales, así como con fondos provenientes de los pacientes por el pago de los servicios recibidos a precios accesibles, se logra entregar servicios con calidad, en educación para la salud, planificación familiar, salud sexual y reproductiva para adolescentes, jóvenes hombres y mujeres, en áreas rurales, urbanas, periféricas y en poblaciones mayas.

## **1.2. Visión**

Ser líderes a nivel nacional en la prestación de servicios integrales con calidad y proyección social.<sup>1</sup>

## **1.3. Misión**

Proveer servicios integrales de salud para el bienestar de las personas.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> APROFAM. <http://www.aprofam.org.gt/nosotros/quienes-somos/>. Consulta: 26 de julio de 2016.



#### **1.4. Objetivos institucionales**

- Fortalecer el bienestar de la familia guatemalteca haciendo énfasis en el mejoramiento de las condiciones de las mujeres a través de la educación, distribución de productos y servicios integrales de salud, específicamente los de salud materno infantil, sexual y reproductiva, VIH/SIDA/ITS y de planificación familiar, a efecto de contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes del país.
- Estimular, promover y fortalecer el derecho básico de todos los segmentos de la población guatemalteca, a decidir de manera libre e informada respecto a su propia salud sexual y reproductiva, así como los medios que les permitan ejercer este derecho. La información y los servicios anticonceptivos serán ofrecidos estrictamente en base a la aceptación voluntaria y al consentimiento informado.
- Organizar y capacitar recursos humanos en los campos de educación, salud sexual, reproductiva y de planificación familiar para extender la cobertura de dichos servicios en todo el país, particularmente a los grupos con menor acceso a los mismos, por ubicación geográfica o por falta de recursos económicos.
- Asegurar el fácil acceso a la información orientación sexual, educación y servicios de planificación familiar, obligándose a respetar el derecho de los diferentes segmentos de la población a hacer elecciones voluntarias e informadas sobre los programas y servicios disponibles. No se

---

<sup>2</sup> APROFAM. <http://www.aprofam.org.gt/nosotros/quienes-somos/>. Consulta: 26 de julio de 2016.

permitirá restricción alguna y se tomarán las medidas necesarias para prevenir cualquier forma de coerción en los programas.<sup>3</sup>

## **1.5. Valores institucionales**

APROFAM trabaja al servicio de la comunidad guatemalteca, sin discriminación y se basa en los siguientes valores:

- Administración racional y honesta de los recursos, los cuales son manejados con transparencia para lograr la credibilidad institucional y la optimización de los mismos.
- Equipo de trabajo responsable, dinámico, leal y comprometido con las necesidades de la salud sexual y reproductiva de la familia guatemalteca.
- Con una visión compartida, líder en la prestación de servicios de salud sexual reproductiva, que aprende y afronta los retos con un enfoque sistémico.
- Respetuoso de los factores socioculturales de la población maya mestiza que atiende.
- Compromiso en la búsqueda permanente de excelencia en la entrega de los servicios de salud a la familia guatemalteca.

---

<sup>3</sup> APROFAM. <http://www.aprofam.org.gt/nosotros/quienes-somos/>. Consulta: 26 de julio de 2016.

- Organización autónoma, guiada únicamente por su filosofía de trabajo, las políticas del cuerpo de gobierno y los principios y valores de IPPF (*International Planned Parenthood Federation*).<sup>4</sup>

## **1.6. Estructura organizacional**

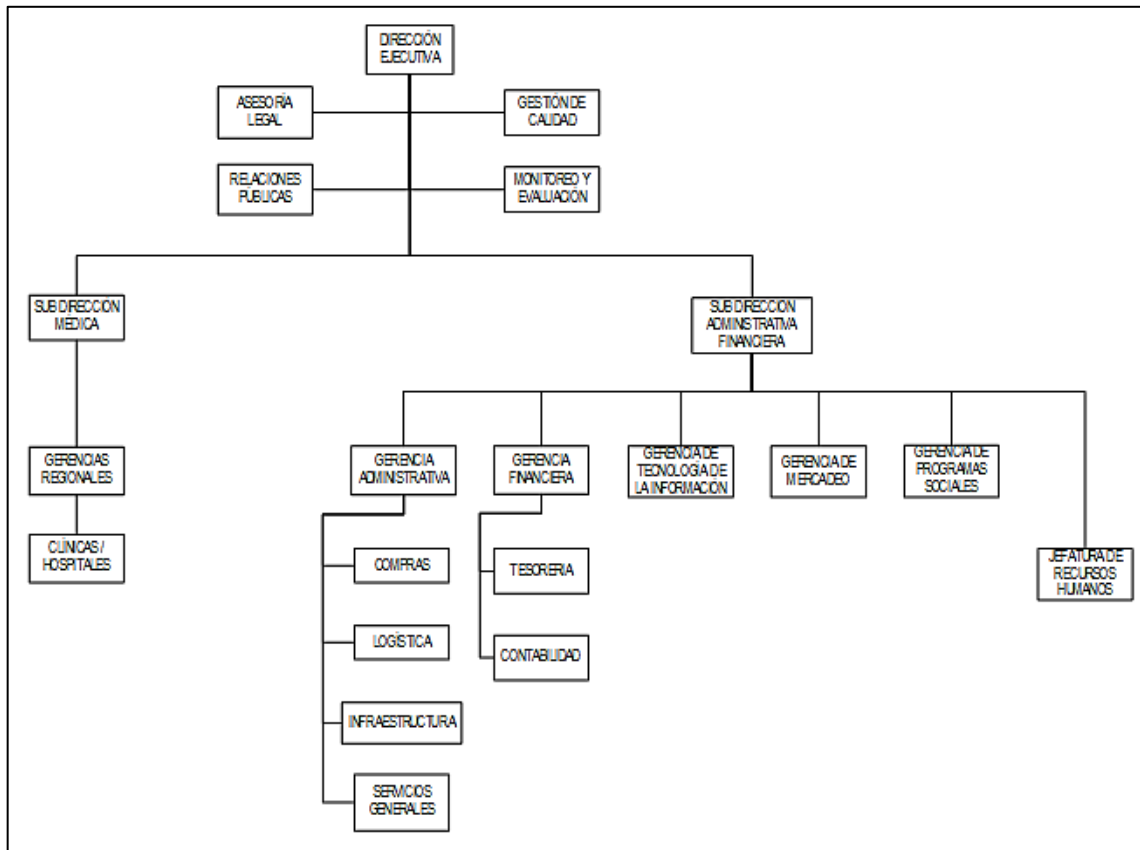
A continuación se presenta el organigrama de la Asociación Pro Bienestar de la Familia (APROFAM). Según se observa en la figura 1, APROFAM tiene una estructura organizacional de tipo funcional, ya que se designa un área de trabajo determinada, sobre la cual se tiene autoridad y se desempeñan actividades específicas relacionadas entre sí. Está representada por un organigrama de tipo vertical, sus unidades están desplegadas de arriba hacia abajo, colocando en la parte superior del mismo a la máxima autoridad de la institución, representada por la junta directiva, a partir de la cual se desglosan los diferentes niveles jerárquicos.

La comunicación dentro de la institución sigue una línea jerárquica trazada en su organigrama, desde las posiciones más altas, hasta la parte inferior del mismo, facilitando la fluidez y el orden al momento de efectuar las actividades diarias.

---

<sup>4</sup> APROFAM. <http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>. Consulta: 26 de julio de 2016.

Figura 1. Organigrama general



Fuente: APROFAM. *Departamento de Gestión de Calidad.*

<http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>. Consulta: 26 de julio de 2016.

Por medio de este agrupamiento de funciones por departamentos, se contribuye en una mejor forma al cumplimiento de los objetivos de la institución. A continuación se mencionan algunas de las ventajas que se obtienen al tener este tipo de organización:

- Simplifica la capacitación.
- Hace énfasis en las funciones principales de la organización.

- Mantiene el poder y el prestigio de las funciones principales.
- Permite la especialización dentro de las funciones.
- Cuando hay una exigencia de producto o servicio de calidad superior, la departamentalización funcional, en teoría garantiza el máximo de utilización de las habilidades técnicas actualizadas de las personas.
- Orienta a las personas hacia una actividad específica concentrando sus competencias de manera eficaz.

Entre las desventajas de este tipo de organigrama se encuentran las siguientes:

- La responsabilidad de las utilidades se encuentra solo en la alta gerencia.
- Reduce la coordinación entre funciones.
- Limita el desarrollo de gerentes generales.
- Disminuye el interés de los objetivos generales de la organización.
- Dificulta la adaptación y flexibilidad en cambios externos.
- Se muestra inadecuada cuando la tecnología y los factores externos son cambiantes o imprescindibles.

## **2. FASE DE SERVICIO TÉCNICO PROFESIONAL. DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PARA LOS PROCESOS INTERNOS ADMINISTRATIVOS DE APROFAM**

### **2.1. Diagnóstico de la situación actual del departamento de gestión de calidad**

Para el diagnóstico de la situación actual del departamento de gestión de calidad, se utilizó como herramienta principal el árbol de problemas, que es una herramienta participativa, que se usa para identificar problemas principales con sus causas y efectos, permitiendo a los planificadores de proyectos definir objetivos claros y prácticos, así como también plantear estrategias para poder cumplirlos.

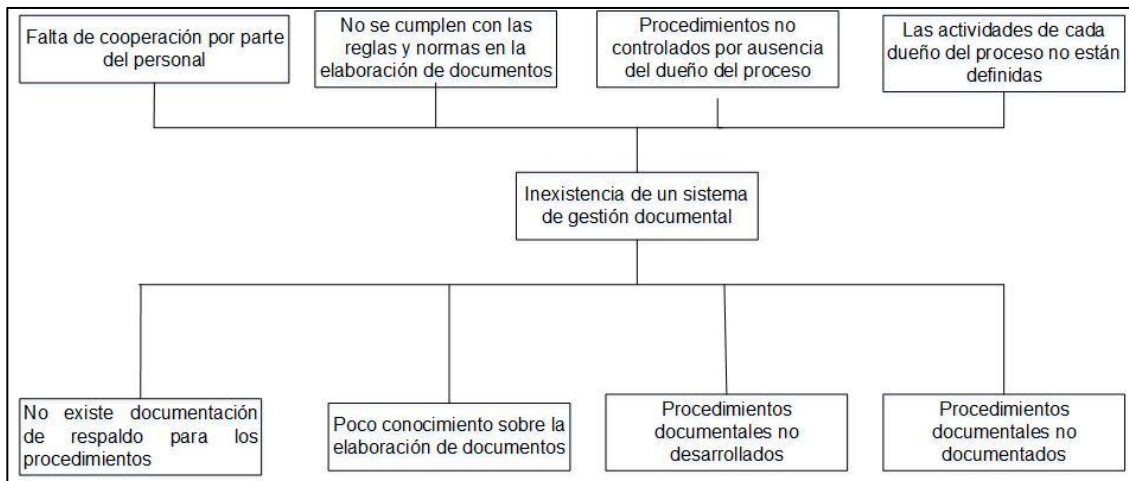
La información para realizar el árbol de problemas se obtuvo a través de:

- Información proporcionada por la gerente del departamento de gestión de calidad.
- Inspección del desarrollo de actividades del personal involucrado.
- Revisión de documentación y procedimientos actuales.

### 2.1.1. Árbol de problemas

A continuación se presenta un árbol de problemas del departamento de gestión de calidad, en el cual se identifica el problema central, sus causas y sus efectos. La información obtenida se muestra en la figura 2.

Figura 2. Árbol de problemas

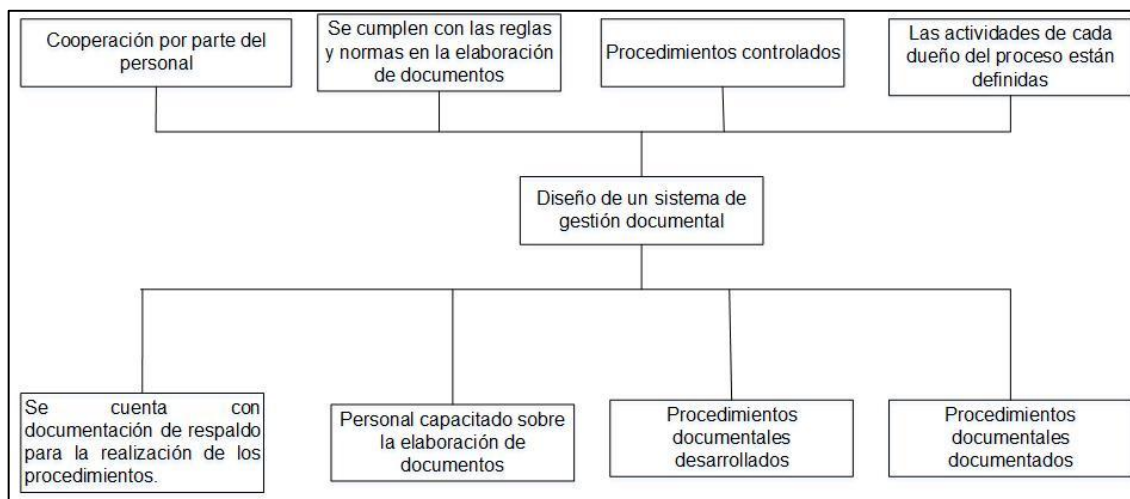


Fuente: elaboración propia, empleando Visio 2013.

### 2.1.2. Árbol de objetivos

Basado en las causas y los efectos del problema central, se observa que el personal no tiene los conocimientos necesarios para administrar sus procesos y se pretende solucionar con el diseño de un sistema de gestión documental, en la figura 3 se plantean los medios y fines para dicha solución.

Figura 3. **Árbol de objetivos**



Fuente: elaboración propia, empleando Visio 2013.

## 2.2. Diagnóstico del sistema de gestión documental

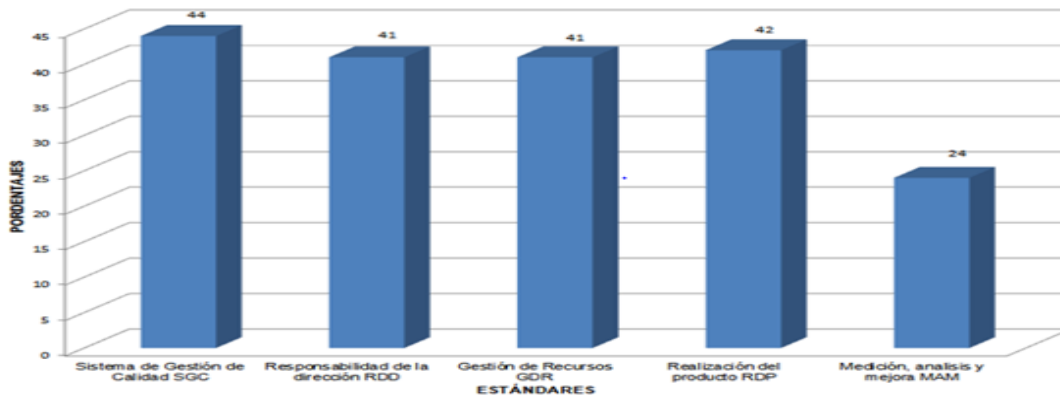
Actualmente se viene trabajando en la implementación de un sistema de gestión de calidad en las clínicas/hospitales y áreas administrativas de APROFAM. El departamento de gestión de calidad tiene dentro de sus funciones el realizar las visitas de verificación de estándares, las cuales están encaminadas a identificar el cumplimiento de los estándares definidos en la norma ISO 9001:2008, brindando la asesoría correspondiente a partir de los resultados encontrados en dicha verificación, que permitan a las áreas administrativas mejorar la calidad del servicio y garantizar que sean cumplidos los requisitos del cliente interno y externo.

En la figura 4 se muestran los resultados de la jefatura de recursos humanos en la evaluación de los requisitos del sistema de gestión de calidad.



Figura 4. **Consolidado de resultados administrativos de la jefatura de recursos humanos**

Estándares	Jefatura de Recursos Humanos
Sistema de Gestión de Calidad	44
Responsabilidad de la Dirección	41
Gestión de recursos	41
Realización del producto	42
Medición, análisis y mejora	24
<b>Promedio</b>	<b>38</b>

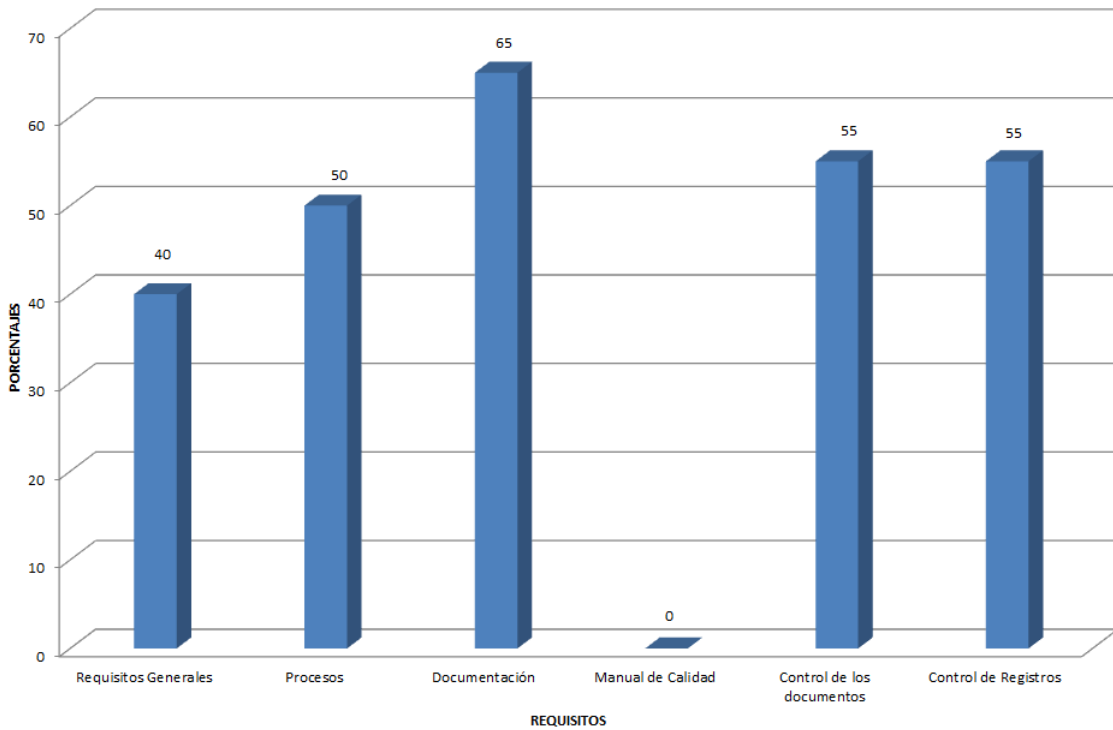


Fuente: APROFAM. *Departamento de Gestión de Calidad.*

<http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>. Consulta: 26 de julio de 2016.

La jefatura reconoce la importancia de identificar los procesos que se realizan dentro del departamento, la secuencia entre ellos y su relación con los colaboradores del departamento y las diferentes áreas. Se evidencia que los documentos físicos y electrónicos se encuentran identificados y accesibles, según los resultados de la evaluación de estándares para un sistema de gestión de calidad.

Figura 5. **Resultados del estándar sistema de gestión de calidad**



Fuente: APROFAM. *Departamento de Gestión de Calidad.*

<http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>. Consulta: 26 de julio de 2016.

Tomando como base el sistema de gestión de calidad que se está implementando en la organización, se procedió a realizar un análisis en las clínicas, hospitales y áreas administrativas de APROFAM correspondiente a los requisitos de documentación según las guías de estándares administrativos, con el objetivo de integrar un sistema de gestión documental que permita obtener la eficiencia en el manejo de documentos.

Para la interpretación sobre el cumplimiento de cada requisito de los estándares contenidos en la documentación se aplicó el siguiente formato.

Figura 6. **Cumplimiento**

CUMPLIMIENTO					
SI	En Proceso			NO	No Aplica
	D	I	M		

Fuente: APROFAM. *Departamento de Gestión de Calidad.*

<http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>. Consulta: 26 de julio de 2016.

En la columna cumplimiento se debe escribir el grado o condición de cumplimiento, marcando si con una X si se cumple el requisito y no si no se cumple. En la columna en proceso se debe marcar con una X según corresponda, como se detalla en la figura 7.

Figura 7. **Ponderación para el cumplimiento en proceso**

	Ponderación	Requisito documentado	Requisito implementado	Requisito mejorado
<b>NO</b>	0	No se documenta el requisito	No esta implementado el requisito	No hay revisión de los requisitos
<b>M</b>	1	No se documenta el requisito	Tiene implementado algún requisito	Tiene revisión o mejora de algún requisito.
<b>I</b>	2	Tiene algunas evidencias de la documentación de los requisitos	Tiene implementadas los requisitos	Tiene evidencias de la mejora de los requisitos
<b>D</b>	3	La mayoría de los requisitos están documentados	La mayoría de los requisitos están implementados	La mayoría de los requisitos están revisados y mejorados
<b>SI</b>	4	Tiene el requisito documentado	Cumple con implementación	Cumple con la revisiones y mejoras de los requisitos

Fuente: APROFAM. *Departamento de Gestión de Calidad.*

<http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>. Consulta: 26 de julio de 2016.

- La letra D significa documentado.
- La letra I significa implementado.
- La letra M significa mejorado.

La sumatoria de cada estándar se representa porcentualmente, obteniendo así el grado de cumplimiento. A continuación se muestran los resultados obtenidos de las clínicas y hospital central.

### 2.2.1. Evaluación requisitos de la documentación en hospital central

En la tabla I se muestran los requisitos de la documentación que debe cumplir el hospital central.

Tabla I. **Requisitos de la documentación en hospital central**

SGC	4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	SI	En Proceso			NO	No Aplica
				D	I	M		
SGC	4.2.1.1	El manual de calidad describe las acciones que realiza la asociación para adoptar el sistema de calidad.					x	
SGC	4.2.1.2	El manual de funciones se encuentra actualizado.			x			
SGC	4.2.1.3	Los mapas de procesos están documentados dentro del manual de procedimientos y son comprensibles.					x	
SGC	4.2.1.4	Elabora documentos que soporten la información de los procesos que se realizan, proporcionando evidencia que permite verificar el cumplimiento de los mismos.			x			
SGC	4.2.1.5	Los documentos cumplen con los criterios de legibilidad y fácil identificación.		x				
SGC	4.2.1.6	Reconoce las responsabilidades para el manejo de la documentación.			x			
<b>Total</b>							<b>40 %</b>	

Continuación de la tabla I.

SGC	4.2.2	REQUISITO Manual de Calidad	SI	En Proceso			NO	No Aplica
				D	I	M		
SGC	4.2.2.1	El manual de calidad que incluye la política y los objetivos de calidad.					x	
SGC	4.2.2.2	El manual de calidad especifica el alcance de su aplicación, exclusiones, justificación, los procesos y los servicios que se prestan.					x	
SGC	4.2.2.3	El manual de calidad determina la interacción de los procesos entre sí y entre las diversas áreas de la organización. (macroprocesos)					x	
SGC	4.2.2.4	Aplica la metodología definida para la revisión periódica del manual de calidad y documentar las actualizaciones del mismo.					x	
SGC	4.2.2.5	Emplea herramientas en la medición del cumplimiento de las metas señaladas por el manual de calidad.					x	

<b>Total</b>	<b>0 %</b>
--------------	------------

SGC	4.2.3	Control de los documentos	SI	D	I	M	NO	No Aplica
SGC	4.2.3.2	Existen procesos para la elaboración, revisión, validación y aprobación de documentos.				x		
SGC	4.2.3.3	Utiliza un procedimiento documentado para la identificación de los documentos y su vigencia.			x			
SGC	4.2.3.4	Los documentos físicos o electrónicos se encuentran debidamente archivados fácilmente identificables y legibles.		x				
SGC	4.2.3.5	Registra en el cuadro de control de cambios la secuencia de la revisión y actualización de los documentos.				x		
SGC	4.2.3.6	Los documentos se revisan periódicamente para evaluar el cumplimiento del proceso de elaboración o actualización				x		
SGC	4.2.3.7	Aplica la metodología adecuada para archivo y destrucción de documentos obsoletos.			x			

<b>Total</b>	<b>45 %</b>
--------------	-------------

Continuación de la tabla I.

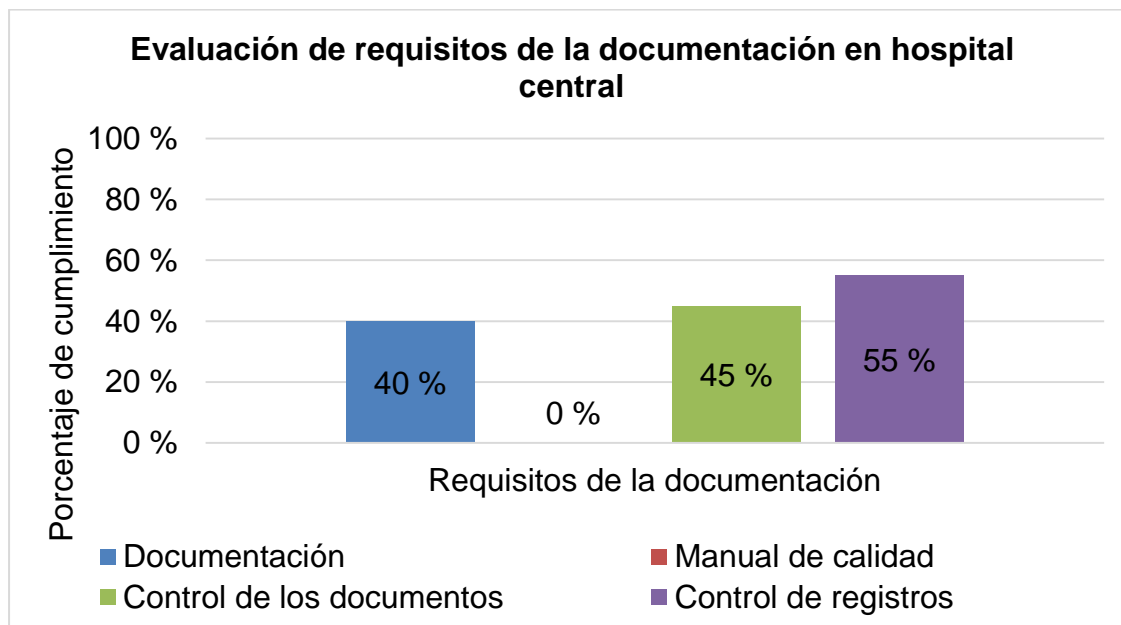
SGC	4.2.4	Control de Registros	SI	D	I	M	NO	No Aplica
SGC	4.2.4.1	Adopta un procedimiento documentado para el control de los registros que incluya la identificación, almacenamiento, protección y recuperación de documentos.			x			
SGC	4.2.4.2	El procedimiento describe la conservación y protección de los registros.				x		
SGC	4.2.4.3	Emplea un procedimiento para la realización de copias de seguridad de los registros informáticos.			x			
SGC	4.2.4.4	Los registros de información son legibles, fácilmente identificables y recuperables.			x			
SGC	4.2.4.5	Dispone de un listado maestro accesible con el control de los documentos, actualizaciones y versiones vigentes.		x				
SGC	4.2.4.6	Los registros son utilizados para la evaluación de la gestión, seguimiento y cumplimiento de los procesos.		x				
SGC	4.2.4.7	Depura los formatos de registro que no son funcionales.			x			
<b>Total</b>							<b>55 %</b>	

Fuente: APROFAM. *Departamento de Gestión de Calidad.*

<http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>. Consulta: 26 de julio de 2016.

En la figura 8 se muestra el porcentaje de cumplimiento que tiene el hospital central.

Figura 8. **Porcentaje de cumplimiento para los requisitos de documentación en hospital central**



Fuente: APROFAM. *Departamento de Gestión de Calidad.*

<http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>. Consulta: 26 de julio de 2016.

### 2.2.2. **Evaluación requisitos de la documentación en clínica zona 5**

En la tabla II se muestran los requisitos de la documentación que debe cumplir la clínica ubicada en la zona 5.

Tabla II. **Requisitos de la documentación en clínica zona 5**

SGC	4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	SI	En Proceso			NO	No Aplica
				D	I	M		
	4.2.1	Documentación						
SGC	4.2.1.1	El manual de calidad describe las acciones que realiza la asociación para adoptar el sistema de calidad.					x	
SGC	4.2.1.2	El manual de funciones se encuentra actualizado.			x			
SGC	4.2.1.3	Los mapas de procesos están documentados dentro del manual de procedimientos y son comprensibles.					x	
SGC	4.2.1.4	Elabora documentos que soporten la información de los procesos que se realizan, proporcionando evidencia que permite verificar el cumplimiento de los mismos.			x			
SGC	4.2.1.5	Los documentos cumplen con los criterios de legibilidad y fácil identificación.			x			
SGC	4.2.1.6	Reconoce las responsabilidades para el manejo de la documentación.			x			

<b>Total</b>							<b>35 %</b>	
--------------	--	--	--	--	--	--	-------------	--

SGC	4.2.2	REQUISITO	SI	En Proceso			NO	No Aplica
				D	I	M		
		Manual de Calidad						
SGC	4.2.2.1	El manual de calidad que incluye la política y los objetivos de calidad.					x	
SGC	4.2.2.2	El manual de calidad especifica el alcance de su aplicación, exclusiones, justificación, los procesos y los servicios que se prestan.					x	
SGC	4.2.2.3	El manual de calidad determina la interacción de los procesos entre sí y entre las diversas áreas de la organización. (macroprocesos)					x	
SGC	4.2.2.4	Aplica la metodología definida para la revisión periódica del manual de calidad y documentar las actualizaciones del mismo.					x	
SGC	4.2.2.5	Emplea herramientas en la medición del cumplimiento de las metas señaladas por el manual de calidad.					x	

<b>Total</b>							<b>0 %</b>	
--------------	--	--	--	--	--	--	------------	--



Continuación de la tabla II.

SGC	4.2.3	Control de los documentos	SI	D	I	M	NO	No Aplica
SGC	4.2.3.1	Existe un procedimiento documentado para el control de documentos.			x			
SGC	4.2.3.2	Existen procesos para la elaboración, revisión, validación y aprobación de documentos.				x		
SGC	4.2.3.3	Utiliza un procedimiento documentado para la identificación de los documentos y su vigencia.			x			
SGC	4.2.3.4	Los documentos físicos o electrónicos se encuentran debidamente archivados fácilmente identificables y legibles.			x			
SGC	4.2.3.5	Registra en el cuadro de control de cambios la secuencia de la revisión y actualización de los documentos.					x	
SGC	4.2.3.6	Los documentos se revisan periódicamente para evaluar el cumplimiento del proceso de elaboración o actualización					x	
SGC	4.2.3.7	Aplica la metodología adecuada para archivo y destrucción de documentos obsoletos.				x		

<b>Total</b>								<b>30 %</b>
--------------	--	--	--	--	--	--	--	-------------

SGC	4.2.4	Control de Registros	SI	D	I	M	NO	No Aplica
SGC	4.2.4.1	Adopta un procedimiento documentado para el control de los registros que incluya la identificación, almacenamiento, protección y recuperación de documentos.			x			
SGC	4.2.4.2	El procedimiento describe la conservación y protección de los registros.			x			
SGC	4.2.4.3	Emplea un procedimiento para la realización de copias de seguridad de los registros informáticos.				x		
SGC	4.2.4.4	Los registros de información son legibles, fácilmente identificables y recuperables.			x			
SGC	4.2.4.5	Dispone de un listado maestro accesible con el control de los documentos, actualizaciones y versiones vigentes.			x			
SGC	4.2.4.6	Los registros son utilizados para la evaluación de la gestión, seguimiento y cumplimiento de los procesos.					x	
SGC	4.2.4.7	Depura los formatos de registro que no son funcionales.			x			

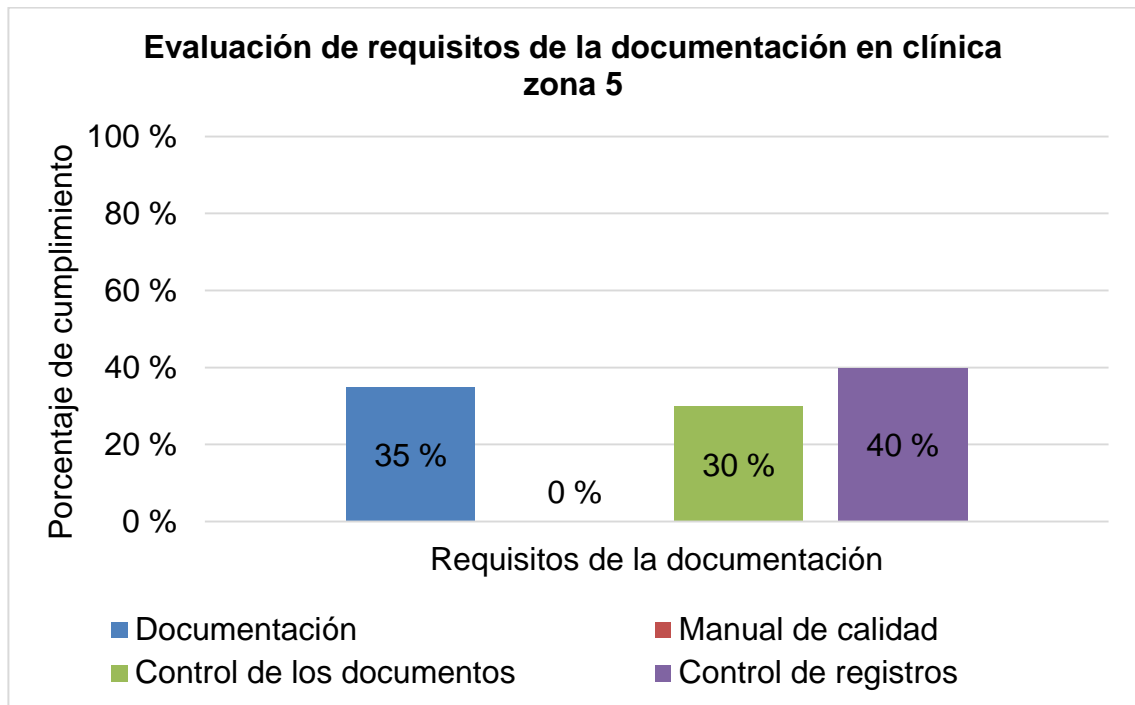
<b>Total</b>								<b>40 %</b>
--------------	--	--	--	--	--	--	--	-------------

Fuente: APROFAM. *Departamento de Gestión de Calidad.*

<http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>. Consulta: 26 de julio de 2016.

En la figura 9 se muestra el porcentaje de cumplimiento que tiene la clínica ubicada en la zona 5.

Figura 9. **Porcentaje de cumplimiento para los requisitos de documentación en clínica zona 5**



Fuente: APROFAM. *Departamento de Gestión de Calidad.*  
<http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>. Consulta: 26 de julio de 2016.

### 2.2.3. **Evaluación requisitos de la documentación en clínica zona 12**

En la tabla III se muestran los requisitos de la documentación que debe cumplir la clínica ubicada en la zona 12.

Tabla III. **Requisitos de la documentación en clínica zona 12**

SGC	4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	SI	En Proceso			NO	No Aplica
				D	I	M		
	4.2.1	Documentación						
SGC	4.2.1.1	El manual de calidad describe las acciones que realiza la asociación para adoptar el sistema de calidad.					x	
SGC	4.2.1.2	El manual de funciones se encuentra actualizado.			x			
SGC	4.2.1.3	Los mapas de procesos están documentados dentro del manual de procedimientos y son comprensibles.					x	
SGC	4.2.1.4	Elabora documentos que soporten la información de los procesos que se realizan, proporcionando evidencia que permite verificar el cumplimiento de los mismos.				x		
SGC	4.2.1.5	Los documentos cumplen con los criterios de legibilidad y fácil identificación.			x			
SGC	4.2.1.6	Reconoce las responsabilidades para el manejo de la documentación.			x			

<b>Total</b>	<b>30 %</b>
--------------	-------------

SGC	4.2.2	REQUISITO	SI	En Proceso			NO	No Aplica
				D	I	M		
		Manual de Calidad						
SGC	4.2.2.1	El manual de calidad que incluye la política y los objetivos de calidad.					x	
SGC	4.2.2.2	El manual de calidad especifica el alcance de su aplicación, exclusiones, justificación, los procesos y los servicios que se prestan.					x	
SGC	4.2.2.3	El manual de calidad determina la interacción de los procesos entre sí y entre las diversas áreas de la organización. (macroprocesos)					x	
SGC	4.2.2.4	Aplica la metodología definida para la revisión periódica del manual de calidad y documentar las actualizaciones del mismo.					x	
SGC	4.2.2.5	Emplea herramientas en la medición del cumplimiento de las metas señaladas por el manual de calidad.					x	

<b>Total</b>	<b>0 %</b>
--------------	------------

Continuación de la tabla III.

SGC	4.2.3	Control de los documentos	SI	D	I	M	NO	No Aplica
SGC	4.2.3.1	Existe un procedimiento documentado para el control de documentos.			x			
SGC	4.2.3.2	Existen procesos para la elaboración, revisión, validación y aprobación de documentos.				x		
SGC	4.2.3.3	Utiliza un procedimiento documentado para la identificación de los documentos y su vigencia.			x			
SGC	4.2.3.4	Los documentos físicos o electrónicos se encuentran debidamente archivados fácilmente identificables y legibles.			x			
SGC	4.2.3.5	Registra en el cuadro de control de cambios la secuencia de la revisión y actualización de los documentos.					x	
SGC	4.2.3.6	Los documentos se revisan periódicamente para evaluar el cumplimiento del proceso de elaboración o actualización				x		
SGC	4.2.3.7	Aplica la metodología adecuada para archivo y destrucción de documentos obsoletos.				x		

<b>Total</b>							<b>30 %</b>	
--------------	--	--	--	--	--	--	-------------	--

SGC	4.2.4	Control de Registros	SI	D	I	M	NO	No Aplica
SGC	4.2.4.1	Adopta un procedimiento documentado para el control de los registros que incluya la identificación, almacenamiento, protección y recuperación de documentos.			x			
SGC	4.2.4.2	El procedimiento describe la conservación y protección de los registros.			x			
SGC	4.2.4.3	Emplea un procedimiento para la realización de copias de seguridad de los registros informáticos.			x			
SGC	4.2.4.4	Los registros de información son legibles, fácilmente identificables y recuperables.			x			
SGC	4.2.4.5	Dispone de un listado maestro accesible con el control de los documentos, actualizaciones y versiones vigentes.			x			
SGC	4.2.4.6	Los registros son utilizados para la evaluación de la gestión, seguimiento y cumplimiento de los procesos.					x	
SGC	4.2.4.7	Depura los formatos de registro que no son funcionales.			x			

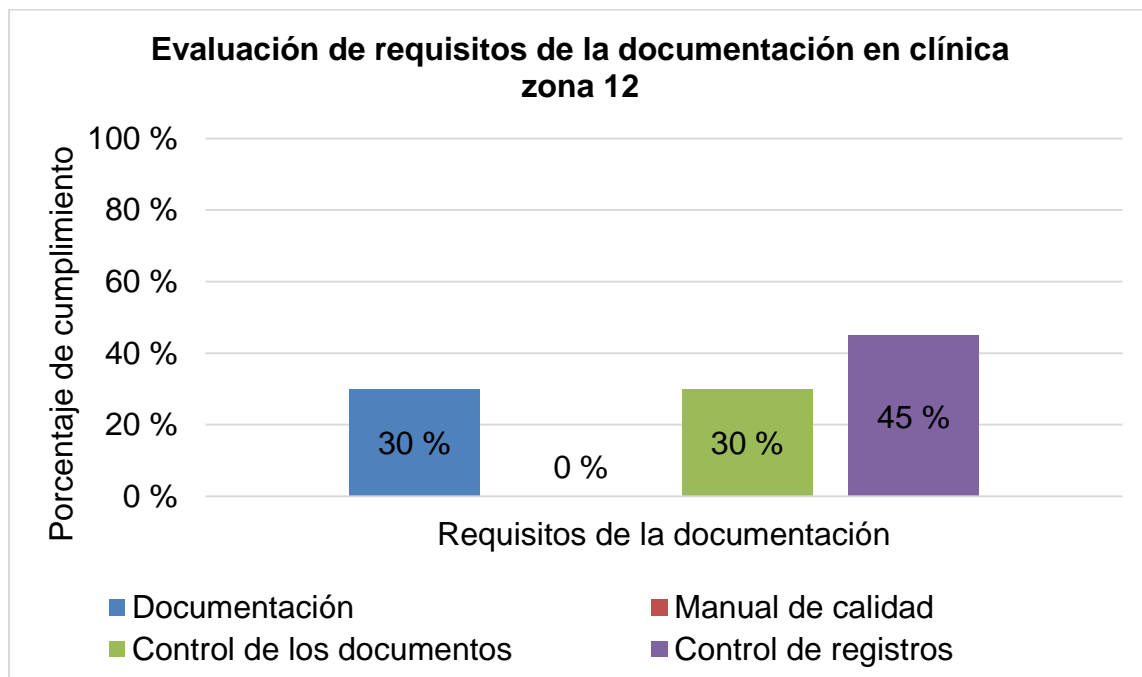
<b>Total</b>							<b>45 %</b>	
--------------	--	--	--	--	--	--	-------------	--

Fuente: APROFAM. *Departamento de Gestión de Calidad.*

<http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>. Consulta: 26 de julio de 2016.

En la figura 10 se muestra el porcentaje de cumplimiento que tiene la clínica ubicada en la zona 12.

Figura 10. **Porcentaje de cumplimiento para los requisitos de documentación en clínica zona 12**



Fuente: APROFAM. *Departamento de Gestión de Calidad.*

<http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>. Consulta: 26 de julio de 2016.

El cumplimiento de los estándares administrativos tienen un patrón similar en todos los requisitos de documentación las áreas evaluadas, esto se debe a que no se ha implementado un sistema de gestión de calidad y los cambios constantes en la estructura organizacional lo que impacta de manera negativa en las líneas de comunicación.

### **2.3. Diseño del sistema de gestión documental para el departamento de gestión de calidad**

La documentación nos permite definir lo que se desarrolla durante un proceso de manera que se pueda transferir el conocimiento, mejorando el desempeño de sus procedimientos de manera eficaz y eficiente, con el objeto de lograr ventajas competitivas.

#### **2.3.1. Introducción del sistema**

Hoy en día las organizaciones necesitan acceder y consultar de forma frecuente la información documentada. La importancia de los documentos y el volumen de información es lo que motiva a buscar soluciones innovadoras que ofrezcan ventajas y valor añadido sobre los sistemas tradicionales de archivo y almacenamiento.

La gestión de documentos de forma sistematizada es capaz de personalizar soluciones adaptadas a la medida de las necesidades que una organización demande. Por lo tanto no se trata de una solución específica sino adaptable, permitiendo parametrizar cualquier necesidad a la hora de estructurar documentos, gestionar contenidos o automatizar procesos con ilimitados requerimientos.

Los documentos por tradición se han identificado como una acumulación incontrolable de papeles y archivos que se guardan en un depósito o local sin ningún criterio técnico de organización y bajo ninguna guía de seguridad en los documentos que se gestionan, por esta razón surge la necesidad de diseñar un sistema de gestión documental para el área administrativa de APROFAM, con

el fin de realizar un óptimo manejo, administración y gestión de los diferentes documentos internos.

El desarrollo de este sistema permitirá la administración y control de documentos de forma sistematizada, mediante el uso de nuevas herramientas y aplicaciones tecnológicas.

### **2.3.2. Objetivo del Sistema**

- Diseñar un sistema de gestión de documentos enfocado a soportar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad en las áreas administrativas de APROFAM.
- Alcance

El sistema de gestión documental, permite obtener eficiencia en el manejo de documentos; brindar confiabilidad, oportunidad y disponibilidad de la información y apoyar en el desarrollo de los procesos administrativos de la organización.

### **2.3.3. Documentos que integran un sistema de gestión documental**

Los documentos a elaborar en el sistema correspondiente se muestran en la tabla IV y consisten en unas guías técnicas que servirán de base para la construcción y utilización de herramientas para la gestión documental en las áreas administrativas de APROFAM.

Tabla IV. **Matriz de documentos**

<b>Matriz de documentos</b>	
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
G-GC-SGD-001	Guía para elaborar una política
G-GC-SGD-002	Guía para elaborar un plan estratégico en materia de la política
G-GC-SGD-003	Guía para establecer un sistema normalizado
G-GC-SGD-004	Guía para definir y asignar las responsabilidades y competencias
G-GC-SGD-005	Guía para elaborar los requisitos necesarios para un sistema
<b>Matriz de documentos</b>	
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
G-GC-SGD-006	Guía para diseñar indicadores de evaluación
G-GC-SGD-007	Guía para la administración electrónica
G-GC-SGD-008	Guía para aplicar interoperabilidad
G-GC-SGD-009	Guía para la seguridad de la información con respecto a la administración electrónica
G-GC-SGD-010	Guía para la administración de documentos electrónicos
G-GC-SGD-011	Guía para el control de documentos
G-GC-SGD-012	Guía para la adecuada identificación y clasificación de documentos
G-GC-SGD-013	Guía para la descripción archivística
G-GC-SGD-014	Guía para la valoración de documentos
G-GC-SGD-015	Guía de instrumentos para la valoración de documentos
G-GC-SGD-016	Guía para la transferencia de documentos
G-GC-SGD-017	Guía para la eliminación de documentos.

Fuente: elaboración propia, empleando Microsoft Excel 2013.


### **2.3.3.1. Guía para elaborar una política**

Esta guía contiene los términos generales que se necesitan para elaborar una política de gestión de documentos para el sistema de gestión documental [SGD] que se pretende diseñar en la organización. A continuación se presentan los parámetros de forma y contenido para la elaboración de la política.



Figura 11. **Guía para elaborar una política**

**Guía para elaborar una política de gestión documental**



ASOCIACIÓN PRO BIENESTAR DE LA FAMILIA DE  
GUATEMALA  
-APROFAM-

Autores y colaboradores:			
Realizado por:	Gestión de calidad	Fecha:	Firma:
Colaboradores:		Fecha:	Firma:
Revisado por:	Gestión de calidad	Fecha:	Firma:
Revisado por:		Fecha:	Firma:
Aprobado por:		Fecha:	Firma:
1ª. Revisión por:		Fecha:	Firma:
2ª. Revisión por:		Fecha:	Firma:



Continuación de la figura 11.

	GUÍA PARA ELABORAR UNA POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL				Código	
					G-GC-	
	Elaborado Gestión de Calidad	Revisado	Aprobado	Fecha 22/01/2016	Página 2 de 13	

#### INDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. DEFINICIONES .....	3
3. OBJETIVO .....	4
4. ALCANCE .....	4
5. CONTENIDO .....	4
6. RESULTADOS .....	12
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	13

Continuación de la figura 11.

	Guía para elaborar una política de gestión documental					Código	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	G-GC-Versión	
Gestión de calidad				22/01/2016	3 de 13	1	

**1. INTRODUCCIÓN**



Esta guía proporciona una metodología para la elaboración de una política de gestión documental y define los resultados que deberían alcanzarse siempre dentro del respeto a las normas, legislación y reglamentos.

Es de aplicación a las organizaciones que crean, reciben, tratan y custodian documentos, en cualquier formato o soporte en el curso de sus actividades. Pretende ser de utilidad para todos los ciclos de vida del documento y por lo tanto para archivos de oficina o gestión, archivos centrales, intermedios e históricos.



**2. DEFINICIONES**

- **Análisis de riesgos:** proceso sistemático que permite entender la naturaleza y deducir el nivel de riesgos identificados. Proporciona las bases para una correcta evaluación de riesgos y para la toma de decisiones sobre el tratamiento de los mismos.
- **Archivo central:** centro de archivo responsable de custodiar y procesar los documentos remitidos desde los archivos de oficina, una vez que el uso de los mismos por parte de las unidades productoras es esporádico. En él se aplican los procedimientos de valoración y eliminación reglada de aquella documentación que habiendo perdido completamente su valor y utilidad administrativos, no tiene valor histórico que justifique su conservación permanente. El plazo de custodia hasta su transferencia al archivo intermedio vendrá fijado en los correspondientes calendarios de conservación.
- **Archivo intermedio:** centro de archivo responsable de la custodia masiva y, en general, a bajo coste, de documentos procedentes de los archivos centrales ya valorados o que van a ser objeto de valoración, liberando a los organismos remitentes de documentos que ya no tienen un uso frecuente y evitando el colapso de los archivos históricos. Los plazos de eliminación o transferencia al archivo histórico vendrán fijados para cada serie documental en el respectivo calendario de conservación.
- **Archivo histórico:** centro de archivo responsable de conservar, procesar y difundir aquellos documentos considerados históricos o de conservación permanente en atención a sus valores secundarios, de conformidad con las reglas establecidas en el calendario de conservación de la organización.
- **Ciclo de vida de los documentos:** expresión que ilustra el tránsito de los documentos a lo largo de las fases de actividad, semiactividad e inactividad. Cada una de las fases del ciclo encuentra su plasmación en un tipo de archivo.
- **Cuadro de mando:** conjunto seleccionado de indicadores que reflejan las principales variables de una organización y que se utiliza como herramienta de control y dirección de la misma.
- **Indicador:** unidad de medida que permite realizar el seguimiento y la evaluación periódica de las variables clave de una organización
- **Informe de evaluación de riesgos:** información recogida en forma de tabla o de mapa en el que incluirá por cada uno de los riesgos identificados, sus consecuencias, escala de gravedad y de probabilidad o frecuencia, su impacto y posible tratamiento.

Continuación de la figura 11.



	Guía para elaborar una política de gestión documental					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	4 de 13	1		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mapa de procesos:</b> representación gráfica y funcional de una organización en la que se sitúan todos los procesos y sus relaciones entre sí en un único entramado que facilite su comprensión y asimilación por parte de todas las personas que componen la organización.</li> <li>• <b>Modelo de requisitos:</b> documento estructurado en el que se articulan especificaciones y requerimientos necesarios para el correcto funcionamiento de un sistema.</li> <li>• <b>Plan estratégico:</b> en el ámbito de la gestión y tratamiento archivístico de los documentos, es el documento de alto nivel que proporciona relaciones concretas entre la política de gestión de documentos y las directrices estratégicas de la organización y de su situación económica. También puede ser aplicado para cualquier otro proceso de la gestión y tratamiento archivístico de los documentos que se pretenda abordar.</li> <li>• <b>Política de gestión documental:</b> intención y directrices generales de una organización en relación con el sistema de gestión documental, formalmente expresado por la alta dirección.</li> </ul> <p><b>3. OBJETIVO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer líneas de actuación para elaborar una correcta política de gestión documental mediante la asignación de responsabilidades, la definición de objetivos, estrategias, proyectos, programas, procesos, requisitos y controles de evaluación de la gestión de documentos.</li> </ul> <p><b>4. ALCANCE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La guía para elaborar la política de gestión documental establece las directrices generales de actuación que recogen un conjunto flexible de compromisos que pueden ser asumidos por las organizaciones o instituciones según diferentes niveles de mejora.</li> </ul> <p><b>5. CONTENIDO</b></p> <p><b>5.1. ¿Qué es una Política de Gestión documental?</b></p> <p>Puede ser definida como una declaración de intenciones en la que se exponen las grandes líneas de actuación y los objetivos que una organización quiere alcanzar en relación a la gestión de los documentos que produce o recibe en el ejercicio de sus funciones y actividades, un resumen del plan de actuación y de los procedimientos para conseguirlo.</p> <p>Una política de gestión documental debe comprender también las actuaciones necesarias encaminadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entender el contexto legal, administrativo y social en el que se desarrolla la organización.</li> <li>• Comprender la misión, las funciones y actividades de la organización y su estructura jerárquica.</li> <li>• Diagnosticar las fortalezas y debilidades de la misma.</li> <li>• Planificar estratégicamente los objetivos que se requieren alcanzar.</li> <li>• Analizar y normalizar todos los procesos relativos a la gestión documental que se desarrollan en el seno de la misma.</li> <li>• Asignar roles, responsabilidades y competencias de todo el personal de la organización que crea o gestiona documentos o participa en el sistema de gestión de los mismos.</li> <li>• Comunicar a todo el personal de la organización la importancia que la misma tiene.</li> <li>• Formar a todo el personal en materia de gestión de documentos.</li> </ul>							

Continuación de la figura 11.


	Guía para elaborar una política de gestión documental					Código	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	G-GC- Versión	
Gestión de calidad				22/01/2016	5 de 13	1	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los requisitos funcionales, normativos y administrativos necesarios para una correcta gestión y conservación de los documentos en un Sistema de Gestión Documental.</li> <li>• Diseñar e implementar un Sistema de Gestión Documental (SGD) consistente y, en la medida de lo posible, automatizado.</li> <li>• Evaluar, revisar y mejorar continuamente todas las actuaciones relativas a la propia política de gestión de documentos, a todos los procesos identificados en el SGD.</li> <li>• Documentar todas las actuaciones realizadas y la propia política de gestión de documentos.</li> </ul> <p>La normalización de las políticas y los procedimientos de la gestión de documentos aseguran la adecuada atención y protección de los mismos, permite que la información que contiene y sus valores probatorios puedan ser preservados y recuperados de modo eficiente y más eficaz.</p> <p>La política de gestión documental regulará las prácticas realizadas por los responsables de su gestión y por cualquier otra persona que genere o use documentos en el ejercicio de sus actividades, esta también debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El establecimiento de normas y buenas prácticas.</li> <li>• El diseño de procedimientos y directrices.</li> <li>• La prestación de servicios relacionados con su gestión y uso.</li> <li>• La integración del sistema de gestión de documentos en los sistemas y procesos de la organización.</li> <li>• La supervisión y auditoría para la rendición de cuentas.</li> </ul> <p><b>5.2. Nombrar una autoridad que lidere la política de gestión documental</b></p> <p>El objetivo de esta línea de actuación es establecer una unidad o agencia dentro de la organización en la que se desarrolle y lidere la política de gestión de documentos, lo que permitirá garantizar que las decisiones, las acciones y las actividades de gestión de documentos se establezcan conforme al marco legal, y queden debidamente documentadas.</p> <p>La alta dirección de la organización debe designar un representante específico de la dirección quien, al margen de otras responsabilidades, debe ser garante de que la política y el sistema de gestión de documentos se establece, implementa y mantiene de acuerdo con los requisitos necesarios; debe estar comprometido con la comunicación y concienciación sobre la política de gestión documental en toda la organización; debe comprometerse para que los recursos técnicos, materiales y humanos sean suficientes; debe ser responsable de que los roles y responsabilidades definidas en la política y en el sistema están correctamente asignadas y documentadas y que el personal que realiza estas funciones es competente para ello y recibe la formación necesaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Compromisos a cumplir</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Plasmar de una manera clara la misión de la alta dirección designada que permita liderar y dotar con los recursos técnicos y humanos necesarios la política de gestión documental de la organización.</li> </ul> </li> </ul>							




Continuación de la figura 11.

	Guía para elaborar una política de gestión documental					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
	Gestión de calidad			22/01/2016	6 de 13	1	
<p><b>5.3. Estudio preliminar</b></p> <p>El objetivo es el de proporcionar a la organización la comprensión del contexto administrativo, legal y social en el que desarrolla su actividad y poder identificar los factores que influyen en la creación y conservación de los documentos de su competencia.</p> <p>Proporciona una visión general de las fortalezas y debilidades de la organización y ayuda a definir el alcance y etapas necesarias para la implementación de un SGD. Es imprescindible para tomar decisiones eficaces y establecer estrategias en relación con la gestión de los documentos y punto de partida para recoger información de los procesos basados en las funciones que se reflejaran en la producción documental y en las consiguientes series documentales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Análisis del marco legal y normativo</b>            El análisis del marco legal y normativo de la organización es un componente de la política de gestión documental que nos va a permitir entender la organización en su contexto, conocer las normas que le son de aplicación y las funciones y obligaciones que la organización tiene encomendadas en el ejercicio de sus competencias y, por lo tanto, lo que la sociedad y la ciudadanía le demanda.             La política de gestión de documentos y los procesos en la que se desarrolle deberán reflejar la aplicación del marco regulatorio en sus actividades y negocios. La organización o institución debe probar a través de sus documentos que realiza y realizo su actividad de acuerdo con la normativa vigente en el momento del procedimiento o negocio.             A partir del estudio del marco legal y normativo, podemos elaborar un Repertorio de Fuentes Legales y Normas que actuará como una de las herramientas estratégicas de incidencia y alcance transversal en todo el Sistema de Gestión Documental.</li> <li>• <b>Estudio del contexto organizativo</b>            El análisis del contexto legal y normativo nos va permitir, además, conocer el contexto organizativo de la institución y sobre qué tipo de documentos va a ser de aplicación la política de gestión documental.             Se debe identificar si la política va a ser aplicada sobre todo el ciclo de vida de los documentos que se pretenden gestionar o si se van a implementar exclusivamente en una etapa determinada de dicho ciclo.</li> <li>• <b>Análisis de riesgos</b>            Profundiza el diagnóstico que realicemos de nuestra organización e irá acompañado de una identificación de los riesgos, su consecuencia e impacto así como la escala de gravedad y probabilidad en forma de informe de evaluación de riesgos.</li> <li>• Toda la labor previa de análisis proporciona a los mandos de la organización una información muy útil y necesaria para establecer las prioridades, objetivos, estrategias, proyectos y requisitos que nos permitirán el diseño de una correcta política de gestión de documentos y por lo tanto de un SGD coherente.</li> <li>• <b>Compromisos a cumplir</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Realizar un análisis del marco legal y normativo y del contexto organizativo.</li> <li>○ Analizar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del sistema de gestión de documentos de la organización mediante el método FODA.</li> </ul> </li> </ul>							

Continuación de la figura 11.

	Guía para elaborar una política de gestión documental					Código
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	G-GC- Versión
Gestión de calidad				22/01/2016	7 de 13	1



○ Analizar los riesgos que pueden afectar al sistema de gestión de documentos de la organización.

**5.4. Análisis de las actividades de la organización**

Cualquier política de gestión de documentos debe partir de un análisis de las actividades de la organización o institución, pública o privada, sobre la que se va a aplicar la política de gestión de documentos ya que su objeto es la creación y gestión de documentos auténticos, fiables y recuperables, capaces de respaldar las funciones y actividades de la organización durante todo el tiempo que se precise.

El objetivo de esta línea de actuación es desarrollar un modelo conceptual sobre qué hace una organización y de cómo lo hace. Es una línea de actuación clave porque contribuirá posteriormente a la toma de decisiones acerca de la creación, incorporación, control, almacenamiento, valoración, dictamen de eliminación o conservación y transferencia de los documentos y de su régimen de acceso.

Este análisis nos permitirá conocer las funciones, actividades y procesos de la organización y su reflejo documental. Además, será, base para la elaboración de herramientas estratégicas (Mapa de procesos y Diagramas de flujo) y operativas (Cuadros de clasificación) fundamentales en la gestión de los documentos y servirá además para planificar estrategias adecuadas para conformar un Sistema de Gestión Documental adecuado.

- **Compromisos a cumplir**
  - Realizar un organigrama de la organización siguiendo un criterio re relaciones jerárquicas.
  - Articular un paquete documental que describa las actividades, los tipos documentales resultantes de las actividades propias y el flujo de responsabilidad sobre los mismos.

**5.5. Identificación de las estrategias**

Esta línea de actuación pretende determinar los objetivos, estrategias y proyectos que la organización debería adoptar para asegurar el cumplimiento y desarrollo de todos los procedimientos, procesos, requisitos y mejoras relativos al Sistema de Gestión Documental de la organización.

Se pueden diseñar estrategias específicas para:


- La elaboración y aplicación de un Plan de Formación o Comunicación
- La elaboración del Mapa de Procesos
- La elaboración del Modelo de Requisitos del SGD
- El diseño del SGD
- Los procedimientos para mitigar los riesgos y el propio análisis de riesgos
- La migración de los documentos a nuevos SGD y la conversión a nuevos formatos y procedimientos de control
- La elaboración de normas y la medición de su grado de cumplimiento y aplicación, etc.


El plan debe definir cada una de las tareas a realizar, el responsable del proyecto y de cada una de las tareas identificadas así como establecer unos plazos de ejecución claros y concretos que afecten al cumplimiento de cada proyecto.

La consecución de esta línea de actuación proporcionará una propuesta planificada, sistemática y apropiada en relación con la creación, incorporación, mantenimiento, uso y conservación de documentos en el SGD.

- **Compromisos a cumplir**
  - Integrar el Plan Estratégico de gestión documental en el Plan Estratégico General de la organización.

Continuación de la figura 11.

	Guía para elaborar una política de gestión documental					Código
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	G-GC- Versión
Gestión de calidad				22/01/2016	8 de 13	1



- Elaborar el Plan Estratégico General plurianual de cumplimiento de objetivos para la gestión y tratamiento archivístico de los documentos.
- Elaborar el Plan Operativo Anual de aplicación del Plan Estratégico.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los proyectos y actividades.
- Realizar la evaluación de los resultados de las estrategias planificadas.

**5.6. Análisis y normalización de procesos**

La gestión por procesos nos va a proporcionar una serie de herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar los flujos de trabajo dentro de la misma con el objetivo de hacer a la organización más eficiente y adaptable a las exigencias y necesidades de sus usuarios y grupos de interés.

La normalización de todos los procesos identificados dentro de la organización relativos a la gestión de documentos con el objetivo de simplificar su funcionamiento al mismo tiempo que se ajusta su eficacia. Se debe entender como un proceso dinámico por el cual se documentan todas las actividades y tareas a realizar y los recursos a utilizar en los procesos de una organización proporcionando una mejora continua para lograr objetivos eficientes.

La gestión por procesos de una organización se puede aplicar en tres fases:

- Normalizar el flujo de actividades de un proceso.
- Normalizar el desempeño de un proceso.
- Normalizar la propia gestión del proceso.



La gestión por procesos se puede representar gráficamente a través de una herramienta estratégica de gestión conocida como Mapa de procesos donde articulen, estructuren y relacionen todos los procesos que se consideran claves para la correcta política de gestión documental.

El diseño de procesos normalizados y su representación en forma de mapa de procesos puede realizarse en diferentes fases, gradual o parcialmente, de acuerdo con las prioridades, necesidades y funciones de la organización. El mapa de procesos y sus diagramas de flujo son una herramienta estratégica para la organización y para establecer los requisitos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión Documental.



- **Compromisos a cumplir**
  - Diseñar, implementar y documentar los procesos en materia de política de gestión de documentos.
  - Diseñar un mapa de procesos que articule, estructure y relacione los procesos de gestión y tratamiento archivístico.
  - Elaborar diagramas del sistema.
  - Establecer una metodología de normalización para todos los procesos.
  - Relacionar los procesos normalizados y sus actividades con la asignación de competencias y responsabilidades entre el personal implicado en la gestión de documentos.




Continuación de la figura 11.


	Guía para elaborar una política de gestión documental					Código	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad				22/01/2016	9 de 13	1	
<p><b>5.7. Asignar los roles, responsabilidades y competencias necesarios en gestión documental</b></p> <p>La asignación de responsabilidades debe realizarse apropiadamente a todo el personal de la organización en los niveles y funciones pertinentes.</p> <p>La definición de roles, responsabilidades, competencias y sus interrelaciones deberían conducir a la aplicación de prácticas normalizadas o reglas de la organización que deben ser claras, en cuando a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigir a los empleados que documenten correctamente las actividades de la organización en las que están implicados.</li> <li>• Requerir de los trabajadores que la destrucción de documentos sólo se realice de forma reglada y de conformidad con un proceso previo de valoración.</li> </ul> <p>Una correcta política de gestión de documentos debe planificar, desarrollar y proporcionar la información y la formación necesaria con el fin de garantizar que el personal implicado en todos los niveles de la organización.</p> <p>Se debe comunicar, implicar y concienciar a todo el personal de la organización sobre la importancia que para la misma tiene una correcta gestión de documentos, mediante un Plan de Comunicación.</p> <p>Una política de gestión de documentos debe estar correctamente fundamentada, dotada y sustentada por un personal con la cualificación, capacitación, formación y experiencia adecuada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Compromisos a cumplir</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Definir, asignar y documentar claramente los roles, responsabilidades y competencias del equipo de trabajo, para una correcta planificación y gestión de documentos dentro de la organización.</li> <li>○ Comunicar, implicar y concienciar a todo el personal de la organización sobre la importancia que para la misma tiene una correcta gestión de documentos y garantizar que sus decisiones y acciones estén debidamente documentadas.</li> <li>○ Formar a todo el personal en materia de gestión de documentos.</li> <li>○ Evaluar la capacitación y formación del personal con responsabilidades en la gestión de documentos y la adecuación del Plan de Formación Continua.</li> </ul> </li> </ul>							

Continuación de la figura 11.

	Guía para elaborar una política de gestión documental					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
	Gestión de calidad			22/01/2016	10 de 13	1	
<p><b>5.8. Identificación de los requisitos</b></p> <p>El objetivo de esta línea de actuación es establecer las actuaciones necesarias con el fin de que el Sistema de Gestión Documental que se va a diseñar sirva de soporte a documentos que tengan las características de ser auténticos, fiables, íntegros y que estén disponibles. Además deberá presentar las características de fiabilidad, integridad, conformidad, exhaustividad y ser sistemático en sí mismo.</p> <p>Antes del proceso de sistematización de los requisitos, se deberá analizar y utilizar los resultados de herramientas estratégicas, previamente elaboradas, que nos van a proporcionar información fundamental para el diseño de los mismos; como por ejemplo, el Mapa de procesos y sus diagramas nos proporciona procesos altamente estructurados con operaciones bien definidas en relación a la gestión de documentos y por lo tanto en los requisitos del sistema.</p> <p>La propia información que nos pueda proporcionar todo el personal de la organización implicado en la gestión de documentos nos proporcionará datos seguros sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las necesidades de la organización</li> <li>• Las obligaciones legales reglamentarias de la organización o institución que custodia los documentos</li> <li>• Responsabilidades de carácter general que la organización o institución tenga que asumir</li> <li>• Los riesgos de la falta de tratamiento y conservación de los documentos</li> <li>• Las razones para la creación, gestión, tratamiento y conservación de los documentos que serán la base del diseño de los sistemas de gestión</li> </ul> <p>Un Sistema de Gestión Documental deberá contar con las funcionalidades necesarias para llevar a cabo los procesos técnicos pertinentes de la correcta gestión de documentos, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar los documentos que deberán incorporarse al sistema</li> <li>• Incorporación de los documentos al sistema estableciendo una relación entre el documento, su productor y el contexto en el que se generó y asociarlo a otros documentos</li> <li>• Incorporar los procesos de registro al sistema de gestión</li> <li>• Atribución de números y códigos</li> <li>• Clasificación de las actividades de la organización y cuadros de clasificación funcional de sus series documentales</li> <li>• Determinar los plazos de conservación de los documentos</li> <li>• Almacenamiento y manipulación</li> <li>• Acceso, controles de acceso mediante niveles de acceso y permisos de usuarios</li> <li>• Trazabilidad de las acciones y de la ubicación de los documentos que forman parte del sistema de gestión</li> <li>• Valoración, conservación y eliminación de documentos</li> </ul> <p>El modelo de requisitos es una herramienta estratégica que nos va a permitir diseñar un Sistema de Gestión Documental adecuado y definir entre las funcionalidades del sistema los requisitos necesarios para salvaguardar la autenticidad, fiabilidad, integridad y la accesibilidad a largo plazo de los propios documentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Compromisos a cumplir</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Recopilar y analizar la información previa necesaria en relación a los requisitos pertinentes para el correcto diseño de un Sistema de Gestión Documental.</li> <li>○ Establecer una metodología para la sistematización y estructuración de los requisitos funcionales y no funcionales necesarios para los documentos.</li> </ul> </li> </ul>							

Continuación de la figura 11.

		<b>Guía para elaborar una política de gestión documental</b>				Código
						G-GC-
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	11 de 13	1	



○ Documentar un modelo de requisitos en el que se articulen las especificaciones y los requisitos necesarios respecto al mantenimiento, tratamiento y conservación de los documentos.

**5.9. Diseño e implementación del Sistema de Gestión Documental**

Las decisiones relativas al diseño e implementación de un sistema de gestión documental según la Norma ISO 15489-1 deben basarse en:

- Documentación de las operaciones relacionadas con los documentos
- Soporte físico de almacenamiento y protección
- Gestión distribuida
- Conservación y migración
- Acceso, recuperación y uso
- Conservación y dictamen

Es conveniente realizar una valoración de otros sistemas de información existentes para evaluar si dichos sistemas cumplen con los requisitos que se han establecido, mediante:

- Un inventario de los sistemas ya existentes en la organización.
- Un informe en el que se indique en qué medida estos sistemas cumplen con los requisitos acordados por la organización en materia de gestión de documentos.
- Un informe sobre otros sistemas externos a la organización que podrían cumplir los requisitos necesarios.

La implementación debe garantizar que los requisitos funcionales se vean reflejados en el diseño de sistemas, tanto existentes como previstos, así como en las siguientes fases del ciclo de desarrollo de sistemas por ejemplo: prueba, implementación, producción y evaluación.

En todo momento se debe procurar que el sistema de gestión de documentos apoye y no dificulte las funciones y actividades de la organización que lo implementa. La implementación de un Sistema de Gestión Documental debería realizarse de forma sistemática, planificando el proyecto evaluando su viabilidad y sostenibilidad y utilizando la metodología adecuada para cada situación.

- **Compromisos a cumplir**
  - Análisis y evaluación de los Sistemas existentes.
  - Adoptar decisiones sobre cómo implementar el Sistema de Gestión Documental.
  - Decidir los formatos y el software para el Sistema de Gestión Documental automatizado.



**5.10. Evaluación, supervisión, revisión y mejora**

El objetivo de esta línea de actuación es garantizar que los procedimientos, procesos, actividades, personal implicado, plan de formación y comunicación, las herramientas elaboradas y el propio SGD son conformes con las políticas y necesidades de la organización o institución y que se obtienen los resultados previstos mediante evaluaciones y controles periódicos, internos y externos, de los mismos.



La documentación de los procesos de gestión de documentos y las propias herramientas estratégicas, para la transparencia y operativas elaboradas son necesarias para poder realizar tareas de evaluación y auditoría de los procesos de gestión de documentos que conforman la política de gestión de documentos de la organización.

Se deberá documentar la auditoría o supervisión externa y conservar los informes resultantes. La evaluación interna de la propia organización y las auditorías permitirán la mejora continua de la política y de la gestión de documentos.

Continuación de la figura 11.

	Guía para elaborar una política de gestión documental					Código	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
	Gestión de calidad			22/01/2016	12 de 13	1	
<p>La evaluación deberá tener en cuenta el rendimiento y eficacia de los procesos, del personal implicado, de los planes de formación y comunicación, de los objetivos y proyectos estratégicos de la organización.</p> <p>La supervisión externa y la evaluación interna del rendimiento requiere que la organización establezca indicadores, acordados, previstos o exigidos externamente, en relación a la responsabilidad sobre los procedimientos, la cantidad y la calidad del trabajo producido, y la seguridad e integridad del sistema y de los procesos.</p> <p>La organización debe diseñar un sistema de indicadores de evaluación e identificar los indicadores relevantes que conforman el Cuadro de Mando Integral de la organización en materia de gestión de documentos que será utilizado como herramienta estratégica de control, dirección y toma de decisiones de la misma.</p> <p>El funcionamiento y la consistencia de la política y del sistema de gestión de documentos deberán ser medidos periódicamente y habitualmente en relación con dichos indicadores para conseguir una mejora continua en materia de gestión de documentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Compromisos a cumplir</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Elaborar calendarios de evaluación para la gestión de calidad de:           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los procesos normalizados en materia de política de gestión de documentos.</li> <li>▪ La capacitación y formación del personal en gestión de documentos.</li> </ul> </li> <li>○ Elegir indicadores pertinentes para las evaluaciones, teniendo en cuenta su morfología, naturaleza, objeto, ámbito de actuación o tipo de información que suministran.</li> <li>○ Conservar informes resultantes de evaluaciones y de auditorías.</li> <li>○ Diseñar un sistema de indicadores e identificar los indicadores más relevantes que conforman el Cuadro de Mando Integral de la organización en materia de gestión de documentos.</li> <li>○ Elaborar la documentación requerida para la acreditación de los sistemas de calidad.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>6. RESULTADOS</b></p> <p>Los resultados del uso de esta guía serán los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizarán las funciones y actividades de la organización de una manera ordenada, eficaz y responsable.</li> <li>• Proporciona consistencia, continuidad y productividad a la gestión y a la administración documental.</li> <li>• Se dispondrá de documentos pertinentes para apoyar la toma de decisiones.</li> <li>• Se protegerá, conservará y preservará la memoria corporativa, personal o colectiva.</li> <li>• Se reducirán los riesgos de pérdida de datos o de destrucción de los documentos.</li> <li>• Se evalúan los resultados de una manera fiable.</li> <li>• Se tendrá una herramienta para el cumplimiento de los requisitos de supervisión y auditoría del sistema.</li> <li>• Reducción de los riesgos de pérdida de datos o de destrucción de documentos.</li> </ul>							

Continuación de la figura 11.

	<b>Guía para elaborar una política de gestión documental</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	13 de 13	1		

**7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- LLANSÓ, J. COSTANILLA, L. GARCÍA, O. ZABALZA, I. 2013. Buenas prácticas en gestión de documentos y archivos. Manual de normas y procedimientos archivísticos de la Universidad Pública de Navarra. Pamplona.
- CRUZ MUNDET, J. R. 2006. La gestión de documentos en las organizaciones. Madrid.
- Programa de Gestión Documental. Disponible en: <http://www.archivogeneral.gov.co/pgd>
- ISO 15489-1. Información y Documentación – Gestión de documentos – Parte 1: Generalidades.
- ISO 15489-2. Información y Documentación – Gestión de documentos – Parte 2: Directrices.
- Sistema de gestión para los documentos. Disponible en: <http://www.sedic.es/DT-n2-SEDIC-ISO30300.pdf>


Fuente: elaboración propia.

### **2.3.3.1.1. Guía para elaborar un plan estratégico en materia de la política**

A continuación en la figura 12 se presenta la guía para elaborar un plan estratégico para la organización en materia de la política de gestión documental.

Figura 12. **Guía para elaborar un plan estratégico en materia de la política**



**Guía para elaborar un plan estratégico en materia de la política de gestión documental**



ASOCIACIÓN PRO BIENESTAR DE LA FAMILIA DE  
GUATEMALA  
-APROFAM-



Autores y colaboradores:			
Realizado por:	Gestión de calidad	Fecha:	Firma:
Colaboradores:		Fecha:	Firma:
Revisado por:	Gestión de calidad	Fecha:	Firma:
Revisado por:		Fecha:	Firma:
Aprobado por:		Fecha:	Firma:
1ª. Revisión por:		Fecha:	Firma:
2ª. Revisión por:		Fecha:	Firma:

Continuación de la figura 12.

	Guía para elaborar un plan estratégico en materia de la política de gestión documental					Código G - GC - 001	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
	Gestión de calidad			Enero 2016	2 de 12	1	
<b>ÍNDICE</b>							
1. INTRODUCCIÓN..... 3							
2. DEFINICIONES ..... 3							
3. OBJETIVO ..... 3							
4. ALCANCE..... 3							
5. CONTENIDO ..... 3							
6. RESULTADOS ..... 12							
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 12							



Continuación de la figura 12.

	<b>Guía para elaborar un plan estratégico en materia de la política de gestión documental</b>					Código G - GC - 001	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
	Gestión de calidad			Enero 2016	3 de 12	1	

**1. INTRODUCCIÓN**

La planificación estratégica es un método de trabajo con una perspectiva multianual y participativa que pretende sistematizar el conjunto de actividades de una organización para el logro eficiente de sus objetivos.

Un plan estratégico para una correcta política de gestión documental es una auténtica hoja de ruta de la organización que cubre un periodo de tiempo determinado con ciertos objetivos a alcanzar. También tiene como finalidad el compromiso de todos los miembros de la organización para obtener una correcta política de gestión documental.

Para desarrollar un plan estratégico de gestión documental se requiere de cierto grado de conocimiento de la misma política de gestión de documentos así como partir de un cierto entrenamiento y formación inicial para instalar en la cultura de la organización los conceptos básicos y los procedimientos de la metodología.

**2. DEFINICIONES**

- **Análisis FODA:** metodología de estudio de la situación de una organización, parte de ella, de un proceso, proyecto, etc., analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.
- **Análisis de riesgos:** proceso sistemático que permite entender la naturaleza y deducir el nivel de los riesgos identificados. Proporciona las bases para una correcta evaluación de riesgos y para la toma de decisiones sobre el tratamiento de los mismos.
- **Ciclo de vida de los documentos:** expresión que ilustra el tránsito de los documentos a lo largo de las fases de actividad, semi – actividad e inactividad. Cada una de las fases del ciclo encuentra su plasmación en un tipo de archivo.
- **Estrategia:** línea de actuación de una organización para el logro de un objetivo.
- **Identificación de riesgos:** el proceso por el que se determina qué, dónde, cuándo, por qué y cómo algo puede suceder.
- **Indicador:** unidad de medida que permite realizar el seguimiento y la evaluación periódica de las variables clave de una organización.
- **Informe de evaluación de riesgos:** información recogida en forma de tabla o mapa en el que se incluirá por cada uno de los riesgos identificados, sus consecuencias, escala de gravedad y de probabilidad o frecuencia, su impacto y posible tratamiento.
- **Objetivo político:** formulación concisa, de índole política, que expresa una meta o situación que la más alta dirección del centro gestor, organización o institución pretende conseguir.
- **Plan Estratégico:** en el ámbito de la gestión documental, es el documento de alto nivel que proporciona relaciones concretas entre la política de gestión de documentos y las directrices estratégicas de la organización.

**3. OBJETIVO**

- Proporcionar recomendaciones técnicas para la elaboración del plan estratégico de la organización en materia de la política de gestión de documentos.

**4. ALCANCE**



- El alcance de esta guía es facilitar la tarea de identificar el mejor modo de asegurar el cumplimiento de los objetivos en materia de gestión de documentos con criterios de eficacia y de calidad.

**5. CONTENIDO**

**5.1. Análisis del marco legal y normativo**



Continuación de la figura 12.

	<b>Guía para elaborar un plan estratégico en materia de la política de gestión documental</b>				Código	
					G - GC - 001	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			Enero 2016	4 de 12	1	

El análisis del marco legal y normativo de la organización es un componente de la política de gestión documental que nos va a permitir entender la organización en su contexto, conocer las normas que le son de aplicación y las funciones y obligaciones que la organización tiene encomendadas en el ejercicio de sus competencias.

A partir del estudio del marco legal y normativo de la organización, se podrá elaborar un Repertorio de Fuentes Legales y Normas que actuará como una de las herramientas estratégicas de incidencia y alcance transversal en todo el Sistema de Gestión Documental.

El Repertorio de Fuentes Legales y Normas (RFLN) podrá ser utilizado parcialmente para clarificar y contextualizar normativamente determinados procesos sectoriales de la gestión de documentos del Sistema: legislación aplicable a la valoración, eliminación y transferencias; legislación aplicable sobre propiedad intelectual, datos de carácter personal, documentación reservada; normas de obligado cumplimiento para documentos electrónicos en el entorno de la administración electrónica, normas para el control intelectual y la descripción de los documentos, etc.



El RFLN debe ser articulado de forma flexible para facilitar su actualización periódica o en el caso de producirse un cambio normativo relevante. Asimismo, se debe propiciar su uso y comprensión diseñando estrategias que hagan el repertorio amigable, tales como:

- Utilizar hipervínculos a la legislación consolidada publicada en los respectivos boletines oficiales.
- Proporcionar vínculos a los organismos que desarrollan la normativa internacional o supranacional que es de aplicación a nuestra organización y a las propias normas publicadas por los mismos.
- Recurrir a enlaces para sentencias relevantes en el ámbito de la gestión de documentos.
- Facilitar el conocimiento y el acceso a recomendaciones, directrices, códigos de conducta, reglamentos de funcionamiento interno, normas técnicas, guías de aplicación, etc.
- Elaborar resúmenes y/o introducciones que acompañen y faciliten el entendimiento de las normas del repertorio.
- Marcar o identificar los artículos relevantes incluidos en normas generales del repertorio que afectan al ámbito de la gestión de documentos, para propiciar su rápida localización.

Contar con un RFLN de la organización nos facilitará y permitirá abordar otras líneas de actuación que se deben contemplar en una gestión de documentos consistente, ya que:

- La planificación estratégica debe sustentarse y, a su vez, sustentarse en las normas legales. Los planes estratégicos deben, igualmente, ser herramientas para abordar el impulso y la elaboración de normas legales necesarias para la adecuada gestión de documentos o para el correcto desarrollo o implementación de las mismas dentro de la organización.
- Las funciones y actividades de la organización solo se pueden entender en su contexto legal y normativo y son reflejo del mismo. Por lo tanto, para poder articular correctamente el análisis y normalización de los procesos de la organización es necesario contar con un análisis legal previo y exhaustivo.
- El conocimiento de la legislación y de las normas debe integrarse en los planes de formación del equipo humano que gestiona y trata documentos dentro de la organización. A su vez, la organización debe dar a conocer de forma proactiva, a través su plan de comunicación, el Repertorio de Fuentes Legales y Normas, fomentar su comprensión y aplicación así como sancionar su incumplimiento.
- El análisis legal es, a su vez, relevante para articular los requisitos legales del sistema de gestión de documentos que deberemos diseñar, implementar o mejorar.

Continuación de la figura 12.

	<b>Guía para elaborar un plan estratégico en materia de la política de gestión documental</b>					Código G - GC - 001	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			Enero 2016	5 de 12	1		

- La legislación y las normas deben ser, también, correctamente conocidas y aplicadas para materializar los demás procesos operativos relativos al tratamiento de los documentos como, por ejemplo, la valoración y eliminación reglada de los documentos.

El RFLN es una herramienta estratégica de la organización que deberá ser tenida en cuenta en todos los procesos y, por lo tanto, el análisis del marco legal y normativo es una labor esencial que servirá igualmente para sustentar el diseño de los procesos normalizados de la organización.

**5.2. Contexto organizativo de la institución**

Los archivos se pueden clasificar utilizando diferentes criterios, todos ellos válidos. Por ejemplo, en diferentes taxonomías está consolidado el criterio de titularidad, el criterio del ciclo vital o el criterio de tipología.

Se debe identificar si la política va a ser aplicada sobre todo el ciclo de vida de los documentos que se pretenden gestionar o si se va a implementar exclusivamente en una etapa determinada de dicho ciclo.

Los diferentes tipos de archivo existentes según las distintas fases del ciclo de vida de los documentos se pueden categorizar en:

- Archivos de oficina o de gestión.
- Archivos centrales.
- Archivos intermedios.
- Archivos históricos.

Por lo tanto, es necesario conocer el tipo o tipos de archivos sobre los que se va implementar o mejorar el sistema de gestión de documentos y si el mismo va a abarcar todo, o parte, del ciclo de vida de los documentos.

**5.3. Análisis FODA**

El análisis FODA es una herramienta para conocer y diagnosticar la situación de la organización, en este caso se enfocara en la gestión de documentos. A continuación se presentan los lineamientos para aplicar la herramienta en el diseño del sistema de gestión documental.

Para que el análisis FODA sea exitoso debe demostrar que las estrategias y proyectos en materia de gestión de documentos:

- Se construye aprovechando las fortalezas de la organización.
- Corrigen debilidades de la organización.
- Protegen de riesgos o amenazas externas.
- Proporcionan a la organización oportunidades de desarrollar servicios hacia el exterior.



Puede aplicarse, además, sobre múltiples ámbitos de la gestión de documentos convirtiéndose en una herramienta estratégica transversal a todo el Sistema, por ejemplo:

- En relación a la situación de documentos convencionales y/o documentos electrónicos.
- Diferentes departamentos de la organización.
- Diferentes perspectivas (económicas, de usuarios o clientes de la organización, negocios internos, innovación y formación, etc.).

Puede ser útil agrupar las cuestiones objeto de análisis FODA en categorías, por ejemplo:

- Sistemas de custodia de documentos (incluye tecnología, recursos y operaciones, potencial innovación y mejora en este ámbito).

Continuación de la figura 12.

	<b>Guía para elaborar un plan estratégico en materia de la política de gestión documental</b>				Código G - GC - 001		
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página		Versión
	Gestión de calidad			Enero 2016	6 de 12		1

- Cultura en la custodia de documentos (incluye capacitación del personal, expertos, iniciativas, comportamientos).
- Rendición de cuentas en relación a la custodia de documentos (incluye usuarios, auditores, etc.).
- Procesos relacionados con la custodia de documentos (seguimiento, responsabilidades, marco legal, etc.).

El análisis FODA, debe tener en cuenta y reflejar la situación actual en materia de gestión de documentos de la organización con el fin de:

- Señalar los riesgos y limitaciones del programa de gestión documental en uso y justificar, en su caso, su actualización y mejora como parte misma de la estrategia.
- Contar con un programa consistente y actualizado en materia de gestión de documentos puede ser percibido por los mandos como una oportunidad para la organización de gestionar su información de manera más eficaz.
- Subrayar las fortalezas del programa de gestión de documentos en uso y potenciarlas y hacerlas visibles.
- El programa de gestión de documentos puede utilizarse para limitar y situar las debilidades y amenazas identificadas en el análisis.

**5.4. Análisis de riesgos**

Las actividades de captura, control, acceso, almacenamiento o valoración y eliminación de documentos pueden estar sujetas a riesgos. Se pueden incluir, como ejemplo, las siguientes categorías:

- Acceso o divulgación no autorizada de documentos o información contenida en los mismos.
- Eliminación no autorizada de documentos y la pérdida de valor probatorio de las actividades de la organización.
- Modificación no autorizada de documentos.
- Pérdida accidental.
- Daño medioambiental (fuego, inundaciones, campos electromagnéticos, plagas, etc.).
- Fallos en el hardware del sistema y pérdida de información en el disco duro.
- Daño intencionado (hackers, etc.).
- Robo de datos o de documentos por su especial valor patrimonial, económico o político.



Por cada una de las categorías se listarán los riesgos identificados asociados a la misma, las consecuencias de cada uno de los riesgos, su escala de gravedad y de probabilidad.

Escala de gravedad posibles:	Escala de probabilidad o frecuencia:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extrema / catastrófica</li> <li>• Muy alta / importante</li> <li>• Media / moderada</li> <li>• Baja / menor</li> <li>• Imperceptible / insignificante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Previsible</li> <li>• Probable</li> <li>• Posible</li> <li>• Improbable</li> <li>• Raro</li> </ul>

Además, se debe tener en cuenta el impacto producido por los eventos adversos en:



- El número de usuarios y otras partes interesadas.
- El efecto del daño o la pérdida de los documentos en las operaciones en curso de la organización.
- El tiempo y esfuerzo para recobrar o reemplazar los documentos afectados.

Continuación de la figura 12.

	Guía para elaborar un plan estratégico en materia de la política de gestión documental					Código	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	G - GC - 001	
	Gestión de calidad			Enero 2016	7 de 12	Versión 1	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El impacto de la pérdida o daño de los documentos en la capacidad de la organización.</li> <li>• El impacto de la pérdida o daño de los documentos en la capacidad de la organización para cumplir con sus obligaciones con todas las partes interesadas.</li> <li>• Los requisitos legales y regulatorios de informar sobre los daños, pérdida o acceso no autorizado a los documentos.</li> </ul> <p>Elaborar un mapa o tabla de evaluación de riesgos que incluya los riesgos identificados, sus consecuencias, escala de gravedad y de probabilidad o frecuencia, impacto, etc., proporcionará a la organización una información muy útil para diseñar estrategias de mejora. El estudio de todos estos factores nos permitirá tomar las decisiones adecuadas para establecer prioridades y tomar las decisiones pertinentes para neutralizar o mitigar los mismos dentro de la organización.</p> <p>Es recomendable documentar el proceso de evaluación del impacto de riesgos en materia de gestión de documentos con el fin de que sirva de base para la gestión de los mismos. Las estrategias para la gestión de riesgos en materia de documentos y archivos deben ser tenidas en cuenta a la hora de diseñar el Plan Estratégico General en materia de gestión de documentos y los correspondientes Planes Operativos Anuales, a través de sus proyectos.</p> <p><b>5.5. Metodología de la Planificación Estratégica y Dirección por Objetivos</b> Un Plan Estratégico en gestión documental es un instrumento de alto nivel que proporciona relaciones concretas entre la política de gestión de documentos y las directrices estratégicas de la organización.</p> <p>Una estrategia en política de gestión documental es tener dos documentos esenciales que actúan conjuntamente y en relación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Plan Estratégico General (PEG) en política de gestión documental.</li> <li>• El Plan Operativo Anual (POA)</li> </ul> <p>El primero alinea el propósito de la política de gestión documental con la dirección estratégica de la organización y el segundo proporciona un plan de actuación para conseguir este propósito.</p> <p>Por lo tanto, un aspecto clave a la hora de diseñar un Plan Estratégico en materia de gestión de documentos es que el PEG de gestión de documentos debe estar correctamente integrado e interrelacionado con el Plan Estratégico General de la organización y actuar en sinergia con la misión, visión y el objetivo político general de la organización.</p> <p>Es necesario establecer fuertes relaciones en la organización y abrir líneas de comunicación que permitirán que las estrategias en política de gestión de documentos sean correctamente incluidas en las futuras estrategias de negocio de la organización.</p> <p><b>5.5.1. Definición operativa de conceptos</b> Las estrategias son líneas genéricas de acción para la consecución total o parcial de un objetivo general de la organización. Se caracterizan porque:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deben orientarse al logro total o parcial del objetivo político identificado.</li> <li>• Han de expresar líneas de acción amplias que permitan a las unidades que integran la organización el diseño y la programación de varios proyectos.</li> <li>• Deben tener en cuenta la información procedente de los clientes o usuarios, los grupos de interés y de los recursos humanos de la organización.</li> <li>• Deben ser complementarias.</li> <li>• Cada estrategia debe dar lugar a uno o varios proyectos.</li> <li>• Pueden ser el resultado de un análisis FODA.</li> </ul>							



Continuación de la figura 12.

	Guía para elaborar un plan estratégico en materia de la política de gestión documental				Código	
					G - GC - 001	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	
Gestión de calidad			Enero 2016	8 de 12	1	

- Deben estar inscritas y en consonancia con el marco legal de la organización.

Los proyectos son conjuntos de actividades coordinadas que están asociadas a una estrategia y van encaminados a la consecución de un objetivo específico que debe contribuir al logro parcial del objetivo político establecido, se caracterizan por:

**5.5.2. Estructura de la metodología**  
 La metodología de planificación estratégica y dirección por objetivos se puede estructurar en cuatro fases:



- 1. Fase de identificación de estrategias e incorporación al objetivo político**  
 Contiene los pasos necesarios para que la organización analice los objetivos políticos del área sectorial relativa a la gestión de documentos e identificar, de acuerdo con la misión y capacidad, las posibles estrategias para asegurar su consecución proponiendo un posible listado de proyectos.
- 2. Fase de valoración y selección de proyectos**  
 Comprende el conjunto de actividades que la organización y las unidades que la integran pueden desarrollar con la finalidad de definir los objetivos específicos de los proyectos propuestos, proceder a su análisis y valoración y seleccionar aquellos que se consideran prioritarios o apropiados para contribuir a la consecución de las estrategias establecidas relativas a la gestión de los documentos.
- 3. Fase de elaboración de proyectos**  
 Incluye un conjunto de actividades que las unidades que integran la organización pueden desarrollar para programar el contenido de los proyectos de su competencia relativos a gestión de sus documentos, determinando su calendario de realización y sus actividades, asignando responsabilidades y medios materiales y estableciendo los resultados esperados y los indicadores que permitirán su medición.
- 4. Fase de seguimiento y evaluación**  
 Constituye un instrumento de autoevaluación que permite el cierre de los circuitos de información y aporta datos elaborados al equipo directivo y al resto de miembros de decisión, con la intención de lograr una mejora continua de la organización en el ámbito de actuación de una gestión de documentos.

**5.5.3. Proceso de elaboración del Plan Estratégico General (PEG)**  
 El proceso de generación de estrategias es básicamente creativo y realizado por un equipo de trabajo, donde se analicen los puntos fuertes y débiles que van a condicionar las estrategias.

Antes de documentar el Plan Estratégico General en materia de gestión de documentos se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- La cultura en materia de gestión de documentos que tiene la organización, es decir, comprender las prácticas en custodia y gestión de documentos en todos los ámbitos de la misma.
- Conocer las normativas, estándares y códigos de conducta que la organización debe cumplir.
- El entorno tecnológico de la organización (técnicas de digitalización, sistemas informáticos, usados para crear y custodiar los documentos y que clase de funcionalidades en relación a la gestión documental tienen estos sistemas, etc.)

Continuación de la figura 12.

	<b>Guía para elaborar un plan estratégico en materia de la política de gestión documental</b>					Código G - GC – 001	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			Enero 2016	9 de 12	1		

- Estar al tanto de cuestiones, limitaciones y dificultades de la organización en relación a la custodia y gestión de sus documentos.
- Los objetivos que se pretende alcanzar con el plan estratégico.
- Los objetivos generales que la organización quiere alcanzar en relación a ciertos servicios o productos con el fin de alinear las estrategias en gestión de documentos con otras estrategias de la organización, así como subrayar el impacto que las funcionalidades y requisitos en gestión de documentos pueden aportar a otras estrategias de la organización.
- Cómo comunicar a los altos mandos de la organización los objetivos estratégicos en materia de gestión documental.
- Qué medidas de seguimiento y evaluación se pueden adoptar para identificar el éxito de la planificación estratégica.

La información previa para desarrollar correctamente un plan estratégico en materia de gestión de documentos puede obtenerse de las siguientes fuentes:

- Legislación de creación, estructura y competencia de la organización.
- Informes anuales de la organización.
- Planes de negocio y gestión.
- Políticas corporativas.
- Otros documentos corporativos.
- Encuestas entre los grupos implicados o interesados.
- Estudios de las diferentes áreas de negocio.
- Observación de las prácticas de trabajo.

Las estrategias en materia de gestión de documentos deben relacionarse y alinearse con otras estrategias de la misma, tales como, las relativas a normativa; estrategias relativas a la gestión del conocimiento en el seno de la organización; estrategias relativas a las tecnologías de la información y el conocimiento; estrategias relativas a la seguridad y gestión de riesgos, e incluso, con estrategias de protección del medio ambiente (una gestión de documentos eficaz reduce el impacto de la organización sobre el medio ambiente la reducción de copias innecesarias y el volumen de papel usado, si se promueve una correcta política de gestión de documentos electrónicos donde sea posible).

Para el diseño de los proyectos y actividades de un Plan Estratégico General en materia de gestión de los documentos conviene alinear o establecer sinergias entre los proyectos seleccionados y los procesos normalizados que conforman el Mapa de Procesos de gestión de documentos de la organización para propiciar su calidad y mejora continua.

**5.5.4. Proceso de elaboración de un Plan Operativo Anual (POA)**



Después de haber elaborado un Plan Estratégico General para un periodo de varios años, debe ser separado en los correspondientes Planes Operativos Anuales, en los que reflejan, para cada ejercicio, las actividades que configuran cada proyecto, los resultados que se esperan alcanzar con su ejecución, así como los indicadores de medición en la consecución de dichos resultados. Además se debe dejar constancia de la persona responsable de cada proyecto y las personas responsables de cada actividad.

Los Planes Operativos describen y concretan los objetivos a corto plazo y establecen las actividades necesarias para su consecución.



Para planificar un POA es necesario:

- Establecer una secuencia temporal lógica de las actividades que conforman el proyecto.

Continuación de la figura 12.

	<b>Guía para elaborar un plan estratégico en materia de la política de gestión documental</b>					Código G - GC - 001	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
	Gestión de calidad			Enero 2016	10 de 12	1	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerar las posibles reacciones en los agentes afectados.</li> <li>• Identificar los productos de cada actividad y los responsables de la misma.</li> <li>• Determinar la fecha de inicio y final.</li> <li>• Prever los problemas potenciales que puedan dar origen a desviaciones tanto en el desarrollo del proyecto como en la efectividad de los resultados obtenidos con el fin de planificar acciones correctoras.</li> </ul> <p>Las actividades hacen referencia a aquellas fases o pasos en que se articula de desarrollo de un proyecto. Su carácter es básicamente técnico – operativo y cada actividad contribuye a la consecución del proyecto a través de un producto parcial. Por lo tanto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deben ser tareas específicas con productos finales definidos.</li> <li>• Tienen que organizarse en el tiempo de manera realista.</li> <li>• Debe haber un responsable de la ejecución de la actividad con capacidad funcional y autonomía.</li> <li>• Tiene que definirse de manera clara y precisa.</li> <li>• Los productos obtenidos deben ser específicos y observables. Hay que identificarlos de manera breve y sencilla.</li> </ul> <p><b>5.5.5.El Sistema de Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo Anual</b></p> <p>La propia filosofía de la planificación estratégica incorpora como elemento esencial a la misma una fase de seguimiento y evaluación periódicos sobre los resultados de la gestión que se van alcanzando por las diferentes unidades que integran la organización.</p> <p>El sistema de seguimiento del POA tiene que ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Participativo.</b></li> <li>• <b>Continuo:</b> el seguimiento debe ejercerse de forma permanente, sin perjuicio de los informes finales anuales.</li> <li>• <b>Eficaz:</b> el sistema tiene que proporcionar a la organización y a cada uno de sus responsables una información de contenido significativa en lo que se refiere a la gestión de los documentos de la organización. Se trata de saber para cada proyecto qué ha pasado, por qué y cuándo.</li> <li>• <b>Objetivo:</b> la información obtenida debe ser medible y susceptible de verificación objetiva.</li> <li>• <b>Pertinente:</b> la información que suministre el sistema ha de proporcionarse en el momento preciso.</li> <li>• <b>Integrado y coordinado:</b> es necesario contemplar el sistema dentro de la estructura de la organización para ver las repercusiones de cada problema en su conjunto.</li> </ul>							

Continuación de la figura 12.

	<b>Guía para elaborar un plan estratégico en materia de la política de gestión documental</b>				Código G - GC - 001		
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página		Versión
	Gestión de calidad			Enero 2016	11 de 12		1

Los procesos de esta fase de seguimiento y evaluación se pueden sintetizar en:

- Ficha de descripción de actividades.

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

RESPONSABLE		
INGRESE EL NOMBRE DEL RESPONSABLE DEL PROYECTO		
DURACIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
INGRESE LA DURACIÓN DEL PROYECTO	INGRESE LA FECHA DE INICIO DEL PROYECTO	INGRESE LA FECHA DE FINALIZACIÓN DEL PROYECTO

No.	ACTIVIDAD	DURACIÓN		NOMBRE RESPONSABLE	RESPONSABLE		PRODUCTO
		INICIO	FINAL		PUESTO DE TRABAJO	UNIDAD	
	INGRESE ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	NOMBRE RESPONSABLE	INGRESE PUESTO	INGRESE UNIDAD	INGRESE PROCTO A OBTENER

- Ficha de seguimiento de la ejecución de actividades.

FICHA DE SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES

<b>OBJETIVO GENERAL</b>	INGRESE EL OBJETIVO GENERAL DEL PROYECTO
<b>OBJETIVO ESPECIFICO</b>	INGRESE EL OBJETIVO ESPECIFICO DEL PROYECTO
<b>ESTRATEGIA</b>	INGRESE LA ESTRATEGIA A UTILIZAR
<b>PROYECTO</b>	INGRESE EL NOMBRE DEL PROYECTO



SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDAD	COMIENZO			FINALIZACIÓN			MOTIVO - DESVIACIÓN
		P	R	D	P	R	D	
	INGRESE LA ACTIVIDAD	FECHA PROGRAMADA	FECHA REAL	DESVIACIÓN	FECHA PROGRAMADA	FECHA REAL	DESVIACIÓN	INGRESE MOTIVOS DE LA DESVIACIÓN

P = PROGRAMADO    R = REAL    D = DESVIACIÓN



Continuación de la figura 12.

	<b>Guía para elaborar un plan estratégico en materia de la política de gestión documental</b>					Código G - GC - 001	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
	Gestión de calidad			Enero 2016	12 de 12	1	
<p><b>6. RESULTADOS</b></p> <p>Los resultados del uso de esta guía serán los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistematización de las actividades para el logro eficiente de los objetivos en relación a la gestión documental.</li> <li>• Se identificarán de una mejor manera los problemas relacionados con la creación, mantenimiento y conservación de los documentos utilizados por la institución.</li> <li>• Se tendrá una herramienta que ayudara con la planificación a mediano y largo plazo.</li> <li>• Promover dentro de la institución una cultura de buenas prácticas sobre política de gestión documental.</li> <li>• Ayudar en la toma de decisiones y en la asignación óptima de los recursos.</li> <li>• Se identificarán y analizarán los problemas de una manera general y disminuye los riesgos relacionados con la creación, mantenimiento, tratamiento y conservación de los documentos de una organización.</li> </ul> <p><b>7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DAVID, F. R. 2013. <i>Conceptos de Administración Estratégica</i>. México D. F.: Pearson Education. Disponible en : <a href="http://app.ute.edu.ec/content/3936-367-1-1-4-1/CON-ESTRATEGICA-%20FRED%20DAVID.pdf">http://app.ute.edu.ec/content/3936-367-1-1-4-1/CON-ESTRATEGICA-%20FRED%20DAVID.pdf</a></li> <li>• STEINER, G. 1998. <i>Planificación Estratégica. Lo que Todo Director debe Saber</i>. México D.F. Editorial CECSA. Disponible en : <a href="http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Especialidad/Modulo5_PDF/ESTEM05T02I01.pdf">http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Especialidad/Modulo5_PDF/ESTEM05T02I01.pdf</a></li> </ul>							


Fuente: elaboración propia.

### 2.3.3.1.2. Guía para establecer un sistema normalizado

A continuación en la figura 13 se presenta la guía para establecer un sistema de gestión documental normalizado.

Figura 13. **Guía para establecer un sistema normalizado**



**Guía para establecer un sistema de gestión documental  
normalizado**



ASOCIACIÓN PRO BIENESTAR DE LA FAMILIA DE  
GUATEMALA  
-APROFAM-

Autores y colaboradores:			
Realizado por:	Gestión de calidad	Fecha:	Firma:
Colaboradores:		Fecha:	Firma:
Revisado por:	Gestión de calidad	Fecha:	Firma:
Revisado por:		Fecha:	Firma:
Aprobado por:		Fecha:	Firma:
1ª. Revisión por:		Fecha:	Firma:
2ª. Revisión por:		Fecha:	Firma:

Continuación de la figura 13.



	Guía para establecer un sistema de gestión documental normalizado					Código	
						G - GC - 001	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			Enero 2016	2 de 9	1		

**ÍNDICE**

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	DEFINICIONES .....	3
3.	OBJETIVO.....	3
4.	ALCANCE.....	3
5.	CONTENIDO .....	4
6.	RESULTADOS .....	9
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	9

Continuación de la figura 13.

	Guía para establecer un sistema de gestión documental normalizado					Código	
						G - GC - 001	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			Enero 2016	3 de 9	1		

**1. INTRODUCCIÓN**

Un sistema de gestión normalizado es un conjunto de reglas y principios relacionados entre sí de forma ordenada, para contribuir a la gestión de procesos generales o específicos de una organización. La creación y gestión de documentos es parte integral de las actividades, procesos y sistemas normalizados.

Un sistema de gestión documental normalizado hace posible la eficacia, la rendición de cuentas, la gestión de los riesgos y la continuidad del negocio. También permite a la organización capitalizar el valor de sus recursos de información convirtiéndolos en activos comerciales y de conocimiento.

**2. DEFINICIONES**

- **Diagrama de flujo:** representación gráfica que utiliza formas y símbolos convencionales para explicar el desarrollo secuencial de las actividades o tareas necesarias para llevar a cabo un proceso determinado.
- **Macroprocesos:** bloque de operaciones funcionales consistente en la suma de procesos similares que transforman sus entradas en un valor añadido común para todos ellos.
- **Mapa de procesos:** representación gráfica y funcional de una organización en la que se sitúan todos los procesos y sus relaciones entre sí en un único entramado que facilite su comprensión y asimilación por parte de todas las personas que componen la organización.
- **Normalización:** proceso consistente en elaborar, emplear y optimizar las reglas y procedimientos aplicables a las distintas actividades desarrolladas en un proceso con la finalidad de concretarlas y mejorarlas.
- **Procedimiento:** conjunto de directrices que determinan la forma de proceder en determinada ocasión para poder obtener un resultado previsto.
- **Proceso:** conjunto de actividades que interactúan entre sí transformando unos objetos o recursos en resultados y generando con ello un valor añadido.
- **Subproceso:** proceso de menor entidad que, aun consistiendo en un conjunto de actividades que generan un valor añadido, encaja perfectamente dentro de otro proceso superior.



**3. OBJETIVO**

- Proporcionar recomendaciones técnicas para el diseño de un sistema de gestión por procesos.

**4. ALCANCE**

- Esta guía provee una serie de modelos para que la institución pueda establecer un sistema normalizado de procesos relacionados con la gestión de documentos.

Continuación de la figura 13.

	Guía para establecer un sistema de gestión documental normalizado				Código	
					G - GC - 001	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			Enero 2016	4 de 9	1	


  

**5. CONTENIDO**

**5.1. Los procesos**

Se entiende por proceso al conjunto de actividades que interactúan de forma secuencial transformando unos objetos y recursos en resultados y generando con ello un valor añadido.

No se debe confundir el concepto proceso con procedimiento, puesto que no son lo mismo. Un procedimiento es un conjunto de directrices que determinan la forma de proceder en determinada ocasión para poder obtener un resultado previsto. Un proceso define qué es lo que se hace, mientras que un procedimiento sirve para indicar cómo hacerlo.



Las características básicas que deben cumplir todos los procesos son las siguientes:



- Deben tener una misión u objetivo claramente definido.
- Se pueden descomponer en actividades o tareas menores.
- Poseen unas necesidades iniciales o entradas que se utilizan para poder iniciar el proceso y unas salidas que dan respuesta a las necesidades iniciales y ofrecen un valor añadido que anteriormente no existía.
- Poseen unos recursos para poder llevar a cabo las actividades.
- Existen proveedores que soportan, controlan o inician las actividades.
- Existe una persona o entidades que se ven claramente beneficiadas con los resultados obtenidos.
- Existe un producto o servicio final, obtenido tras la ejecución de las actividades desarrolladas que responde a las necesidades iniciales.
- El desarrollo de sus actividades puede ser estabilizado según una metodología concreta.

**5.2. Tipos de procesos**

Los procesos de cualquier organización se pueden dividir en tres categorías:



1. **Procesos estratégicos:** son aquellos procesos que sirven para dirigir, orientar y gestionar la organización. Definen las estrategias, la misión, los objetivos y la metodología para tomar decisiones dentro de la organización y también sirven para configurar y gestionar el resto de procesos.
2. **Procesos operativos:** son aquellos procesos que tienen una relación directa con el usuario final y sus resultados son la esencia misma por la que se existe la organización. Generalmente, son procesos transversales cuyo desarrollo se realiza a lo largo de diversas unidades administrativas, cruzando la organización de forma horizontal.
3. **Procesos de soporte o de apoyo:** son aquellos procesos que se encargan de suministrar al resto de la organización todos los recursos necesarios para generar

Continuación de la figura 13.

	Guía para establecer un sistema de gestión documental normalizado					Código
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	G - GC - 001
Gestión de calidad				Enero 2016	5 de 9	Versión 1
 <p>el valor añadido esperado en los respectivos procesos. Se puede decir que sus resultados son los recursos y las entradas de los demás procesos, siendo fundamentales para el adecuado desarrollo de las actividades dentro de la organización. Por norma general, son procesos que están presentes en cualquier organización, tienden a estar muy normalizados y su ejecución se lleva en un número reducido de unidades administrativas básicas (gestión de recursos humanos, gestión económica, etc.).</p> <p>Existen otros tipos de clasificación de procesos que también cabe destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Clasificación en función del nivel que ocupe el proceso dentro de la organización:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Procesos de alto nivel o macroprocesos:</b> se trata de grandes bloques de procesos entendidos de la forma más amplia posible, consistentes en la suma de otros procesos similares que transforman sus entradas en un valor añadido común para todos ellos.</li> <li>○ <b>Procesos propiamente dichos:</b> son los procesos ordinarios en los que se disponen una serie de actividades o subprocesos para transformar sus entradas en resultados.</li> <li>○ <b>Subprocesos:</b> son procesos de menor entidad que, aun consistiendo en un conjunto de actividades que generan un valor añadido, encajan perfectamente dentro de otro proceso superior y no tienen sentido si no es dentro de este proceso superior.</li> </ul> </li> <li>• <b>Clasificación en función de la persona que se beneficia de su resultado:</b> otra clasificación posible de los procesos de una organización puede establecerse en función de los tipos de usuarios que van a recibir el valor añadido que se desarrollan dentro de los procesos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Procesos internos:</b> son aquellos procesos cuyo resultado sirve para iniciar otros procesos dentro de la propia organización, siendo los usuarios finales de dichos procesos otras personas o unidades de la organización.</li> <li>○ <b>Procesos externos:</b> son aquellos procesos cuyo resultado se entrega a personas o entidades ajenas a la organización y cuyo valor añadido sirve para satisfacer demandas externas a la organización.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>5.3. Mapa de procesos</b></p> <p>El mapa de procesos nos muestra la estructura funcional de la organización en la que nos encontramos, permitiendo situar todos los procesos y sus relaciones entre sí en un único entramado que facilite su comprensión y asimilación por parte de todas las personas que componen la organización.</p> <p>Gracias al mapa de procesos, se ofrece un mensaje que se perdía en el organigrama tradicional de la organización. En una estructura organizativa tradicional, basada en unidades administrativas funcionales separadas y sometidas a una relación jerárquica hacia los responsables de dichos departamentos, no se puede reflejar la concepción de unos procesos interfuncionales que cruzan transversalmente a lo largo de varias unidades administrativas.</p> <p>En función del grado de detalle, podemos distinguir dos tipos de mapa de procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mapa de procesos de alto nivel:</b> se centra en representar los procesos junto con la información de sus proveedores, sus relaciones con otros procesos dentro de la organización y sus resultados con el valor añadido que ofrecen.</li> </ul>						



Continuación de la figura 13.

	<b>Guía para establecer un sistema de gestión documental normalizado</b>					Código	
						G - GC - 001	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			Enero 2016	6 de 9	1		

- Diagramas de flujo:** cuando un mapa de procesos llega a descender a un nivel de detalle suficiente como para representar las diversas actividades y tareas que se desarrollan a lo largo de un proceso, este recibe el nombre de Diagrama de flujo. Los diagramas de flujo de los procesos suelen presentarse en formato de fichas, una por cada proceso identificado dentro de la organización.

**5.4. La Gestión por procesos**  
 La gestión por procesos en una organización es una filosofía de administración que aporta una visión distinta de la forma tradicional de concebir la gestión en las organizaciones. Además, ofrece una serie de herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar los flujos de trabajo dentro de la misma con el objetivo de hacer la organización más eficiente y adaptable a las exigencias de sus usuarios y grupos de interés.

Es necesario relacionar los procesos normalizados y sus actividades con la asignación de competencias y responsabilidades entre el personal implicado en la gestión de documentos.

La gestión por procesos se basa en los siguientes elementos:

- La estructura jerárquica de la organización ya no es relevante para gestionar la organización, por lo que tiende a pasarse de una estructura vertical jerarquizada a una estructura horizontal.
- Los procesos orientados a los usuarios finales son los que van a configurar la nueva estructura de la organización.
- Las personas de la organización se preocupan más por responder las necesidades de los usuarios y grupos de interés.
- Las unidades funcionales pierden razón de ser y surgen grupos multidisciplinares que trabajan en el mismo proceso.
- La tecnología y los recursos disponibles se utilizan para eliminar aquellas actividades o tareas que no aumenten el valor añadido.



**5.5. Normalización de los procesos en la organización**  
 Se entiende por normalización al proceso que consiste en elaborar, emplear y optimizar las reglas y procedimientos aplicables a las distintas actividades desarrolladas en un proceso con la finalidad de concretarlas y mejorarlas.

La normalización es un mecanismo de coordinación que sirve para proyectar una mayor eficacia y una mejor gestión de los recursos en la realización de una actividad. También facilita las comunicaciones entre unidades o personas y posibilidad el uso de indicadores homogéneos para comparar la ejecución y el desarrollo de las mismas actividades en diversos ámbitos geográficos o temporales.

Al aplicar mecanismos de normalización a los procesos es una consecuencia básica de desarrollar la filosofía básica de la gestión por procesos en una organización puesto que, con ello, se permite estructurar las diversas actividades y tareas a desarrollar en un proceso de la forma más eficaz posible.

La normalización de los procesos es la forma más adecuada de realizar las actividades dentro de la organización ya que tiene por objetivo el obtener el mejor valor añadido posible reduciendo las alteraciones y el gasto innecesario de recursos.

Continuación de la figura 13.

	<b>Guía para establecer un sistema de gestión documental normalizado</b>					Código G - GC - 001	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
	Gestión de calidad			Enero 2016	7 de 9	1	

**5.6. Necesidad de normalizar**

La normalización es un mecanismo de coordinación de actuaciones que proyecta sus principales beneficios cuando se llegan a cumplir estas condiciones:

- Cuando una tarea tiene un carácter muy repetitivo dentro de la organización.
- Cuando el entorno sobre el que se desarrolla es muy predecible y resulta fácil de planificar.
- Cuando las tareas a desarrollar son simples y comprensibles por cualquier persona que las vaya a realizar.

La normalización de los procesos en una organización debe ser considerada como una necesidad fundamental puesto que busca mantener la consecución de los mismos objetivos pero mejorando su realización.

Esta necesidad tiene como objetivo principal desarrollar una base teórica y práctica que sirva para entender los procesos de la organización, consiguiendo así una mejora de los resultados.

**5.7. Metodología para la normalización de los procesos**



- **Normalizar el flujo de actividades de un proceso:** consiste en establecer instrucciones normalizadas para poder realizar los flujos de tareas que se realizan a lo largo de uno o varios procesos y disponer siempre del mismo resultado previsto.
- **Normalizar el desempeño de un proceso:** después de haber normalizado el flujo de actividades, lo siguiente es normalizar el grado de desempeño de las diversas tareas mediante el establecimiento de mediciones normalizadas o indicadores de gestión en diversos puntos del proceso para comprobar su evolución.
- **Normalizar la propia gestión del proceso:** el último nivel de la normalización, consiste en igualar la gestión de los procesos de la organización con el objetivo de simplificar el funcionamiento de la misma y facilitar las mediciones y comparativas entre sus procesos.

Etapas que se deben llevar a cabo para la normalización de procesos:

- **Definir la misión general de la organización:** es preciso tener identificada la misión de la organización y los objetivos fundamentales que se deben cumplir dentro de ella. Si no se tiene una misión clarificada y asumida de la misma forma por todos los miembros de la organización, cualquier trabajo posterior no servirá de nada.
- **Definir los macroprocesos:** después de tener definida la misión de la organización, es necesario distinguir los grandes bloques de actuaciones en las que se pueden agrupar las operaciones que se realizan a lo largo de la organización.
- **Identificar los procesos:** cada proceso debe estar compuesto de una entrada y un conjunto de actividades encadenadas para disponer de un resultado que se convierte en una salida. Esta identificación ayudara a descubrir cuáles son los procesos clave en la obtención de resultados encaminados al cumplimiento de la misión general de la organización.
- **Definir los posibles subprocesos:** estos subprocesos pueden distinguirse por el hecho de que aparecen presentes en varios procesos independientes. Su



Continuación de la figura 13.

	<b>Guía para establecer un sistema de gestión documental normalizado</b>					Código G - GC - 001	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
	Gestión de calidad			Enero 2016	8 de 9	1	

identificación es importante ya que pueden ser objeto de normalización al simplificar al mismo tiempo los trabajos de aquellos procesos en los que aparecen implicados.

- **Diseñar el mapa de procesos:** una vez identificados todos los macroprocesos, procesos y subprocesos de la organización, es preciso representarlos gráficamente en una misma estructura. Este mapa de procesos debe ser comprendido por todas las personas de la organización, y debería ser fácilmente aplicable en cada proceso reflejado.
- **Documentar los procesos:** es necesario definir un paquete de documentación en donde se encuentren los procedimientos generales de actuación ante los diversos procesos y que sirvan como referencia permanente para implantar y llevar a cabo los diversos procesos en la organización. La documentación debe ser sencilla y comprensible pero al mismo tiempo detallada y actualizada ante cualquier cambio o modificación sufrida en los procesos.
- **Formalizar los procesos:** cualquier cambio sustancial en los procesos, así como la creación de procesos nuevos, deberá ser revisada y aprobada por la alta dirección de la organización.
- **Implantar los procesos:** al finalizar la formalización de los procesos es necesario implantarlos a lo largo de toda la organización, utilizando la documentación generada para ello, siendo responsabilidad de la unidad especializada en cada área de la organización.
- **Revisar los procesos:** es necesario realizar una revisión de los mecanismos de normalización de procesos establecidos con el objetivo de detectar incidencias o defectos de forma y ofrecer posibilidades de mejora que eviten la repetición de los defectos.
- **Control de los procesos:** el objetivo de controlar los procesos es simplificar y facilitar la toma de decisiones por parte de las personas responsables. Este sistema de control puede ser de tipo estadístico y deberá cumplir con dos requisitos fundamentales:
  - Debe ser un sistema de medición estable en el tiempo. Si se cambia el sistema de medición, cambian los resultados obtenidos.
  - Debe ser un sistema de medición controlado. Si la medición sigue unos criterios controlados y aprobados por la organización, los resultados serán aceptados y validados para todas las personas de la organización, sin posibilidad de sufrir alteraciones malintencionadas o variaciones imprevistas.


**5.8.Revisión de los procesos: mejoras o rediseño**


El punto más importante en la metodología de la gestión por procesos sea el momento de revisar los procesos y, particularmente, cuando se detectan alteraciones en los resultados de las que se deduce la necesidad de modificar el contenido de un proceso determinado.

Para poder plantearse la forma de modificar un proceso sometido a revisión en el que se ha detectado alguna variación sobre los resultados previstos en la normalización, existen dos posibilidades de abordar dicha modificación:

- **Mejoras paulatinas del proceso:** consiste en analizar el punto exacto donde el proceso sufre la variación y someterlo a cambios mínimos con la finalidad de intentar solventar la alteración producida. Una vez modificado ese punto, el proceso deberá ser sometido de nuevo a revisión para comprobar si la incidencia se ha solucionado y los resultados vuelven a ser los esperados.

Continuación de la figura 13.

 <b>Guía para establecer un sistema de gestión documental normalizado</b>					Código	
					G - GC - 001	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			Enero 2016	9 de 9	1	



- Rediseño del proceso:** este sistema consiste en diseñar un proceso nuevo debido a que las alteraciones o variaciones sobre los resultados son muy profundas o ha surgido directamente una nueva necesidad que ya no es respondida por el proceso definido anteriormente. Su utilización para revisar y modificar procesos debe estar muy motivada y dejarse en manos de personas con suficiente experiencia y capacidad para evitar pérdidas de recursos en el proceso.

En el sistema las etapas básicas que deben cumplirse en la revisión y modificación de cualquier proceso son las siguientes:

- Observar qué partes del proceso están operando en la alteración del resultado.
- Contactar con las personas participantes de dicho proceso para conocer en profundidad su opinión acerca de las posibles mejoras que puedan realizarse para mejorar el proceso, puesto que son ellas las que realizan la actividad y su perspectiva y participación resultan fundamentales.
- Analizar exhaustivamente los datos obtenidos del proceso a través de los indicadores existentes, los niveles de participación y los recursos empleados para su ejecución y los resultados previstos.
- Seleccionar uno de los dos sistemas de mejora del proceso en cuestión (mejora continua o rediseño del proceso) y proceder a realizar el cambio necesario.
- Una vez practicada la modificación, habrá que comprobar que el resultado obtenido es el esperado.

**6. RESULTADOS**

Los resultados del uso de esta guía serán los siguientes:

- Facilitar el aprendizaje de las personas implicadas permitiendo la difusión del conocimiento.
- Garantizar que la gestión se realiza de forma homogénea en cualquier parte de la organización, sin importar el área que la lleve a cabo.
- Facilitar la comunicación, las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo en pos de cumplir un objetivo común.
- Facilitar la asignación de responsabilidades en las diversas tareas de la organización.
- Mejorar la eficacia dentro de la organización.
- Facilitar el control y la toma de decisiones a nivel estratégico.

**7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**


- La gestión por procesos. Disponible en: <http://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541acde-55bf-4f01-b8fa-03269d1ed94d/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>
- IBORRA JUAN, M. Fundamentos de dirección de empresas. Conceptos y habilidades directivas. Madrid. Ediciones Paraninfo.
- Sistemas de Gestión Normalizados. Disponible en: <http://thinkandsell.com/servicios/consultoria/software-y-sistemas/sistemas-de-gestion-normalizados/>

Fuente: elaboración propia.



**2.3.3.1.3. Guía para definir y asignar las responsabilidades y competencias**

A continuación en la figura 14 se presenta la guía para definir y asignar las responsabilidades y competencias del personal involucrado en la gestión de documentos.

**Figura 14. Guía para definir y asignar las responsabilidades y competencias del personal**

<p><b>Guía para definir y asignar las responsabilidades y competencias del personal</b></p> <div style="text-align: center; margin: 20px 0;">  </div> <p style="text-align: center; margin: 0;">ASOCIACIÓN PRO BIENESTAR DE LA FAMILIA DE GUATEMALA -APROFAM-</p>			
<p><b>Autores y colaboradores:</b></p>			
Realizado por:	Gestión de calidad	Fecha: _____	Firma: _____
Colaboradores:		Fecha: _____	Firma: _____
Revisado por:	Gestión de calidad	Fecha: _____	Firma: _____
Revisado por:		Fecha: _____	Firma: _____
Aprobado por:		Fecha: _____	Firma: _____
1ª. Revisión por:		Fecha: _____	Firma: _____
2ª. Revisión por:		Fecha: _____	Firma: _____

Continuación de la figura 14.



	Guía para definir y asignar las responsabilidades y competencias del personal					Código	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	G - GC - 001	
Gestión de calidad				Enero 2016	2 de 10	Versión 1	

**ÍNDICE**

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	DEFINICIONES .....	3
3.	OBJETIVO.....	3
4.	ALCANCE.....	3
5.	CONTENIDO .....	3
6.	RESULTADOS .....	10
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	10

Continuación de la figura 14.

	<b>Guía para definir y asignar las responsabilidades y competencias del personal</b>				Código G - GC - 001	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	
Gestión de calidad			Enero 2016	3 de 10	1	

**1. INTRODUCCIÓN**

La definición y asignación de responsabilidades, competencias y sus interrelaciones permite establecer y mantener un adecuado régimen de gestión de documentos que satisfaga a todas las partes interesadas, tanto internas como externas, de la organización. Facilita, además, la transparencia y rendición de cuentas de la organización y de los miembros que la integran.

Además deberá articularse mediante la aplicación de prácticas normalizadas o reglas de la organización. Contar con los recursos humanos cualitativa y cuantitativamente necesarios y evaluar la capacidad de los mismos, es crucial para el éxito de una política de gestión de documentos.

**2. DEFINICIONES**

- **Plan de comunicación:** documento que recoge las políticas, estrategias, recursos, objetivos y acciones de comunicación, tanto internas como externas, que se propone realizar una organización.
- **Plan de formación continua:** conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar el rendimiento presente o futuro, aumentando la capacidad del equipo de trabajo implicado a través de la mejora continua de sus conocimientos con el fin de aportar conocimientos, mejorar aptitudes y rendimiento, superar deficiencias, facilitar oportunidades, aumentar la satisfacción del personal, etc.
- **Relación de puestos de trabajo:** instrumento técnico a través del cual se realiza la ordenación del personal, de acuerdo con las necesidades de los servicios y dónde se precisan los requisitos para el desempeño de cada puesto.

**3. OBJETIVO**

- Proporcionar recomendaciones técnicas para definir y asignar las responsabilidades y competencias de todo el personal implicado en la gestión de documentos.

**4. ALCANCE**

- Establecer equipos de trabajo multidisciplinarios para planificar, implementar y mejorar continuamente el sistema de gestión documental de la organización.

**5. CONTENIDO**

**5.1. Asignación de competencias y responsabilidades**



Los roles, responsabilidades y competencias en materia de gestión de documentos deben estar correcta y claramente identificados, asignados y documentados.

**5.1.1. La alta dirección**

Establece la orientación de la política de gestión documental para:

- Dar coherencia a todas las operaciones de toda la organización den materia de gestión documental.
- Imponer al personal la adopción de los requisitos y deberes inherentes a la gestión y custodia de los documentos.
- Asegurar que los procesos de negocio de la organización y los documentos generados son claros y comprensibles.
- Establecer, mantener, promover, actualizar y mejorar la política de gestión de documentos de la organización.
- Incrementar la concienciación, motivación y cumplimiento de la política de gestión de documentos de la organización.

Continuación de la figura 14.

	<b>Guía para definir y asignar las responsabilidades y competencias del personal</b>					Código G - GC - 001	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
	Gestión de calidad			Enero 2016	4 de 10	1	

- Asegurar que las responsabilidades y competencias en materia de gestión de documentos están definidas, asignadas y comunicadas a toda la organización.
- Revisar periódicamente el sistema de gestión documental de la organización.
- Adoptar decisiones y estimular las acciones necesarias para la mejora continua de la política de gestión documental.
- Otorgar recursos técnicos y humanos necesarios y favorecer su formación y capacitación para mantener una política de gestión de documentos consistente.
- Ponderar la contratación de personal especializado externo con cualificación profesional adecuada que se responsabilice de procesos altamente técnicos.
- Recoger en las descripciones de los puestos de trabajo las responsabilidades en materia de gestión de documentos que afectan a todo el personal.
- Implicar a personas de la organización que tienen obligaciones en verificar y sancionar el cumplimiento de la normas.



**5.1.2. Directivos y mandos intermedios**

Si la alta dirección lo requiere puede nombrar un representante en gestión de documentos a nivel operativo que debe tener definidos su papel, sus responsabilidades y competencias, incluyendo:

- Implementar la política de gestión documental a nivel operacional.
- Informar a la alta dirección de la efectividad de la política de gestión de documentos para su revisión incluyendo recomendaciones para su mejora.
- Establecer vías de comunicación con las partes interesadas dentro de la organización.
- Seguimiento e información de los riesgos de una incorrecta política de gestión de documentos e integración del análisis de riesgos en las estrategias generales de la organización en esta materia.
- Son responsables de respaldar la aplicación de las políticas de gestión de documentos emanadas de la alta dirección de la organización.
- Deben garantizar que los documentos generados o recibidos en su ámbito de actuación son auténticos, íntegros y fiables, conservan la información de contexto necesaria y pueden servir como prueba de la actividad de la organización y proporcionar apoyo en auditorías.
- Deben promover entre su equipo de trabajo buenas prácticas en materia de gestión de documentos.
- Son responsables de facilitar los recursos materiales e intelectuales necesarios para la correcta gestión de documentos de su ámbito de responsabilidad.
- Deben servir de enlace con los profesionales y técnicos de archivos para el correcto tratamiento archivísticos de los documentos de su área de responsabilidad.



Continuación de la figura 14.

	<b>Guía para definir y asignar las responsabilidades y competencias del personal</b>				Código G - GC - 001		
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página		Versión
	Gestión de calidad			Enero 2016	5 de 10		1


- Detectar los puntos débiles que puedan existir en la creación, captura, mantenimiento y correcta custodia de los documentos en su ámbito de actuación.
- Informar a la alta dirección de los puntos débiles y riesgos detectados para la actualización y mejora continua del sistema de gestión documental de toda la organización.
- Servir así mismo de transmisores para la comunicación al equipo de trabajo de las estrategias y proyectos de la alta dirección relativos a la gestión de documentos.
- Estar vigilantes sobre las necesidades de capacitación y formación del personal a su cargo.

**5.1.3. Los técnicos cualificados en gestión documental**

Son responsables de todos los aspectos relativos para una correcta gestión de documentos de la organización. Entre sus funciones se encuentran:



- Llevar una correcta gestión del centro archivístico y potenciar una fluida comunicación interdepartamental con el objeto de facilitar el sistema de organización documental.
- Planificar y coordinar el sistema de organización integral de la documentación generada y recibida dentro de la organización.
- Elaborar repertorios de series documentales.
- Elaborar y aplicar el cuadro de clasificación funcional de la documentación de la organización con el fin de que se aplique de forma unívoca y generalizada en todos los archivos de oficina o gestión de la organización y en el archivo definitivo. Controlar su seguimiento y actuación.
- Asesorar al personal administrativo de los archivos de gestión, ofreciéndoles la ayuda necesaria para implementar métodos de trabajo de correcta gestión de documentos.
- Definir metadatos homogéneos para tipos documentales determinados y para las distintas fases del ciclo de vida de los documentos.
- Organizar, dirigir y elaborar los instrumentos de descripción más especializados de la documentación custodiada en el archivo.
- Controlar la calidad de descripciones, codificaciones y asignación de descriptores.
- Realizar estudios de valoración de documentos para su posible eliminación o conservación permanente, previo dictamen de la autoridad competente.
- Mantener un repertorio de dictámenes de eliminación o conservación permanente que puedan afectar a las series documentales de la organización.
- Elaborar el calendario de conservación y eliminación de la documentación de acuerdo con la normativa establecida y las tablas de retención o eliminación.
- Verificar que la eliminación de los documentos de la organización se realiza con procedimientos normalizados y evaluados.

Continuación de la figura 14.

	Guía para definir y asignar las responsabilidades y competencias del personal					Código
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	G - GC - 001
	Gestión de calidad			Enero 2016	6 de 10	Versión 1
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar, dirigir y controlar el proceso de transferencias de la documentación desde las dependencias del organismo o entidad hasta la ubicación en los depósitos del archivo (archivo central, intermedio, histórico).</li> <li>• Definir y organizar los procedimientos de consulta, préstamo e información de los documentos, elaborar tablas de acceso y seguridad.</li> <li>• Asegurar que la política de gestión de documentos de la organización ha identificado los riesgos en relación a la gestión de documentos y las estrategias o medios para tratarlos o mitigarlos.</li> <li>• Hacer un seguimiento para que los sistemas, procesos, herramientas y procedimientos se desarrollen adecuadamente para poder identificar, informar, evaluar y mitigar los riesgos relativos a la gestión de documentos.</li> </ul> <p><b>5.1.4. Los técnicos de la información cualificados (TICs)</b>            En este grupo de profesionales encontramos a los analistas de sistemas, desarrolladores de contenidos web, desarrolladores de aplicaciones y administradores de bases de datos.            Los técnicos informáticos cualificados deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entender y garantizar que las aplicaciones y sistemas deban capturar y gestionar los documentos fruto de la actividad de la organización y que éstos son evidencia y prueba de la misma.</li> <li>• Trabajar en cooperación y colaboración con los técnicos en gestión de documentos para diseñar, implementar, mantener, actualizar y mejorar la capacidad de gestión de documentos, la arquitectura de la información y el acceso y recuperación de la misma.</li> <li>• Evaluar los riesgos que se pueden ocasionar si el sistema de gestión automatizado no se articula correctamente.</li> <li>• Garantizar la seguridad de los sistemas y aplicaciones informáticas y especialmente de los repositorios de documentos y expedientes electrónicos.</li> <li>• Aportar mejoras a los marcos estratégicos para la gestión de documentos e información de la organización.</li> <li>• Evaluar aplicaciones, productos y gestores documentales y desarrollar las funcionalidades y los requisitos necesarios para que la organización cuente con un sistema de gestión de documentos automatizado eficaz, fiable, seguro, flexible, escalable y que quede traza de las acciones que se ejecutan sobre el mismo.</li> <li>• Diseñar estrategias de asignación de claves de acceso, seguridad y permisos para un acceso correcto y responsable al sistema automatizado de gestión.</li> </ul> <p><b>5.2. Todo el personal de la organización implicado</b>            Todo el personal de la organización que crea, recibe, mantiene y custodia documentos como parte de su labor diaria debe cumplir con una serie de obligaciones, responsabilidades y requisitos para una correcta gestión de documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear documentos íntegros y fiables en el ejercicio de sus decisiones y actividades.</li> </ul>						



Continuación de la figura 14.

	<b>Guía para definir y asignar las responsabilidades y competencias del personal</b>					Código G - GC - 001	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
	Gestión de calidad			Enero 2016	7 de 10	1	

- Asegurar que los documentos incluyen la información de contexto necesaria que permitirá a otros entender cuándo, cómo, dónde, por qué y qué actividad de la organización ha originado los documentos.
- Tener en cuenta, en el ejercicio de todas sus actividades diarias, los requisitos necesarios para una gestión y custodia adecuada de los documentos.
- Incluir estos requisitos en las iniciativas, proyectos y actividades del equipo de trabajo y asignar a todo el equipo responsabilidades para la correcta creación y custodia de los documentos resultantes de la actividad del mismo.
- Asegurar que los documentos son capturados en el sistema de gestión de acuerdo con las políticas y procedimientos dictados por la organización.
- Asegurar que los documentos están a salvo y seguros, así como la información que los mismos contienen.
- Tener en cuenta la información sensible que los documentos pueden contener y asegurar que los documentos con datos personales sensibles o confidenciales solo serán accesibles por el personal autorizado para consultarlos.
- Difundir documentos y la información que éstos contienen sólo cuando se esté autorizado para hacerlo, por ejemplo correo electrónico.
- Asegurar la correcta gestión de los documentos a lo largo de su vida activa y que luego se mantengan, custodien y conserven durante el tiempo que sean útiles a la organización y, más tarde, para la consulta de otras entidades externas como instituciones archivísticas, investigadores y auditores.
- Garantizar que la destrucción de documentos a su cargo sólo se realiza de forma reglada y de conformidad con un proceso de valoración y tras el dictamen preceptivo elaborado por el órgano responsable y de conformidad con los instrumentos legales autorizados. Confirmar y verificar los calendarios de conservación de los documentos bajo su responsabilidad con el área de archivos responsable.
- Familiarizarse y formarse en gestión y custodia de documentos de la organización, seguir correctamente las políticas relativas a la misma y, en la medida de lo posible, ayudar a su mejora y actualización.
- Informar de los riesgos en materia de gestión de documentos detectado en su ámbito de actuación.

**5.3. Plan de Comunicación**



Un Plan de Comunicación debe explicar de manera clara las directrices en materia de gestión de documentos y situar los procedimientos y procesos en un contexto que permita a todo el personal entender las razones que la hacen necesaria.

El Plan de Comunicación debe articular procedimientos para que los documentos fundamentales relativos a la política de gestión de documentos de la organización sean accesibles y lleguen a todos los miembros de la organización y todos conozcan su importancia y relevancia.

La comunicación interna debe informar sobre:

- Responsabilidades
- Procedimientos operacionales

Continuación de la figura 14.

	<b>Guía para definir y asignar las responsabilidades y competencias del personal</b>					Código	
						G - GC - 001	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad				Enero 2016	8 de 10	1	

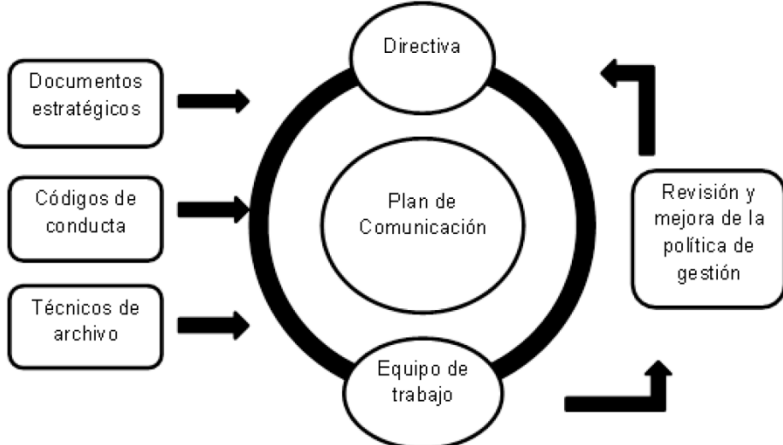
• Dar acceso a toda la documentación estratégica que sustenta la política

La institución debe sensibilizar e implicar al equipo de trabajo y asegurarse de que el mismo es consciente de:

- La relevancia de cada una de sus actividades individuales y cómo éstas contribuyen a la consecución de los objetivos del sistema de gestión documental.
- Los aspectos significativos del sistema de gestión documental que están asociados a su trabajo y los beneficios en la mejora de su desempeño.
- La importancia del cumplimiento de la política y procedimientos de la gestión de documentos de la organización.
- Los riesgos y consecuencias del incumplimiento de los procedimientos establecidos.

El Plan de Comunicación debe ser proactivo y elaborar los instrumentos necesarios para concienciar e implicar a todo el equipo humano en el cumplimiento de los requisitos de la gestión de documentos, en este sentido son útiles las directrices, recomendaciones, guías de buenas prácticas, etc.

El Plan de Comunicación debe incluir, así mismo, mecanismos para que todos los miembros del equipo de trabajo retroalimenten la política de gestión y su implementación.



The diagram illustrates a cyclical process. On the left, three boxes labeled 'Documentos estratégicos', 'Códigos de conducta', and 'Técnicos de archivo' have arrows pointing towards a central circle. The central circle is divided into three segments: 'Directiva' at the top, 'Equipo de trabajo' at the bottom, and 'Plan de Comunicación' in the middle. To the right of this central circle is another box labeled 'Revisión y mejora de la política de gestión'. An arrow points from this box back to the 'Directiva' segment, and another arrow points from the 'Equipo de trabajo' segment back to the 'Revisión y mejora de la política de gestión' box, completing the cycle.



**5.4. Plan de formación continua de los recursos humanos**  
 El Plan de Formación debe alinearse con el Plan de Comunicación y la labor de concienciación e implicación del equipo de trabajo de la organización, uno y otro se complementan y es conveniente establecer sinergias.

**¿Qué debe tener en cuenta un plan de formación continua?**  
 Para un plan de formación se debe evaluar, identificar y definir las capacidades y habilidades requeridas según los diferentes roles desempeñados en relación a la gestión de documentos.

Se deben identificar los procedimientos, sistemas y herramientas que sustentan la política de gestión documental para dar la formación pertinente de los mismos.

Por medio de un análisis se podrá identificar la capacitación necesaria para desempeñar determinados procesos y aplicaciones en materia de gestión documental.

Continuación de la figura 14.

	<b>Guía para definir y asignar las responsabilidades y competencias del personal</b>				Código G - GC - 001	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	
Gestión de calidad			Enero 2016	9 de 10	1	

El análisis de necesidades de formación puede ser sustentado en encuestas dirigidas al equipo de trabajo, en evaluaciones de rendimiento y en análisis de puntos débiles o riesgos existentes en la gestión de documentos de la organización.

La formación debe ser evaluada y revisada periódicamente:

- Midiendo su rendimiento
- Realizando auditorias
- Contrastando los niveles de competencia del personal frente a los objetivos fijados en el programa de formación

**¿A quién debe ir destinada la formación?**

El Plan de Formación debe destinarse a todo el personal de la institución que crea, mantiene o custodia documentos.

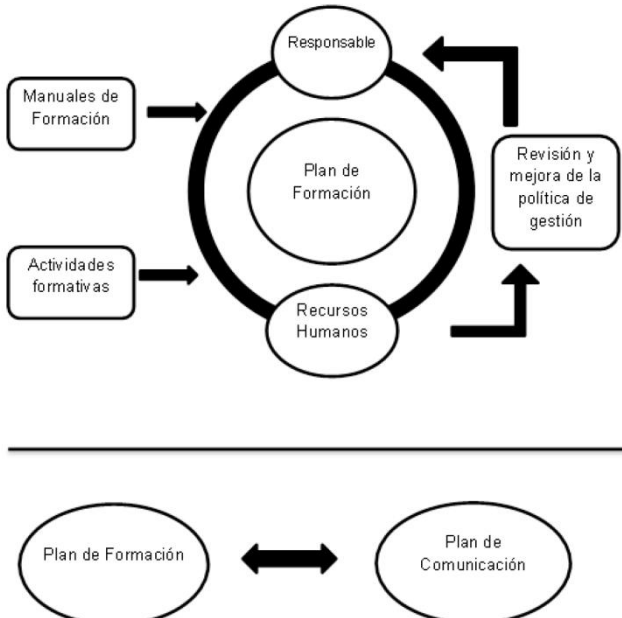
La formación puede ser necesaria también:

- Para el personal cuando éste adquiere nuevas responsabilidades
- Cada vez que se opera un cambio en el sistema
- Cuando se incorpora nuevo personal al que hay que formar en la política de gestión documental



La formación tendrá mayor eficacia si su diseño se adecua a las necesidades de grupos concretos o, en algunos casos, a miembros individuales del personal.

**¿Cuándo se debe impartir formación?**

La formación se debe impartir al inicio del diseño de un sistema de gestión documental, pero también es necesaria cuando se produzcan cambios significativos en todo lo relacionado a la política y procedimientos relativos a la gestión documental.



Continuación de la figura 14.

	Guía para definir y asignar las responsabilidades y competencias del personal					Código	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	G - GC - 001	
Gestión de calidad				Enero 2016	10 de 10	Versión 1	
<p><b>6. RESULTADOS</b></p> <p>Los resultados del uso de esta guía serán los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los documentos serán creados, identificados y tratados de manera apropiada y consistente en todos los niveles y áreas de la organización.</li> <li>• Se demostrara quien es el responsable de una actividad concreta y su relación con los documentos generados en relación a la misma y poder así rendir cuentas ante interesados.</li> <li>• Minimizar los riesgos en</li> <li>• la gestión de documentos tales como la pérdida o destrucción de documentos esenciales para las funciones y actividades de la organización.</li> </ul> <p><b>7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal de los archivos. La función archivística y su plantilla. Disponible en: <a href="https://www.um.es/adegap/docsinfo/archivistica.pdf">https://www.um.es/adegap/docsinfo/archivistica.pdf</a></li> <li>• ISO 15489-1. Información y Documentación – Gestión de documentos – Parte 1: Generalidades.</li> <li>• ISO 15489-2. Información y Documentación – Gestión de documentos – Parte 2: Directrices.</li> <li>• Administración de documentos y archivos. Textos fundamentales. Disponible en: <a href="http://www.archiveros.net/LIBRO.ARCHIVOS.IBEROAMERICANOS.pdf">http://www.archiveros.net/LIBRO.ARCHIVOS.IBEROAMERICANOS.pdf</a></li> </ul>							


Fuente: elaboración propia.

### 2.3.3.1.4. Guía para la elaboración de los requisitos necesarios para un sistema

A continuación en la figura 15 se presenta la guía para la elaborar los requisitos necesarios para un sistema de gestión documental.

Figura 15. **Guía para la elaboración de los requisitos necesarios para un sistema**



**Guía para elaborar los requisitos necesarios para un sistema de gestión documental**



ASOCIACIÓN PRO BIENESTAR DE LA FAMILIA DE  
GUATEMALA  
-APROFAM-

<b>Autores y colaboradores:</b>			
Realizado por:	Gestión de calidad	Fecha:	Firma:
Colaboradores:		Fecha:	Firma:
Revisado por:	Gestión de calidad	Fecha:	Firma:
Revisado por:		Fecha:	Firma:
Aprobado por:		Fecha:	Firma:
1ª. Revisión por:		Fecha:	Firma:
2ª. Revisión por:		Fecha:	Firma:

Continuación de la figura 15.

	Guía para elaborar los requisitos necesarios para un sistema de gestión documental					Código	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	G - GC - 001	
Gestión de calidad				Enero 2016	2 de 9	Versión 1	


  


**ÍNDICE**

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	DEFINICIONES .....	3
3.	OBJETIVO .....	3
4.	ALCANCE.....	3
5.	CONTENIDO .....	4
6.	RESULTADOS .....	9
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	9



Continuación de la figura 15.

 <b>Guía para elaborar los requisitos necesarios para un sistema de gestión documental</b>					Código	
					G - GC - 001	
Elaborado		Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión
Gestión de calidad				Enero 2016	3 de 9	1



**1. INTRODUCCIÓN**

El desarrollo de un listado de requisitos funcionales consistente es de vital importancia como paso previo al diseño e implementación de un Sistema de Gestión Documental, ya que constituye la base sobre la cual va a ser desarrollado y proporciona información sustancial sobre las decisiones que se van a adoptar.

Las organizaciones cuyos sistemas no dispongan de suficientes funcionalidades para la gestión de documentos se arriesgan a perder la evidencia de su actividad, lo que puede conllevar ineficacia, imposibilidad de cumplir los requisitos establecidos o la rendición de cuentas y falta de memoria corporativa.

La automatización de los Sistemas de Gestión Documental es altamente recomendable, pero es indispensable cuando los documentos que se gestionan son documentos creados en formato digital.

**2. DEFINICIONES**

- **Interoperabilidad:** habilidad de los sistemas TIC y de los procesos de negocio a los que dan soporte, de intercambiar datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento.
- **Metadatos:** datos que describen el contexto, el contenido y la estructura de los documentos y su gestión a lo largo del tiempo.
- **Modelo de requisitos:** documento estructurado en que se articulan especificaciones y requerimientos necesarios para el correcto funcionamiento de un sistema.
- **Lista de requisitos:** documento no estructurado en el que se enumeran especificaciones y requerimientos necesarios para el correcto funcionamiento de un sistema.
- **Requisito:** circunstancia o condición necesaria para algo. En la ingeniería de sistemas se emplea el término requisito en un sentido análogo, como una condición necesaria sobre el contenido, forma o funcionalidad de un producto o servicio.
- **Sistema de información:** conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo de una organización.
- **Sistema de gestión:** conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan en una organización con el fin de establecer políticas y objetivos y los procesos para alcanzarlos.
- **Sistema de gestión documental:** sistema de gestión para dirigir y controlar una organización en lo relativo a los documentos. Es un sistema de información que permite incorporar, gestionar y facilitar el acceso a los documentos a lo largo del tiempo. En sentido amplio, engloba tanto a las personas y procesos encargados de la gestión, como a las herramientas y la tecnología necesarias para llevarla a cabo.
- **Sistema de gestión de documentos electrónicos:** sistema de gestión para dirigir y controlar una organización en lo relativo a los documentos electrónicos.



**3. OBJETIVO**

- Proporcionar recomendaciones metodológicas para la elaboración de los requisitos funcionales y administrativos necesarios para el correcto diseño de un Sistema de Gestión Documental.

**4. ALCANCE**

- Esta guía aporta técnicas orientadas a la toma de decisiones por parte de la organización en cuanto al modelo de requisitos del Sistema de Gestión Documental que se planea diseñar.

Continuación de la figura 15.

Guía para elaborar los requisitos necesarios para un sistema de gestión documental					Código		
					G - GC - 001		
					Versión		
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página			
Gestión de calidad			Enero 2016	4 de 9	1		

**5. CONTENIDO**

**5.1. Requisitos de un Sistema de Gestión Documental**

Para los requisitos nos apoyaremos en la norma ISO 15489 (Información y Documentación – Gestión de documentos – parte 1 y 2) la cual establece una relación de requerimientos generales para el diseño del sistema de gestión documental.

A continuación se presentan los requisitos exigidos por la norma:

- Determinar los documentos que deberían ser creados en cada proceso de negocio y la información que es necesario incluir en dichos documentos.
- Decidir la forma y la estructura en que los documentos se deberían crear e incorporar al sistema y las tecnologías que tienen que usarse.
- Determinar los metadatos que deberían crearse junto al documento y a lo largo de los procesos relacionados con el mismo, y como se vincularán y gestionarán dichos metadatos a lo largo del tiempo.
- Determinar los requisitos para recuperar, usar y transmitir documentos durante los procesos de negocio o por otros posibles usuarios y los plazos de conservación necesarios para cumplirlos.
- Decidir cómo organizar los documentos de manera que se cumplan los requisitos necesarios para su uso.
- Evaluar los riesgos que se derivan de la ausencia de documentos que testimonien las actividades realizadas.
- Conservar los documentos y permitir el acceso a los mismos a lo largo del tiempo, con objeto de satisfacer las necesidades de la organización y las expectativas de la sociedad.
- Cumplir los requisitos legales y reglamentarios, las normas aplicables y la política de la organización.
- Garantizar que los documentos se conserven en un entorno seguro.
- Garantizar que los documentos sólo se conserven durante el periodo de tiempo necesario o requerido.
- Identificar y evaluar las oportunidades para mejorar la eficacia, eficiencia o calidad de los procesos, las decisiones y las acciones que puedan derivarse de una mejor creación o gestión de los documentos.

Las políticas, procedimientos y prácticas de gestión documental deberán producir y custodiar documentos que reúnan las siguientes características:


- Autenticidad
- Fiabilidad
- Integridad
- Disponibilidad


El sistema de gestión que se diseñe e implemente debe servir de soporte a documentos que tengan las características mencionadas anteriormente y, además, el sistema debe presentar las características siguientes según ISO 15489:

- **Fiabilidad:** deberá funcionar de modo regular y continuado mediante procedimientos fiables:
  - Incorporar de forma habitual todos los documentos ligados a las actividades de la organización.



Continuación de la figura 15.

 <b>Guía para elaborar los requisitos necesarios para un sistema de gestión documental</b>					Código	
					G - GC - 001	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			Enero 2016	5 de 9	1	



- Organizar los documentos reflejando el contexto de producción.
- Proteger los documentos frente a modificaciones, eliminaciones o accesos no autorizados.
- Ser fuente primordial de información para la organización y los actos de la misma que los documentos testimonian.
- Proporcionar acceso inmediato a los documentos y a sus metadatos.
- Las modificaciones en las necesidades de la organización y por lo tanto en el sistema de gestión no deberán repercutir en las características de los documentos.
- La transferencia física o de custodia se realizará sin que afecte a las características de los documentos.

- **Integridad:** deberá desarrollar medidas para el control del acceso, la identificación de los usuarios, la destrucción autorizada. Estas medidas de control pueden formar parte del sistema de gestión de documentos o ser externas al mismo. Adquiere especial relevancia para los documentos electrónicos.
- **Conformidad:** el sistema de gestión de documentos debe ser consistente con los requisitos derivados de las funciones y actividades propias de la organización y con su marco regulatorio previamente estudiado. Debe cumplir también con las expectativas de la sociedad y con el proceso de rendición de cuentas. La consistencia del sistema de gestión de documentos con los requisitos deberá evaluarse periódicamente.
- **Exhaustividad:** el sistema de gestión de documentos debe abarcar los documentos procedentes de todas las actividades de la organización o de la parte de la misma donde se ha implementado.
- **Sistemático:** los documentos deberán crearse, mantenerse y conservarse en el sistema de gestión de forma sistemática.

**5.2. ¿Cómo elaborar requisitos para un SGD?**



El primer paso para diseñar un Sistema de Gestión Documental es definir las necesidades o requerimientos que debe cumplir el sistema de gestión de documentos en la organización. El diseño de los requisitos deriva de un análisis sistemático tanto de las necesidades de negocio internas de la organización como de las regulaciones externas impuestas por las leyes y normas nacionales e internacionales, buenas prácticas en gestión y tratamiento de los documentos.

Los pasos a seguir para elaborar el listado de requisitos o requerimientos funcionales que debe cumplir un SGD de una organización pueden ser los siguientes:

- Realizar una investigación preliminar que nos proporcione un conocimiento general de la organización y del contexto administrativo, legal, operacional y social en el que se desarrolla la institución.
- Realizar un análisis de las funciones y actividades de la organización e identificar sus procesos de negocio y la relación entre las actividades que realiza y los documentos resultantes como productos y evidencias de su actividad.
- Realizar un análisis de las fuentes de información internas como guías, manuales de procedimientos, programas de control de calidad, calendarios de conservación existentes, análisis llevados a cabo para el diseño de otros sistemas de información, etc.

Una vez concluidos estos pasos se estará en condiciones para establecer el listado de requisitos que deberá cumplir el SGD de la organización.

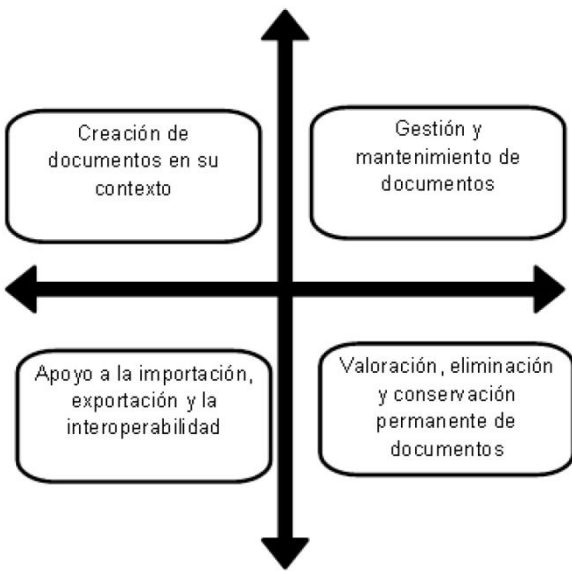
Continuación de la figura 15.

	<b>Guía para elaborar los requisitos necesarios para un sistema de gestión documental</b>				Código G - GC - 001		
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página		Versión
	Gestión de calidad			Enero 2016	6 de 9		1

Los requisitos funcionales pueden ser usados por la organización para:

- Desarrollar los requerimientos de funcionalidad para los documentos en el Sistema de Gestión Documental.
- Revisar la funcionalidad de los documentos o evaluar la conformidad de los sistemas de gestión de la organización ya existentes.

Los requisitos funcionales de un sistema de gestión de documentos se dividen en cuatro áreas según los conceptos y procesos clave de la gestión de documentos en entornos automatizados:



Cada requisito clave detalla un aspecto específico de la funcionalidad de la gestión documental. El SGD debería cumplir las cuatro categorías de requisitos anteriormente mencionados. Las listas de requisitos se pueden articular en categorías o taxonomías y jerarquizar mediante un código de referencia.



La metodología para la elaboración de listas de requisitos suele señalar la existencia de dos tipos de requisitos:

- Requisitos no condicionales:** requisitos que son independientes y autónomos de cualquier requisito enunciado.
- Requisitos condicionales:** son los requisitos que dependen de que el sistema admita un requisito específico no condicional. Los requisitos condicionales se agrupan bajo el requisito no condicional pertinente.

Los niveles de obligación proporcionan información relativa a la importancia de cada uno de los requisitos. Suelen usarse palabras clave como debe, debería, puede que se interpretan de la siguiente manera:

- Debe:** los requisitos que usan la palabra debe son imprescindibles y obligatorios para cubrir la especificación.

Continuación de la figura 15.

	<b>Guía para elaborar los requisitos necesarios para un sistema de gestión documental</b>				Código G - GC - 001	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	
Gestión de calidad			Enero 2016	7 de 9	1	

- **Debería:** los requisitos que usan debería pueden ser ignorados si existe una razón válida, aunque son altamente recomendables por lo que las implicaciones de esta acción deben ser entendidas y sopesadas.
- **Puede:** los requisitos que se enuncian con puede son opcionales.

La organización deberá elaborar requisitos con el fin de diseñar un SGD capaz de crear, mantener, tratar y conservar documentos que sean auténticos, fiables, disponibles y proteger la integridad de los mismos durante todo su ciclo de vida. Los documentos deben estar protegidos frente a cualquier adición, supresión, eliminación no reglada, modificación u ocultación no autorizada.

Desde un punto de vista conceptual, las actividades a realizar, serán las siguientes:

- Obtener los requisitos.
- Analizar los requisitos.
- Documentar los requisitos.
- Verificar los requisitos.
- Validar los requisitos.


**5.3. Orientaciones para el diseño de un Sistema de Gestión Documental**

El desarrollo de un listado de requisitos funcionales resulta de vital importancia, ya que constituye la base sobre la cual va a ser desarrollado el Sistema de Gestión Documental.



Las estrategias adoptadas deberán contemplar que las decisiones relativas al diseño e implementación de un SGD, deben basarse en:

- **Documentación de las operaciones relacionadas con los documentos:** se necesita contar con referencias precisas de todas las operaciones que se desarrollan en relación con un documento. Estos aspectos pueden documentarse como parte de los metadatos asociados al documento o registrarse como pistas de auditoría.
- **Soporte físico de almacenamiento y protección:** se deberá contar con un sistema de almacenamiento apropiado y tratar de anticiparse a posibles catástrofes.
- **Gestión distribuida:** los sistemas de gestión de documentos deberán adaptarse a diferentes posibilidades de ubicación de los documentos distinguiendo entre almacenamiento, propiedad y responsabilidad de la gestión. Cualquier modificación de la solución adoptada debe dejar traza.
- **Conservación y migración:** los sistemas de gestión de documentos deberán diseñarse e implementarse teniendo en cuenta la necesidad de conversión de formatos, la migración entre hardware y sistemas operativos o aplicaciones específicas de software durante todo el periodo de conservación del documento.
- **Acceso, recuperación y uso:** los sistemas de gestión de documentos deberían facilitar el acceso y la recuperación de los documentos en un plazo oportuno y de modo eficaz. Deberán implementar controles de acceso para garantizar la integridad de los documentos. Proporcionar trazas de auditoría u otros métodos de seguimiento que demuestren que los documentos están protegidos eficazmente frente a la utilización, modificación y la destrucción no autorizada.
- **Conservación y dictamen:** los sistemas de gestión de documentos deberán facilitar y aplicar sobre los documentos los dictámenes emitidos por la autoridad competente en materia de eliminación y conservación permanente y si es posible automatizar en el sistema las decisiones adoptadas aplicando los calendarios de

Continuación de la figura 15.

	Guía para elaborar los requisitos necesarios para un sistema de gestión documental					Código
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	001
	Gestión de calidad			Enero 2016	8 de 9	Versión 1
<p>conservación. Las decisiones de eliminación de documentos también debe dejar traza.</p> <p><b>5.3.1. Posibilidades de integración del Sistema</b></p> <p>La integración del SGD en un sistema de gestión o de información global de la organización puede tener sus ventajas ya que optimiza procesos y recursos integrando los procesos de gestión documental en otras actividades de la organización, además la integración del SGD en los sistemas de cumplimiento, desempeño, auditoría y automatización de la organización proporciona una estructura que fomenta productos de calidad y servicios satisfactorios para terceros.</p> <p>Hay que tener en cuenta cómo se interrelacionan en el sistema de gestión los documentos convencionales, híbridos y electrónicos. De tal manera que puedan formar parte de un mismo sistema de gestión, conformando sistemas de gestión diferentes. Las decisiones a tomar dependerán de la institución, su tamaño, sus recursos, si cuenta ya con un sistema de información, y el volumen de documentos en formato papel o en formato digital.</p> <p>Otro escenario posible, es la necesidad de mejora de un SGD ya existente en la organización mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una reconfiguración de procesos ya desarrollados por el sistema pero que se han verificado como insuficientes, deficientemente articulados y/o implementados.</li> <li>• Reconfiguración estructural de un sistema ya existente para que sea conforme a un modelo de requisitos implantado en el ámbito de actuación de la organización.</li> <li>• La introducción de nuevas funcionalidades que complementen y optimicen las prestaciones del sistema, como por ejemplo, la interoperabilidad.</li> </ul> <p>La interoperabilidad es un concepto esencial en los Sistemas de Gestión Documental automatizados. Las organizaciones hoy en día deben actualizar su tecnología aproximadamente cada 5 años y los documentos pueden tener una vida mucho más larga que los ciclos tecnológicos. Los documentos y toda la información asociada a los mismos deben ser transferidos de un Sistema de información a otro en múltiples ocasiones. En todo momento hay que velar para que la transferencia se realice sin pérdidas de la información contextual ligada a los documentos y que este elevado número de transferencias tecnológicas no tengan un impacto severo sobre la integridad de los mismos.</p> <p>Los documentos que el sistema contiene deben seguir siendo accesibles y podrán ser retirados del sistema de forma reglada y según la normativa y directrices de conservación, eliminación, conversión o migración. El proceso de suspensión de un sistema también deberá documentarse con el fin de mantener la autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los documentos que aún permanezcan en el sistema de cada contexto organizativo.</p>						

Continuación de la figura 15.

	<b>Guía para elaborar los requisitos necesarios para un sistema de gestión documental</b>					Código G - GC - 001	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			Enero 2016	9 de 9	1		

**6. RESULTADOS**

Los resultados del uso de esta guía serán los siguientes:

- Una herramienta práctica para ayudar a la organización a alinear un SGD con sus obligaciones legales y su ámbito de negocio.
- Se establecerán las bases para procesos de auditoría del Sistema de Gestión Documental que se quiere diseñar e implementar.
- La creación de un documento de referencia y material de formación en materia de gestión documental de la organización.
- Se fortalecerá una cultura corporativa de buenas prácticas en materia de gestión de documentos.
- Facilitar el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión Documental.

**7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- ISO 15489-1. Información y Documentación – Gestión de documentos – Parte 1: Generalidades.
- ISO 15489-2. Información y Documentación – Gestión de documentos – Parte 2: Directrices.
- La gestión de documentos electrónicos: requerimientos funcionales. El profesional de la información. Disponible en: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2003/marzo/1.pdf>
- Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestión Archivística de Documentos. Disponible en: [http://www.documentoseletronicos.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/gestao/chile\\_earq\\_ctde.pdf](http://www.documentoseletronicos.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/gestao/chile_earq_ctde.pdf)

Fuente: elaboración propia.


### 2.3.3.1.5. Guía para diseñar indicadores de evaluación

A continuación en la figura 16 se presenta la guía para diseñar indicadores de evaluación para un sistema de gestión documental.



Figura 16. **Guía para diseñar indicadores de evaluación**



**Guía para diseñar indicadores de evaluación para un sistema de gestión documental**



ASOCIACIÓN PRO BIENESTAR DE LA FAMILIA DE  
GUATEMALA  
-APROFAM-

Autores y colaboradores:		
Realizado por:	Gestión de calidad	Fecha: _____ Firma: _____
Colaboradores:	_____	Fecha: _____ Firma: _____
Revisado por:	Gestión de calidad	Fecha: _____ Firma: _____
Revisado por:	_____	Fecha: _____ Firma: _____
Aprobado por:	_____	Fecha: _____ Firma: _____
1ª. Revisión por:	_____	Fecha: _____ Firma: _____
2ª. Revisión por:	_____	Fecha: _____ Firma: _____

Continuación de la figura 16.



	<b>Guía para diseñar indicadores de evaluación para un sistema de gestión documental</b>					Código G - GC - 001	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			Enero 2016	2 de 12	1		

**ÍNDICE**

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	DEFINICIONES .....	3
3.	OBJETIVO.....	3
4.	ALCANCE.....	3
5.	CONTENIDO .....	3
6.	RESULTADOS .....	11
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	12

Continuación de la figura 16.

		Guía para diseñar indicadores de evaluación para un sistema de gestión documental				Código	
						G - GC - 001	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión		
Gestión de calidad			Enero 2016	3 de 12	1		

**1. INTRODUCCIÓN**

El seguimiento, medición y análisis del Sistema de Gestión Documental ha de incluir la supervisión de su rendimiento y el establecimiento de indicadores que evalúen tanto la eficacia como la eficiencia de los procesos de gestión de documentos. En esta guía se presentan recomendaciones técnicas para llevar de una forma adecuada el diseño de un sistema de indicadores para el Sistema de Gestión Documental que se planea diseñar e implementar dentro de la organización.

**2. DEFINICIONES**

- **Cuadro de mando:** conjunto seleccionado de indicadores que reflejan las principales variables de una organización y que se utiliza como herramienta de control y dirección de la misma.
- **Estrategia:** línea de actuación de una organización para el logro de un objetivo.
- **Factores clave:** aquellas variables en la que las organizaciones se empeñan al máximo de sus posibilidades para alcanzar el mayor resultado previsto.
- **Indicador:** unidad de medida que permite realizar el seguimiento y la evaluación periódica de las variables clave de una organización.
- **Objetivo:** resultado que una organización pretende lograr a través de la consecución de sus actividades. Los objetivos se basan en variables clave y están orientados hacia una estrategia determinada.
- **Procesos:** conjunto de actividades que interactúan entre sí transformando unos objetos o recursos en resultados y generando con ello un valor añadido, dentro de una organización.
- **Variable clave:** conjunto de aspectos relevantes para el buen funcionamiento de una organización y que se desprenden de su propia estrategia.

**3. OBJETIVO**

- Establecer las directrices para diseñar un sistema de indicadores de evaluación para un Sistema de Gestión Documental.

**4. ALCANCE**

- Este documento proporciona una serie de pautas para que cada organización pueda establecer un sistema de indicadores de evaluación más efectivo para la gestión de documentos.

**5. CONTENIDO**

**5.1. Los indicadores y las variables clave**



Los indicadores permiten estructurar la información de forma más efectiva ya que son un instrumento de control de gestión para cualquier organización. Las variables clave son elementos exclusivos de cada organización, al igual que ocurre con sus estrategias, y no se comparten con otras organizaciones.

Las variables clave deben cumplir las siguientes características:

- Van orientadas a la consecución de un objetivo concreto.
- Pueden ser modificadas en función de las decisiones que se tomen en una organización.



Continuación de la figura 16.

	<b>Guía para diseñar indicadores de evaluación para un sistema de gestión documental</b>				Código G - GC - 001		
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página		Versión
	Gestión de calidad			Enero 2016	4 de 12		1

- Deben estar relacionadas con la actividad principal que se desarrolla dentro de la organización.
- Pueden ayudar a definir una opción estratégica, ya que conociéndolas se facilita la toma de decisiones.
- Su comportamiento varía sólo a largo plazo y no sufre alteraciones momentáneas de relevancia.

**5.2. Indicadores y morfología**

Los indicadores son unidades de medida que permiten realizar el seguimiento y la evaluación periódica de las variables clave que hay dentro de una organización.

Los indicadores tienen dos funciones principales:

- Describen lo que está teniendo lugar en la organización, aportando información sobre situaciones concretas y determinadas que, acumulada a lo largo del tiempo, ofrece una información evolutiva.
- Valoran los resultados obtenidos a través de actuaciones concretas de cara a su alineamiento con los objetivos establecidos.

Existen tres formas básicas que puede adoptar un indicador de gestión en cualquier organización:

- **Ratios:** son obtenidos a través de ecuaciones extraídas de las teorías de gestión de organizaciones y permiten obtener un porcentaje sobre diversas variables, o un valor que deberá ser interpretado en relación a las previsiones esperadas.
- **Evaluaciones:** son indicadores definidos dentro de una escala de valores que se adoptan generalmente a partir de referencias cualitativas o subjetivas.
- **Datos particulares:** son particulares que por sí mismos pueden resultar relevantes para medir determinadas actuaciones.



**5.3. Metodología de los indicadores**

Cualquier indicador que se vaya a poner en funcionamiento dentro de una organización debe reunir una serie de requisitos para que sea considerado como un instrumento válido de medida para la dirección estratégica y pueda cumplir con sus funciones descriptivas y valorativas de la gestión dentro de la organización:



- Debe ser pertinente y adecuado para medir el objetivo previsto, reflejando la realidad de la organización en ese aspecto en concreto.
- Debe ser capaz de reflejar las posibles variaciones que se realicen dentro de la organización en su ámbito de medición.
- Debe ser objetivo y verificable desde una perspectiva ajena a la organización en caso de que fuera necesario.
- Debe ser preciso o en todo caso, poseer un margen de error aceptable por la dirección de la organización y que garantice la exactitud del mismo.
- Debe ser sencillo de calcular e interpretar.

Después que los indicadores cumplen con los requisitos mencionados anteriormente se deberá fijar una estructura común para todos ellos, de forma que se puedan gestionar adecuadamente:

Continuación de la figura 16.

	Guía para diseñar indicadores de evaluación para un sistema de gestión documental					Código
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	G - GC - 001
Gestión de calidad				Enero 2016	5 de 12	Versión 1
						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nombre del indicador</b></li> <li>• <b>Descripción:</b> explicación del valor que se va a utilizar.</li> <li>• <b>Unidad de medida:</b> indicar el tipo de medición que incluye, porcentaje, unidades monetarias, tiempo, etc.</li> <li>• <b>Objetivo:</b> valor esperado del indicador.</li> <li>• <b>Aviso:</b> valor de datos que refleja una variación sustancial del objetivo previsto y por tanto, puede considerarse preocupante, e implica una toma de decisión para mejorar su resultado.</li> <li>• <b>Periodo del indicador:</b> si es anual, semestral, trimestral, etc.</li> <li>• <b>Frecuencia de revisión:</b> periodicidad con la que se revisara el funcionamiento del indicador.</li> <li>• <b>Fuente de datos:</b> referencia al lugar o forma de recoger los datos necesarios para medir el indicador.</li> <li>• <b>Responsable:</b> designa a la persona o unidad encargada de monitorizar el comportamiento del indicador.</li> </ul> <p>Es muy conveniente que la información recabada por los indicadores sea documentada y pueda ser controlada por los responsables de gestión documental. Así podremos tener documentos relacionados a indicadores que resultan en información funcional y operativa.</p> <p><b>5.4. Clasificación de los indicadores</b></p> <p><b>5.4.1. Clasificación según su naturaleza</b></p> <p>De acuerdo al componente de actuación que tratan de medir, se pueden clasificar en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Indicadores de eficacia:</b> muestran el nivel de logro de los objetivos que se han alcanzado. Se utilizan indicadores de ratio basados en porcentajes.</li> <li>• <b>Indicadores de eficiencia:</b> indican la relación entre el resultado obtenido y los recursos que se han necesitado para conseguirlo.</li> <li>• <b>Indicadores de excelencia:</b> muestran el grado de calidad ofrecida por ejemplo encuestas de satisfacción por atención recibida.</li> <li>• <b>Indicadores de entorno:</b> señalan variables fuera de la organización que deben ser atendidas.</li> <li>• <b>Indicadores de sostenibilidad:</b> muestra el impacto de las actividades de la organización ya sea en un ámbito social o ambiental.</li> </ul> <p><b>5.4.2. Clasificación según el objeto</b></p> <p>De acuerdo al objeto que se está midiendo, se pueden clasificar en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Indicadores de resultado:</b> miden los resultados obtenidos con los esperados. Se relacionan con la eficacia.</li> <li>• <b>Indicadores de proceso:</b> evalúan lo que está ocurriendo en la organización para poder cumplir con los resultados. Se relacionan con la eficacia.</li> <li>• <b>Indicadores de estructura:</b> comparan aspectos vinculados con la rentabilidad de los recursos. Se relacionan con la eficiencia.</li> </ul>						

Continuación de la figura 16.

	Guía para diseñar indicadores de evaluación para un sistema de gestión documental				Código	
					G - GC - 001	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	
Gestión de calidad			Enero 2016	6 de 12	1	

**5.4.3. Clasificación según el ámbito de actuación**

Se pueden clasificar en:

- **Indicadores internos:** evalúan variables relacionadas con las actividades de la organización y su funcionamiento interno.
- **Indicadores externos:** miden variables ajenas a la organización y que está no puede controlar pero que repercuten de forma directa en la misma.

**5.4.4. Clasificación según el área funcional**

Son indicadores propios de cada área de la organización y estos pueden ser:

- Indicadores de recursos humanos
- Indicadores de gestión económica
- Indicadores de atención al cliente
- Otros

**5.5. Diseño de un sistema de indicadores**

**5.5.1. Identificación de factores clave**

La identificación de factores clave son variables en las que la organización tiene que lograr sus objetivos deseados. Definen una opción estratégica por parte de la organización, ya que se podrán orientar los objetivos generales a lograr el máximo resultado posible de dichos factores.

Los factores clave pueden estructurarse de la siguiente manera:

- **Factores financieros:** son los resultados económicos que presenta la organización como por ejemplo ingresos, gastos, flujo de caja, etc.
- **Factores de usuario:** reúne la información que está relacionada con los usuarios como por ejemplo satisfacción de usuarios, número de peticiones, etc.
- **Factores de los procesos:** son los factores que influyen en las actividades de la organización para el cumplimiento de sus objetivos, como por ejemplo calidad de servicio, plazos de ejecución, etc.



Una vez identificados los factores clave de una organización y se hayan asignado los factores correspondientes, se deberán analizar los posibles indicadores que la organización necesite para realizar el seguimiento adecuado de dichos factores clave.

**5.5.2. El cuadro de mando integral**

Un cuadro de mando es un conjunto seleccionado de indicadores que reflejan las principales variables de la organización. En este cuadro no se presentan todos los indicadores de la organización, sino que se limita a una selección concreta de indicadores que sean comparables, auditables, claros y rentables de aplicación.

Se recomienda que un cuadro de mando integral debe constar con un número limitado entre 10 y 25 indicadores, intentando incluir como mínimo un indicador y como máximo 4 para reflejar cada objetivo de la organización.

Continuación de la figura 16.

	<b>Guía para diseñar indicadores de evaluación para un sistema de gestión documental</b>					Código G - GC - 001	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
	Gestión de calidad			Enero 2016	7 de 12	1	

Factores clave	Procesos	Indicadores
Aumento del volumen de mejoras.	Gestión de calidad	Porcentaje de objetivos cumplidos frente a los previstos.
	Gestión de calidad	Número de procesos revisados.
	Gestión de calidad	Número de proyectos de mejora realizados.

Para que el cuadro de mando integral funcione en una organización se deben cumplir con las siguientes condiciones:

- El apoyo de la alta dirección con la intención de demostrar a todo el personal la necesidad de disponer de una herramienta así.
- Disponer de un sistema de información adecuado basado en indicadores que engloben todas las actuaciones de la organización.
- Identificar adecuadamente los factores clave de la organización, debido a que una identificación errónea puede provocar la confusión al momento de plantear los objetivos adecuados.
- Designar a una persona como responsable de su coordinación, actualización periódica y revisión.
- Es importante que junto con el cuadro de mando integral se tenga un sistema de incentivos para las personas que contribuyen a su cumplimiento, de no ser así, puede convertirse en una herramienta poco motivadora.

**5.6. Sistema de indicadores para la Gestión Documental**

Cuando se diseña un sistema de indicadores para la gestión de los documentos, es necesario examinar los procesos de gestión documental que se desarrollan dentro de la organización, las funciones y las actividades que se realizan.

La gestión documental es una parte más dentro de todo un sistema de gestión y el diseño de los indicadores para la gestión documental no debe aplicarse tan sólo en las unidades responsables de la gestión documental.



**5.6.1. Procesos de gestión documental y límites**

Las funciones de gestión de documentos que pueden ser objeto de un sistema de indicadores deben estar contempladas en la planificación estratégica de la organización, como un elemento de soporte clave para la gestión ordinaria de la organización.

Los planes estratégicos generales necesitan ser desglosados en planes más detallados donde se desglosen las actividades específicas, incluyendo las actividades y funciones de gestión documentales que se vayan a desarrollar dentro de la institución.

De esta manera, al dividir las funciones y actividades que se desempeñan para poder cumplir con los objetivos generales, puede plantarse el establecimiento adecuado de indicadores de gestión documental que permitan dar respuesta a las expectativas, no sólo de las unidades responsables de gestión documental sino también de la organización en general.

Continuación de la figura 16.

	<b>Guía para diseñar indicadores de evaluación para un sistema de gestión documental</b>				Código	
					G - GC - 001	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			Enero 2016	8 de 12	1	

Al momento de plantearse un conjunto de indicadores para la gestión documental, el enfoque más sencillo puede ser identificar adecuadamente las funciones clave de gestión de documentos que se desempeñan dentro de una organización y que resultan esenciales para el adecuado desarrollo de actividades en los servicios de gestión de documentos.

Por norma general, las principales funciones de gestión documental que se desarrollan dentro de las organizaciones pueden contener en las siguientes categorías:

- Suministro de documentos a las unidades de la organización.
- Diseño, gestión y mantenimiento del sistema de gestión documental de la organización.
- Desarrollo e integración de las actividades de gestión documental en los diversos proyectos, programas o actividades que desempeña la organización a lo largo de sus respectivas unidades.

La alta dirección es responsable de asegurar que la gestión de los documentos es desarrollada en los niveles apropiados dentro de la organización con el fin de poder ofrecer una respuesta adecuada a las necesidades que se planteen, disponiendo de los servicios y recursos que sean necesarios para poder desempeñar sus actividades eficazmente.

**5.6.2. Indicadores de gestión de la Estrategia**

Para la planificación estratégica se deben incorporar desde sus inicios indicadores de medición que deberán servir como elemento de control de los resultados obtenidos frente a los previstos en el planteamiento inicial. Este tipo de indicadores deben estar relacionados con dos fases distintas de la evaluación de la estrategia: durante el seguimiento cotidiano del funcionamiento de cada proyecto contemplado en la planificación general pero también un vez finalizado el conjunto del plan.

Se recomienda que los indicadores específicos para la gestión estratégica estén basados en porcentajes sobre resultados previstos.

Ejemplos de indicadores de gestión estratégica:



Indicadores de evaluación de estrategia	Resultado previsto	Frecuencia
Diseño de una estrategia general dentro de la organización	Estrategia aprobada con tendencia al 100 %	Anual
Diseño de un plan operativo de gestión documental incluido en el plan estratégico general de la organización	Plan de gestión documental aprobado al 100 %	Anual
Grado de cumplimiento del plan de gestión documental	Plan desarrollado totalmente	Anual
Número de proyectos contemplados en el plan que ha finalizado	Número de proyectos igual a los presentes en el plan	Anual
Número de proyectos desarrollados no previstos en el plan	Número tendiendo a 0	Anual

**5.6.3. Indicadores de procesos**


Al diseñar un mapa de procesos, y particularmente cuando se realiza la identificación específica de cada una de las actividades de los procesos existentes en una organización, es necesario tener en cuenta la inclusión de indicadores de evaluación de cada proceso que facilite el seguimiento y el control ordinario de las actuaciones desarrolladas.



Continuación de la figura 16.




	Guía para diseñar indicadores de evaluación para un sistema de gestión documental					Código																																					
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	G - GC - 001																																					
Gestión de calidad				Enero 2016	9 de 12	Versión 1																																					
<p>Los indicadores de los procesos deben ser estables en el tiempo, permitiendo la elaboración de estadísticas a largo plazo dentro de cada proceso. Deben estar adecuadamente aprobados por la organización siguiendo unos criterios controlados y validados por todas las personas implicadas en la organización, sin posibilidad de sufrir alteraciones en el resultado.</p> <p>Ejemplos de indicadores para la evaluación de procesos:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicadores de evaluación de estrategia</th> <th>Resultado previsto</th> <th>Frecuencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Índice de satisfacción</td> <td>Cuestionarios con tendencia al 100 %</td> <td>Trimestral</td> </tr> <tr> <td>Número de actividades revisadas</td> <td>Número de revisiones</td> <td>Anual</td> </tr> <tr> <td>Número de quejas recibidas</td> <td>Número de quejas con tendencia al 0 %</td> <td>Mensual</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>5.6.4. Indicadores de gestión documental</b></p> <p>La gestión de documentos es un conjunto de procesos dentro de la organización que ofrecen como principal valor añadido el servicio de custodia y recuperación de información de documentos producidos o recibidos.</p> <p>La función de los diversos procesos de gestión documental que se desempeñan en una organización responsable de gestionar documentos, deberán contemplarse indicadores que permitan evaluar el desarrollo de sus actividades y poder tomar adecuadamente las decisiones más oportunas en cada caso.</p> <p>Ejemplos de indicadores para la evaluación de la gestión documental</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicadores de evaluación de estrategia</th> <th>Resultado previsto</th> <th>Frecuencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número de usuarios de los servicios de gestión documental</td> <td>Número directo</td> <td>Mensual</td> </tr> <tr> <td>Índice de satisfacción de los usuarios</td> <td>Cuestionarios con tendencia al 100 %</td> <td>Trimestral</td> </tr> <tr> <td>Porcentaje de unidades documentales disponibles para su uso frente al total de unidades</td> <td>Contraste de los datos con tendencia al 100 %</td> <td>Anual</td> </tr> <tr> <td>Grado de ocupación de espacios destinados a depósitos o almacenamiento virtual</td> <td>Contraste de los datos</td> <td>Anual</td> </tr> <tr> <td>Porcentaje de crecimiento del volumen de documentos</td> <td>Contraste de los datos</td> <td>Anual</td> </tr> <tr> <td>Número de unidades que han sido objeto de valoración</td> <td>Número directo</td> <td>Anual</td> </tr> <tr> <td>Porcentaje de unidades que han sido eliminadas frente al total de valoradas</td> <td>Contraste con los datos</td> <td>Anual</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>5.7. Hoja técnica del indicador</b></p> <p>La siguiente hoja constituye un instrumento que permite identificar los factores importantes al documentar un indicador. Tales como proceso, objetivo, fórmula, variables, unidad de medida, metas, entre otros.</p>								Indicadores de evaluación de estrategia	Resultado previsto	Frecuencia	Índice de satisfacción	Cuestionarios con tendencia al 100 %	Trimestral	Número de actividades revisadas	Número de revisiones	Anual	Número de quejas recibidas	Número de quejas con tendencia al 0 %	Mensual	Indicadores de evaluación de estrategia	Resultado previsto	Frecuencia	Número de usuarios de los servicios de gestión documental	Número directo	Mensual	Índice de satisfacción de los usuarios	Cuestionarios con tendencia al 100 %	Trimestral	Porcentaje de unidades documentales disponibles para su uso frente al total de unidades	Contraste de los datos con tendencia al 100 %	Anual	Grado de ocupación de espacios destinados a depósitos o almacenamiento virtual	Contraste de los datos	Anual	Porcentaje de crecimiento del volumen de documentos	Contraste de los datos	Anual	Número de unidades que han sido objeto de valoración	Número directo	Anual	Porcentaje de unidades que han sido eliminadas frente al total de valoradas	Contraste con los datos	Anual
Indicadores de evaluación de estrategia	Resultado previsto	Frecuencia																																									
Índice de satisfacción	Cuestionarios con tendencia al 100 %	Trimestral																																									
Número de actividades revisadas	Número de revisiones	Anual																																									
Número de quejas recibidas	Número de quejas con tendencia al 0 %	Mensual																																									
Indicadores de evaluación de estrategia	Resultado previsto	Frecuencia																																									
Número de usuarios de los servicios de gestión documental	Número directo	Mensual																																									
Índice de satisfacción de los usuarios	Cuestionarios con tendencia al 100 %	Trimestral																																									
Porcentaje de unidades documentales disponibles para su uso frente al total de unidades	Contraste de los datos con tendencia al 100 %	Anual																																									
Grado de ocupación de espacios destinados a depósitos o almacenamiento virtual	Contraste de los datos	Anual																																									
Porcentaje de crecimiento del volumen de documentos	Contraste de los datos	Anual																																									
Número de unidades que han sido objeto de valoración	Número directo	Anual																																									
Porcentaje de unidades que han sido eliminadas frente al total de valoradas	Contraste con los datos	Anual																																									

Continuación de la figura 16.

	<b>Guía para diseñar indicadores de evaluación para un sistema de gestión documental</b>					Código G - GC - 001
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión
	Gestión de calidad			Enero 2016	10 de 12	1





**Hoja técnica del indicador**

								
FICHA TÉCNICA INDICADORES DE GESTIÓN								
Código:	Versión:							
Fecha:								
A. INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN								
NOMBRE DEL INDICADOR:	CÓDIGO:							
FECHA DE:	VERSIÓN:							
NOMBRE DEL MACROPROCESO:								
NOMBRE DEL PROCESO:	NIVEL:							
OBJETIVO DEL MACROPROCESO:								
B. RESPONSABLES DE INFORMACIÓN								
ÁREAS O PROCESOS QUE SUMINISTRAN INFORMACIÓN Y DATOS AL INDICADOR:								
RESPONSABLE CALCULAR:								
RESPONSABLE DE ANALIZAR Y TOMAR DECISIONES:								
USUARIOS:								
C. CARACTERIZACIÓN								
OBJETIVO/DESCRIPCIÓN:								
TIPO DE INDICADOR:								
COMPORTAMIENTO:								
D. MEDICIÓN								
FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	NUMERADOR:							
	DENOMINADOR:							
FRECUENCIA RECOLECCIÓN:	FRECUENCIA REVISIÓN:							
FUENTE DE DATOS Y MÉTODO PARA LA MEDICIÓN	ESCALA:							
E. GRAFICO								
								
N°	FECHA DE REGISTRO (dd/mm/aaaa)	META DEL PERIODO (Si aplica)	JUSTIFICACION DE LA META	VALOR NUMERADOR PERIODO ANTERIOR	VALOR DENOMINADOR	RESULTADO	INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS	ACCIONES DE MEJORA

A continuación se describen los aspectos de la hoja técnica de indicadores:

- **Identificación ficha técnica (código, versión, fecha):** permite asignar un código, fecha de creación y versión de la ficha, en caso de posteriores ajustes a la misma. Corresponderá o se asignará de acuerdo al sistema de gestión documental de la organización.
- **Nombre del proceso:** identifica el nombre del proceso al cual corresponde el indicador.
- **Tipo de proceso:** se establece si se trata de un proceso estratégico, de medición o análisis.
- **Objetivo del proceso:** identifica el objetivo del proceso al cual corresponde el indicador.

Continuación de la figura 16.

	Guía para diseñar indicadores de evaluación para un sistema de gestión documental					Código
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	G - GC - 001
Gestión de calidad			Enero 2016	11 de 12	1	

- **Procesos que suministran información y datos al indicador:** se debe establecer la fuente de los datos, con el fin de que el responsable conozca de donde se alimenta el indicador, señala las fuentes de las cuales se obtiene información para el cálculo del indicador. Por ejemplo: sistemas de información, resultados encuestas del cliente externo, interno, verificación del servicio y control de visitantes.
- **Responsable de calcular:** identifica el responsable de alimentar los datos necesarios para el análisis posterior de la información.
- **Responsable de analizar:** identifica el responsable de realizar el análisis de la información (si aplica, ya que el responsable de calcular podría ser el mismo responsable de analizar la información).
- **Usuarios de la información recolectada y analizada:** se determina si existe más de un usuario que requiera hacer uso de la información del indicador.
- **Objetivo del indicador:** señala el para qué se establece el indicador y qué mide.
- **Tipo de indicador:** de acuerdo a la tipología de los indicadores: eficacia, eficiencia, efectividad, economía, etc.
- **Fórmula del indicador:** fórmula matemática utilizada para el cálculo del indicador.
- **Frecuencia de la recolección:** Se determina cada cuánto tiempo se debe hacer recolección de los datos para alimentar el indicador.
- **Frecuencia de análisis:** se determina cada cuánto tiempo se debe realizar el análisis de los datos recolectados.
- **Fuente de datos:** se relaciona con los procesos que suministran información o datos al indicador, en este punto sin embargo se hace necesario precisar si provienen de un sistema de información, encuestas, registros históricos físicos de la organización u otros que existan y den soporte a la información que alimenta el indicador.
- **Escala:** magnitud de referencia para la medición: porcentaje, cantidades totales.



### 6. RESULTADOS

Los resultados del uso de esta guía serán los siguientes:

- Se implementará una estrategia para que el personal de la organización actúe de forma coherente en la elaboración de indicadores.
- Se identificarán los factores clave de la organización y los procesos que resultan críticos. Además, es de gran ayuda en la revisión continua de los procesos, planteando mejoras o rediseños de los procesos implicados en el Cuadro de Mando.
- Comunicar directamente a todos los miembros de la organización la política a seguir en el mediano y largo plazo, los objetivos que se esperan, las personas responsables de liderarlos, el grado de consecución de los objetivos previstos, entre otros.
- Conocer los factores que deben ser controlados y dirigidos con mayor precisión dentro de la organización.
- Da una referencia de la información de los datos que deben ser medidos y gestionados de forma precisa.



Continuación de la figura 16.

	<b>Guía para diseñar indicadores de evaluación para un sistema de gestión documental</b>					Código G - GC - 001	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
	Gestión de calidad			Enero 2016	12 de 12	1	
<p><b>7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El cuadro de mando integral. Disponible en: <a href="http://www.altair-consultores.com/sites/default/files/noticias/LIBRO_CMI.pdf">http://www.altair-consultores.com/sites/default/files/noticias/LIBRO_CMI.pdf</a></li> <li>• Indicadores de gestión de los archivos de la administración local. Disponible en: <a href="http://www.sedic.es/xii_jornadasgestion/textos/calcalde.pdf">http://www.sedic.es/xii_jornadasgestion/textos/calcalde.pdf</a></li> <li>• Los indicadores de gestión en los servicios de archivo de las administraciones locales. Disponible en: <a href="http://www.ssreyes.org/acces/recursos/doc/Nuestra_ciudad/Mesa_archivos/Trabajos_complementarios/1204123415_183200913552.pdf">http://www.ssreyes.org/acces/recursos/doc/Nuestra_ciudad/Mesa_archivos/Trabajos_complementarios/1204123415_183200913552.pdf</a></li> </ul>							


Fuente: elaboración propia.

### 2.3.3.2. Guía para la administración electrónica

A continuación en la figura 17 se presenta la guía para la administración electrónica de un sistema de gestión documental.

Figura 17. **Guía para la administración electrónica**



**Guía para la administración electrónica de un sistema de gestión documental**



ASOCIACIÓN PRO BIENESTAR DE LA FAMILIA DE  
GUATEMALA  
-APROFAM-

<b>Autores y colaboradores:</b>			
Realizado por:	Gestión de calidad	Fecha:	Firma:
Colaboradores:		Fecha:	Firma:
Revisado por:	Gestión de calidad	Fecha:	Firma:
Revisado por:		Fecha:	Firma:
Aprobado por:		Fecha:	Firma:
1ª. Revisión por:		Fecha:	Firma:
2ª. Revisión por:		Fecha:	Firma:

Continuación de la figura 17.


		Guía para la administración electrónica de un sistema de gestión documental				Código	
						G-GC-	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión		
Gestión de calidad			22/01/2016	2 de 7	1		


  

**ÍNDICE**

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. DEFINICIONES.....	3
3. OBJETIVO.....	3
4. ALCANCE.....	3
5. CONTENIDO.....	4
6. RESULTADOS.....	6
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	7

Continuación de la figura 17.

	Guía para la administración electrónica de un sistema de gestión documental					Código
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	G-GC- Versión
	Gestión de calidad			22/01/2016	3 de 7	1



**1. INTRODUCCIÓN**

Esta guía proporciona una metodología a través de recomendaciones técnicas para una adecuada implementación de la administración electrónica en la organización, con respeto a su gestión, normas, legislación y reglamentos vigentes.

Ofrece a la alta dirección y a los coordinadores encargados del Sistema de Gestión Documental las directrices generales y los compromisos necesarios para implementar los procesos y controles técnicos de la gestión de documentos.

**2. DEFINICIONES**

- **Adecuación tecnológica:** rediseño de las soluciones técnicas y posterior adaptación a las necesidades, en relación con las condiciones específicas disponibles.
- **Captura:** fase del ciclo de vida del documento electrónico, posterior a la propia creación del documento, que supone su incorporación al sistema de gestión de documentos de la organización.
- **Escalabilidad:** capacidad de un sistema informático para redimensionar su tamaño o configuración para adaptarse a unas circunstancias cambiantes.
- **Esquema de metadatos:** plan lógico que muestra las relaciones entre los elementos de metadatos, incorporando generalmente un conjunto de reglas, incluidas aquellas relacionadas con la semántica y la sintaxis, que permiten la gestión de metadatos.
- **Estándar abierto:** cualquier protocolo de comunicación, interconexión o intercambio, así como cualquier formato de datos interoperable, cuyas especificaciones técnicas sean públicas y no denoten restricción de acceso ni implementación.
- **Firma electrónica:** conjunto de datos, en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante.
- **Interoperabilidad:** habilidad de los sistemas TIC y de los procesos de negocio a los que dan soporte, de intercambiar datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento.
- **Metadatos:** en el ámbito de la gestión de documentos, datos que describen el contexto, el contenido y la estructura de los documentos y su gestión a lo largo del tiempo.
- **Seguridad de la información:** preservación de la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información, que también puede involucrar a otras propiedades como la autenticidad, la trazabilidad, el no repudio y la fiabilidad.



**3. OBJETIVO**

- Proporcionar recomendaciones para la implementación de una administración electrónica, para un Sistema de Gestión Documental.

**4. ALCANCE**

- El alcance de esta guía es presentar unas líneas generales de actuación que recogen un conjunto flexible de compromisos para diseñar un Sistema de Gestión Documental, referido a la administración electrónica.

Continuación de la figura 17.

 <b>Guía para la administración electrónica de un sistema de gestión documental</b>						Código	
						G-GC-	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión		
Gestión de calidad			22/01/2016	4 de 7	1		

**5. CONTENIDO**

**5.1. Interoperabilidad técnica**

La primera actuación a realizar en el marco de la administración electrónica debe insertarse en un proceso de desarrollo de buenas prácticas relacionadas con la dimensión de la interoperabilidad técnica. Esta se refiere a los aspectos técnicos que precisan los diversos sistemas de información para que exista una adecuada interconexión, presentación de servicios e intercambio de información entre ellos.

Estos estándares proporcionan una base técnica óptima para el desarrollo de servicios interoperables y permiten respetar la libertad para que las organizaciones organicen sus sistemas como mejor se adapten a sus necesidades.

- **Compromisos a cumplir**
  - Utilizar estándares abiertos para facilitar la interoperabilidad entre las administraciones y asegurar a los usuarios una adecuación tecnológica.
  - Alinear los sistemas de información de las administraciones con internet.
  - Tender a la adaptación, la flexibilidad y la escalabilidad de las soluciones.
  - Mejorar las cuestiones técnicas relativas a las condiciones para la conectividad y comunicación de los equipos.
  - Generalizar el acceso a internet para potenciar los servicios.
  - Comprender la clasificación y la organización como base indispensable para la interoperabilidad.


**5.2. Interoperabilidad semántica**

Esta segunda directriz de la interoperabilidad incorpora aspectos relacionados con cuestiones básicas relativas al uso, la clasificación y la interpretación automatizada de la información, pasando por su posterior explotación mediante sistemas expertos.

La interoperabilidad semántica se refiere por lo tanto a la interpretación automática y la reutilización, por aplicaciones que no intervinieron en su creación, de la información intercambiada.

- **Compromisos a cumplir**
  - Abordar la problemática de la interoperabilidad semántica desde el punto de vista técnico.

Continuación de la figura 17.

Guía para la administración electrónica de un sistema de gestión documental					Código	
Elaborado		Revisado	Aprobado	Fecha	Página	
Gestión de calidad				22/01/2016	5 de 7	1

**5.3. Interoperabilidad organizativa**

La tercera dimensión de la interoperabilidad, la organizativa, se orienta a la colaboración entre las organizaciones y a la interacción de sus respectivos servicios, así como de la convergencia de los procedimientos y los procesos.

Esta línea de actuación se dirige a la capacidad de las organizaciones y los procesos para perseguir conjuntamente la consecución de logros acordados sobre los servicios que son prestados. Se necesitará identificar los puntos clave de entrada o salida de los procesos que permitan la interoperabilidad, de esta manera, los procesos internos permanecerán sin cambios.



- **Compromisos a cumplir**
  - Fomentar el liderazgo en las organizaciones como necesidad básica.
  - Tender a seguir una misma metodología en el diseño de los procesos compartidos por diversas organizaciones, así como perseguir su normalización.

**5.4. Seguridad de la información**

La seguridad de la información se consigue a través de la implementación de una serie de controles; políticas, procesos, procedimientos, estructuras organizacionales y funciones de software y hardware. Estos controles además, se deben revisar y mejorar, para garantizar los objetivos señalados. Como principales características de la información, la seguridad velará por su confidencialidad, su integridad, su disponibilidad, su autenticidad, su conservación y su trazabilidad.



- **Compromisos a cumplir**
  - Adoptar una política de seguridad de la información.
  - Observar una buena gestión de los aspectos organizativos de la seguridad de la información, tanto de la participación interna como externa.
  - Conocer y aceptar, el personal de la organización, la responsabilidad que conlleva la seguridad de la información.
  - Garantizar la protección física y ambiental de los activos físicos a través del control de acceso.
  - Cumplir el marco normativo y de todo requisito de seguridad que en el este implícito.
  - Gestionar los activos como medio para cobrar responsabilidad mediante una protección que incluya la identificación de los propietarios; también para asegurar la clasificación, según un nivel adecuado de protección.
  - Garantizar una segura y controlada explotación de su infraestructura, con una pertinente supervisión y registro de incidencias.
  - Considerar el control de acceso a los sistemas de información como uno de los campos cruciales en la seguridad de la información.
  - Garantizar la integridad de la seguridad de la información en los sistemas.
  - Garantizar que los registros de incidencias y las debilidades en la seguridad de la información y de sus sistemas se comuniquen de manera pertinente, como medio que posibilite la debida corrección.

Continuación de la figura 17.

	<b>Guía para la administración electrónica de un sistema de gestión documental</b>					Código	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad				22/01/2016	6 de 7	1	
<p>○ Implementar un plan de continuidad del negocio que responda a la interrupción de sus actividades y proteja sus procesos críticos, garantizando una pronta reanudación de sus funciones.</p> <p><b>5.5. Administración de los documentos electrónicos</b>            Cubrirá tanto a aquellos documentos generados en el ámbito electrónico como a los que originalmente tenían un soporte físico pero que han sufrido un proceso de digitalización.</p> <p>La organización gestionara el documento electrónico como una unidad estructurada en la que caben datos y metadatos. El tratamiento integral de esta unidad vigilara, durante todo su ciclo de vida, para que no se colisione con ninguna de sus características fundamentales, como la autenticidad, la fiabilidad, la integridad y la disponibilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Compromisos a cumplir</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Preservar, en la fase de captura, la integridad, la fiabilidad y la autenticidad de los documentos.</li> <li>○ Respetar ciertas pautas o criterios para un correcto desarrollo de un proceso de digitalización.</li> <li>○ Diseñar un sistema de gestión en el que tengan cabida los metadatos asociados a los documentos electrónicos.</li> <li>○ Establecer un esquema de metadatos, como un instrumento que contribuya a garantizar la conservación de los documentos a largo plazo y que permita abrir un marco de interoperabilidad.</li> <li>○ Implementar los metadatos para la gestión.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>6. RESULTADOS</b>            Los resultados del uso de esta guía serán los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Se minimizará el esfuerzo del usuario en la entrega de la información requerida mediante el acceso de la información.</li> <li>● Los documentos conservados por los servicios de administración electrónica no se verán afectados por la obsolescencia de los soportes ni del equipamiento</li> <li>● Se aumentará la productividad en la búsqueda y recuperación de documentos, teniendo un acceso rápido y seguro de la información de la organización.</li> <li>● Se evitará la pérdida de documentos, ya que están todos guardados en un servidor documental central.</li> <li>● Se tendrá un mayor control y seguridad al acceso de los documentos ya que puede restringirse a determinados usuarios definiendo niveles de confidencialidad.</li> </ul>							



Continuación de la figura 17.

	<b>Guía para la administración electrónica de un sistema de gestión documental</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	7 de 7	1		

**7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- ISO 15489-1. Información y Documentación – Gestión de documentos – Parte 1: Generalidades.
- ISO 15489-2. Información y Documentación – Gestión de documentos – Parte 2: Directrices.
- La gestión de los documentos electrónicos como función archivística. Disponible en: [http://www.archivonacional.go.cr/pdf/articulos\\_ran/cruz%20mundet%20la%20gestion%20de%20los%20documentos\\_ran\\_2009.pdf](http://www.archivonacional.go.cr/pdf/articulos_ran/cruz%20mundet%20la%20gestion%20de%20los%20documentos_ran_2009.pdf)
- Documentos de archivo electrónicos: Manual para archiveros. Disponible en: [http://cau.crue.org/Documents/GT/GT-PGDE/resumen\\_manual\\_ica\\_DocElec.pdf](http://cau.crue.org/Documents/GT/GT-PGDE/resumen_manual_ica_DocElec.pdf)

Fuente: elaboración propia.


### **2.3.3.2.1. Guía para aplicar la interoperabilidad**

A continuación en la figura 18 se presenta la guía para aplicar la interoperabilidad en un sistema de gestión documental.



Figura 18. **Guía para aplicar la interoperabilidad**


**Guía para aplicar la interoperabilidad en un sistema de gestión documental**



ASOCIACIÓN PRO BIENESTAR DE LA FAMILIA DE  
GUATEMALA  
-APROFAM-

Autores y colaboradores:		
Realizado por:	Gestión de calidad	Fecha: _____ Firma: _____
Colaboradores:	_____	Fecha: _____ Firma: _____
Revisado por:	Gestión de calidad	Fecha: _____ Firma: _____
Revisado por:	_____	Fecha: _____ Firma: _____
Aprobado por:	_____	Fecha: _____ Firma: _____
1ª. Revisión por:	_____	Fecha: _____ Firma: _____
2ª. Revisión por:	_____	Fecha: _____ Firma: _____

Continuación de la figura 18.



		Guía para aplicar interoperabilidad en un sistema de gestión documental				Código
						G-GC-
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	2 de 8	1	

**ÍNDICE**

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. DEFINICIONES.....	3
3. OBJETIVO.....	3
4. ALCANCE.....	3
5. CONTENIDO.....	3
6. RESULTADOS.....	8
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	8

Continuación de la figura 18.

	<b>Guía para aplicar interoperabilidad en un sistema de gestión documental</b>				Código	
					G-GC-	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	3 de 8	1	

**1. INTRODUCCIÓN**

El estudio y la revisión de la interoperabilidad en la administración electrónica son, más que necesarios, imprescindibles para la cooperación, la integración y la posibilidad de una prestación de servicios conjuntos por varias organizaciones.

La interoperabilidad es un concepto básico para un correcto funcionamiento en la administración electrónica. Se define como la habilidad necesaria para que organizaciones y sistemas diversos puedan interactuar con objetivos consensuados y comunes, además de tener como finalidad común la persecución de beneficios mutuos.

La necesidad de una actuación transversal se presenta como un modo complementario de trabajar que persigue objetivos comunes para mejorar procesos y resultados.

**2. DEFINICIONES**

- **Arquitectura Orientada a Servicios (SOA):** paradigma para la organización y utilización de competencias distribuidas que están bajo el control de diferentes dominios propietarios. Una arquitectura SOA se utiliza para la interoperabilidad de sistemas, por medio de un conjunto de interfaces de servicios acoplados, donde los servicios no necesitan los detalles técnicos de las plataformas de los otros servicios para el intercambio de información.
- **Estándar abierto:** cualquier protocolo de comunicación, interconexión o intercambio, así como cualquier formato de datos interoperable, cuyas especificaciones técnicas sean públicas y no denoten restricción de acceso ni implementación.
- **Interoperabilidad:** habilidad de los sistemas TIC y de los procesos de negocio a los que dan soporte, de intercambiar datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento.

**3. OBJETIVO**

- Proporcionar recomendaciones para la necesaria interoperabilidad de las comunicaciones y los servicios con respecto al Sistema de Gestión Documental.

**4. ALCANCE**

- La guía para interoperabilidad establece los lineamientos para sistemas de documentos electrónicos y de los procesos de negocio que soportan, intercambian y comparten documentos dentro de la organización.


**5. CONTENIDO**


**5.1. Dimensiones de la interoperabilidad**

Cuando nos referimos a interoperabilidad, es comúnmente aceptado hacer referencia a cuatro dimensiones:

- **Interoperabilidad técnica:** es la dimensión que debe permitir mecanismos comunes de transferencia de datos.
- **Interoperabilidad semántica:** es la dimensión que habilita a los sistemas a combinar la información de fuentes externas y procesarla adecuadamente. Esto quiere decir que la información puede ser entendida por cualquier aplicación.

Continuación de la figura 18.

		Guía para aplicar interoperabilidad en un sistema de gestión documental				Código
						G-GC-
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	4 de 8	1	




- **Interoperabilidad organizativa:** es la dimensión que asegura la coordinación y alineamiento de los procedimientos que intervienen en la provisión de servicios.
- **Interoperabilidad en el tiempo:** es la dimensión que asegura la adecuada recuperación y conservación de la información en soporte eléctrico.


**5.1.1. Interoperabilidad técnica**

La interoperabilidad técnica es aquella relativa a la relación entre sistemas y servicios de tecnología de la información, donde tienen cabida aspectos como las interfaces, la interconexión, la integración de datos y servicios, la presentación de la información, la accesibilidad o la seguridad.

- **Software libre y fuentes abiertas**  
 El desarrollo y la adopción de estándares es una de las vías más poderosas para lograr la interoperabilidad, al proporcionar una guía en la creación de información y establecer unas normas mínimas que los sistemas deben acatar para poder comunicarse e intercambiar esa información.  
  
 La utilización de software libre permite una ejecución libre, el conocimiento de su código fuente, la modificación y la mejora, así como la libre distribución de copias. La búsqueda de costes mínimos y resultados óptimos conduce a las organizaciones a una aceptación del uso de software libre y fuentes abiertas.  
  
 Las organizaciones deben cuidar y desarrollar políticas que armonicen con sus necesidades. Las circunstancias de cada organismo serán el factor que dictará las necesidades de software, según la disponibilidad de los productos.
- **Estándares abiertos**  
 Estos garantizan y facilitan la interoperabilidad, se desarrollan en un proceso transparente y de colaboración, están disponibles de forma gratuita, o con un coste razonable, y pueden ser implementados por los particulares.  
  
 Se recomienda su uso para alcanzar unas buenas prácticas en el ámbito de la administración electrónica. Podemos mencionar algunos ejemplos de estándares abiertos que cualquier organización puede utilizar como: TCP/IP, HTTP, HTML y POP3.  
  
 El uso de estándares abiertos facilita la interoperabilidad entre las administraciones y asegura a los usuarios la adecuación tecnológica, ya que facilita el intercambio de información, promueve un mejor acceso a los datos, reduce los costes tecnológicos y permite la independencia respecto de los sistemas operativos y de hardware.
- **Alineamiento con Internet**  
 Se recomienda un alineamiento de los sistemas de información de las administraciones con internet. La constante innovación tecnológica requiere de los sistemas una extrema flexibilidad y un alto grado de adaptabilidad tecnológica.  
  
 Es fundamental la incorporación de protocolos determinados por la red para las comunicaciones y transmisión de la información.

Continuación de la figura 18.

 <b>Guía para aplicar interoperabilidad en un sistema de gestión documental</b>					Código	
					G-GC-	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	5 de 8	1	



- **Arquitecturas acordes a las soluciones**

La evolución tecnológica previene la rigidez en la configuración, siendo la tendencia deseable la adaptación, la flexibilidad y la escalabilidad de las soluciones.

Hay que considerar la importancia de diseñar una estrategia que se dirija a la obtención de arquitecturas flexibles que permitan intercambiar la información e integren servicios de origen distinto, para permitir el desarrollo de servicios completos. La adaptabilidad exige la modularidad, para convivir con los diferentes niveles de tecnología, la reutilización de los servicios actuales y la posible incorporación futura a otros niveles. El objetivo de todo ello es la consecución de un sistema perdurable.

Una directriz técnica recomendada para la integración de los sistemas de información es la Arquitectura Orientada a Servicios (SOA), que ya está incorporada en proyectos de interoperabilidad, como por ejemplo “e-Ping”.
- **Seguridad**

Es una garantía tanto para las administraciones como para los usuarios, respecto a diferentes aspectos como la privacidad, la confidencialidad o la integridad de la información intercambiada. La existencia de unas garantías mínimas proporcionará un marco seguro para la información que, a su vez, generará la confianza necesaria en el entorno.
- **Interconexión**

Se relaciona con las cuestiones técnicas sobre las condiciones para la conectividad y la comunicación de equipos entre una o diversas organizaciones, como son la infraestructura de red, los servicios de red o los mensajes.



La interconexión entre dominios de red con diferentes arquitecturas o tecnologías exige una alta flexibilidad, estandarización y compatibilidad entre los protocolos de comunicación. Algunos protocolos de amplia aplicación son HTTP, FTP o SOAP.

Se requiere un esfuerzo en políticas de infraestructura tecnológica que permitan la conectividad y la interconexión, porque la interoperabilidad no tiene sentido si no se capacitan y mejoran los medios y los canales de acceso que la posibilitan.
- **Medios de acceso**

Las organizaciones deben contemplar políticas tendentes a generalizar el acceso a través de internet, para potenciar sus servicios y acercarlos al personal. En este punto, cabe recordar la necesidad de reducirla brecha digital en atención a aquellas minorías que carezcan de acceso a cualquier tipo de medio electrónico.

Es preciso, tener en cuenta las especificaciones, los estándares y los protocolos que converjan en cuanto al acceso, el uso y la interoperabilidad. Y en este aspecto, hay que atender a la diversa gama de dispositivos de acceso y los formatos de estándares abiertos para ficheros que conduzcan a su interoperabilidad, como pueden ser XML o HTML.

Continuación de la figura 18.

	<b>Guía para aplicar interoperabilidad en un sistema de gestión documental</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	6 de 8	1		

- **Integración**  
 Se refiere a la aplicación de los procesos de negocio en la administración electrónica con sus mismos servicios y su gestión, dando importancia al soporte para intercambiar la información.

Para una eficaz integración de los elementos, se recomienda la elaboración de catálogos de servicios y estándares de datos que canalicen la implementación de los servicios y los procesos pertinentes en cada organización. Con respecto al grado de evolución tecnológica, objetivo es conseguir la integración de todos los sistemas de información.
- **Organización e intercambio de información**  
 La información no sólo es un elemento básico en la toma de decisiones y la continuidad del negocio de las organizaciones sino que es una de las claves técnicas para optimizar la interoperabilidad. Por lo cual, se deben implementar procedimientos de calidad que eliminen cualquier obstáculo relativo a datos e información, para permitir su integración en iniciativas de interoperabilidad.

Los datos, en el ámbito de la administración electrónica, precisan de una clasificación y una organización, como base indispensable para su interoperabilidad. Para su garantía, se estiman las siguientes recomendaciones dirigidas a personal técnico y TIC que desarrollen funciones en el marco de la gestión de documentos.

Para la consecución de un modelo normalizado y consensuado se debe:

  - Elaboración de referencias y estándares
  - Desarrollo de colecciones de guías
  - Creación de especificaciones técnicas

**5.1.2. Interoperabilidad semántica**  
 La interoperabilidad semántica es aquella dimensión relativa a que la información intercambiada debe ser interpretable de forma automática y reutilizable por aplicaciones que ni siquiera intervienen en su creación.

Garantiza que el significado preciso de los datos y la información pueda ser comprendido con independencia de las aplicaciones que intervengan en el intercambio. La finalidad es la integración de todos los datos en un formato común, que a nivel de uso se alcanza mediante la integración de los metadatos de las fuentes.



**Aspectos técnicos**  
 Se requiere la existencia de sistemas de clasificación e indización, que no pueden surgir sin modelos normalizados de datos comunes. Sus herramientas son los metadatos y los lenguajes controlados.

De manera más detallada se pueden referenciar como:

- **Taxonomías:** listas que representan conceptos, con estructuras relacionales jerárquicas de términos.
- **Tesauros:** listas en lenguaje de indización de relaciones semánticas explícitas entre conceptos, con conexiones horizontales poli jerárquicas. Según la norma ISO 25964, los tesauros son herramientas plenamente definidas para el trabajo en entornos electrónicos, preparadas para establecer un mapa de relaciones entre vocabularios.
- **Ontológicas:** es un sistema de términos que sirve para describir y representar un área de conocimiento, y que expresa las relaciones entre ellos por medio de un lenguaje formal que puede ser entendido por un ordenador.



Continuación de la figura 18.

	<b>Guía para aplicar interoperabilidad en un sistema de gestión documental</b>				Código	
					G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	
Gestión de calidad			22/01/2016	7 de 8	1	

- **Redes semánticas:** estructuras complejas que representan conocimiento a través de grafos cuyos nodos simbolizan conceptos, propiedades e instancias y cuyas aristas implican relaciones entre los mismos. La red semántica sirve para que el software sea capaz de procesar el contenido, razonar con él, combinarlo y realizar deducciones lógicas para resolver problemas como la sobrecarga de información y la diversidad de las fuentes de información.

El uso de estas herramientas permitirá la obtención de un catálogo de estándares de datos y metadatos, definiciones con lenguajes para intercambio, equivalencias, interpretación y transformación de datos entre aplicaciones y sistemas de información, siendo indiferente el hardware y el software utilizados.

**5.1.3. Interoperabilidad organizativa**  
 La interoperabilidad organizativa es aquella dimensión relativa a la capacidad de las entidades, y de los procesos a través de los cuales llevan a cabo sus actividades, para colaborar con el objeto de alcanzar logros mutuamente acordados relativos a los servicios que prestan.

Su fin es integrar los flujos de procesos en aquellos servicios en los que intervengan varias administraciones. Esta interoperabilidad garantiza, por lo tanto, la coordinación y la consistencia de los servicios y sus subsiguientes procedimientos administrativos.

**Estructuras administrativas**  
 La interoperabilidad organizativa se orienta a que los servicios de la administración electrónica puedan superar la diversidad estructural mediante el conocimiento de determinados aspectos, como son: el personal responsable, la toma de decisiones, las relaciones internas y externas o la posible comunicación entre los principales actores.

**Liderazgo y personas**  
 La política de la interoperabilidad organizativa descansa en el liderazgo ejercido por los directivos responsables de la gestión de la administración electrónica. En el ámbito de la administración electrónica, el liderazgo debe ser protagonizado por personal dotado de conocimientos y competencias adecuadas a las necesidades de su organización, a desarrollar en un campo multidisciplinario e interadministrativo.

**Procesos**  
 La normalización de los procesos, en este caso administrativos, debe redundar en la observación de sus flujos de actividades y sus diferencias entre organizaciones. La identificación y la documentación de los flujos internos de las diversas organizaciones que participen de procesos se reflejan en una diagramación, donde se detectan las actividades exigidas en un servicio compartido.


**5.1.4. Interoperabilidad a largo plazo**  
 La interoperabilidad en el tiempo es aquella dimensión relativa a la necesidad de que los datos e información intercambiados por distintas organizaciones puedan ser recuperados con normalidad, requiriéndose para ello su correcta conservación.

Las medidas organizativas y técnicas necesarias para garantizar la recuperación y la conservación de los datos y la información, es decir, del documento electrónico.

Estas medidas son:

- Definición de una política de gestión de documentos.
- Identificación única e inequívoca de los documentos, mediante las convenciones pertinentes, que permitan su sencilla clasificación y recuperación.

Continuación de la figura 18.

Guía para aplicar interoperabilidad en un sistema de gestión documental					Código	
					G-GC-	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	8 de 8	1	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asociación de los metadatos mínimos al documento y, si cabe, de los complementarios, a lo largo de su ciclo de vida.</li> <li>• Clasificación planificada.</li> <li>• Conservación de los documentos a lo largo de su ciclo de vida, de acuerdo con las disposiciones vigentes.</li> <li>• Acceso a los documentos a través de métodos que permitan su visualización.</li> <li>• Coordinación horizontal entre el responsable de gestión de documentos y los restantes servicios interesados en materia de archivos.</li> <li>• Transferencia, en su caso, de los expedientes entre los diferentes repositorios electrónicos a efectos de conservación, de acuerdo con las disposiciones vigentes, para asegurar su conservación, y recuperación a medio y largo plazo.</li> <li>• Borrado de información, destrucción física de los soportes, de acuerdo con las disposiciones vigentes, dejando registro de su eliminación, tras el correspondiente proceso de valoración.</li> <li>• Formación tecnológica del personal responsable de la ejecución y del control de la gestión de documentos, así como de su tratamiento y conservación en archivos o repositorios electrónicos.</li> <li>• Documentación de los procedimientos que garanticen la interoperabilidad a medio y largo plazo, así como las medidas de identificación, recuperación, control y tratamiento de los documentos electrónicos.</li> </ul> <p>Es necesario que para ello, se haga imprescindible que las organizaciones creen repositorios electrónicos, complementarios y equivalentes en cuanto a su función a los archivos tradicionales, que cubran todo el ciclo de vida de los documentos electrónicos.</p> <p><b>6. RESULTADOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de cooperación que permite la combinación de diferentes tecnologías.</li> <li>• Simplificación de los procesos de negocio, que deriva en mayor eficiencia.</li> <li>• Facilitar el uso de estándares abiertos y aplicaciones que causa una reducción de los costes en tecnología.</li> <li>• Reutilización de datos y funcionalidades, que disminuye los costes en sistemas de información.</li> <li>• Obtención de información de mayor calidad que optimiza la toma de decisiones.</li> </ul> <p><b>7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bases para una estrategia de interoperabilidad. Disponible en: <a href="http://siare.clad.org/siare/innotend/gobelec/BasesEstrategialberoamericanaInteroperabilidad.pdf">http://siare.clad.org/siare/innotend/gobelec/BasesEstrategialberoamericanaInteroperabilidad.pdf</a></li> <li>• Ontologías y organización del conocimiento: retos y oportunidades para el profesional de la información. Disponible en: <a href="http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2007/noviembre/01.pdf">http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2007/noviembre/01.pdf</a></li> <li>• Revisión de la experiencia internacional en materia de interoperabilidad. Disponible en: <a href="http://www.minhacienda.gov.co/portal/page/portal/HomeMinhacienda/asistenciaentidadesterritoriales/Publicaciones/Libros/Consultor%EDa%20BID%20Mila%20Gasc%F3%2012-2013.pdf">http://www.minhacienda.gov.co/portal/page/portal/HomeMinhacienda/asistenciaentidadesterritoriales/Publicaciones/Libros/Consultor%EDa%20BID%20Mila%20Gasc%F3%2012-2013.pdf</a></li> </ul>						


Fuente: elaboración propia.





**2.3.3.2.2. Guía para la seguridad de la información con respecto a la administración electrónica**

A continuación en la figura 19 se presenta la guía para la seguridad de la información con respecto a la administración electrónica en un sistema de gestión documental.

**Figura 19. Guía para la seguridad de la información con respecto a la administración electrónica**

Guía para la seguridad de la información con respecto a la administración electrónica			
			
ASOCIACIÓN PRO BIENESTAR DE LA FAMILIA DE GUATEMALA -APROFAM-			
Autores y colaboradores:			
Realizado por:	Gestión de calidad	Fecha:	Firma:
Colaboradores:		Fecha:	Firma:
Revisado por:	Gestión de calidad	Fecha:	Firma:
Revisado por:		Fecha:	Firma:
Aprobado por:		Fecha:	Firma:
1ª. Revisión por:		Fecha:	Firma:
2ª. Revisión por:		Fecha:	Firma:

Continuación de la figura 19.



	<b>Guía para la seguridad de la información con respecto a la administración electrónica</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	2 de 13	1		

**ÍNDICE**

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. DEFINICIONES .....	3
3. OBJETIVO .....	3
4. ALCANCE.....	4
5. CONTENIDO .....	4
6. RESULTADOS .....	12
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	13

Continuación de la figura 19.

	<b>Guía para la seguridad de la información con respecto a la administración electrónica</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	3 de 13	1		

**1. INTRODUCCIÓN**

Junto a la interoperabilidad, la seguridad adquiere un rol crítico en el marco de una administración electrónica. La seguridad de la información se define como aquella capacidad de las redes o de los sistemas de información para resistir, manteniendo un adecuado nivel de confianza, los accidentes o las acciones ilícitas o malintencionadas que comprometan la disponibilidad, la autenticidad, la integridad y la confidencialidad de los datos almacenados o transmitidos y de los servicios de dichas redes y sistemas ofrecen o hacen accesibles.



**2. DEFINICIONES**

- **Activo de información:** cualquier recurso de información o datos con valor para el desarrollo de las funciones de una organización, que puede ser comprendido y tratado como una única unidad a efectos de gestión, uso, protección e intercambio. En el ámbito de la seguridad de la información se emplea también para designar el hardware y software utilizado para su procesamiento o almacenamiento, los servicios utilizados para su transmisión o recepción y las herramientas y/o utilidades para el desarrollo y soporte de sistemas de información.
- **Autenticación:** situación en la cual se puede verificar que un documento ha sido elaborado a quien el documento dice. Aplicado a la verificación de la identidad de un usuario, la autenticación se produce cuando el usuario puede verificar que es quien dice ser y, por ello, pasa a ser considerado un usuario autorizado.
- **Control:** medio para gestionar un riesgo, incluyendo políticas, procedimientos, lineamientos, prácticas o estructuras de la organización, que pueden ser técnicas, de gestión o naturaleza legal. También puede ser sinónimo de salvaguarda.
- **Medios de tratamiento de la información:** cualquier sistema, servicio o infraestructura de tratamiento de la información, o bienes locales físicos donde se alojan.
- **Plan de continuidad del negocio:** plan de protección dirigido a la solución de los incidentes que provoquen una interrupción en la actividad de las organizaciones, reducir la probabilidad de que se produzcan y garantizar la recuperación de su empresa.
- **Riesgo:** combinación de la probabilidad de un evento y su ocurrencia.
- **Seguridad de la información:** preservación de la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información, que también puede involucrar a otras propiedades como la autenticidad, la trazabilidad y la fiabilidad.
- **Vulnerabilidad:** debilidad de un activo que puede ser explotada por una amenaza.

**3. OBJETIVO**

- Proporcionar recomendaciones para la necesaria seguridad de la información en el ámbito de la administración electrónica, con respecto al Sistema de Gestión Documental.

Continuación de la figura 19.

 <b>Guía para la seguridad de la información con respecto a la administración electrónica</b>					Código		
					G-GC-		
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión		
Gestión de calidad			22/01/2016	4 de 13	1		

**4. ALCANCE**

- El alcance de esta guía es adoptar un enfoque basado en procesos para establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar la seguridad de la información respecto a la administración electrónica.

**5. CONTENIDO**

**5.1. Principios de la seguridad de la información**

Los principios relativos a la seguridad se pueden resumir en nueve apartados, que son los siguientes:

- Concienciación:** se debe adquirir conciencia de la necesidad de disponer de sistemas y redes de información seguros, al tiempo que conocer los medios para ampliar la seguridad.
- Responsabilidad:** todos los actores implicados en la gestión de los documentos electrónicos son responsables de la seguridad de la información.
- Respuesta:** hay que desarrollar actuaciones conjuntas y pertinentes para prevenir, detectar y responder a los incidentes que afecten a la seguridad.
- Ética:** contemplar los intereses legítimos de terceros.
- Democracia:** hay que compatibilizar la seguridad y los valores esenciales de una sociedad democrática.
- Evaluación de riesgo:** llevar a cabo evaluaciones de riesgo.
- Diseño y realización de la seguridad:** hay que incorporar la seguridad como un elemento esencial de los sistemas y redes de la información.
- Gestión de la seguridad:** hay que aportar una visión integral de la seguridad en la administración electrónica.
- Reevaluación:** revisar y reevaluar la seguridad de la información y realizar aquellas modificaciones pertinentes sobre políticas, prácticas, medidas y procedimientos relativos a la seguridad.


**5.2. Política integral de seguridad**


La información que se gestiona mediante sistemas o redes, en el ámbito de la administración electrónica, básicamente se encuentra en tres estados: transmisión, almacenamiento y proceso.

La política de seguridad debe garantizar las siguientes características fundamentales de la información:

- Confidencialidad:** seguridad de prevención frente a la disposición, la comunicación y la divulgación de información a terceros no autorizados.
- Integridad:** seguridad de prevención ante la transformación o la modificación no autorizada durante su tratamiento o el almacenamiento de la información, con la exigencia de una rápida observación de alteraciones.
- Disponibilidad:** seguridad de facilitar el acceso a la información por parte de quien esté autorizado y seguridad de prevención contra denegaciones a accesos autorizados.

Continuación de la figura 19.

 <b>Guía para la seguridad de la información con respecto a la administración electrónica</b>					Código	
					G-GC-	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	5 de 13	1	



- **Autenticidad:** seguridad frente a la identidad del productor o emisor de la información.
- **Conservación:** seguridad frente al deterioro de la información, mediante medidas preventivas y de preservación durante todo el ciclo de vida de los documentos.
- **Trazabilidad:** seguridad frente al conocimiento de operaciones, consultas o modificaciones de la información.

**5.2.1. Política de seguridad**

Los equipos directivos de las organizaciones marcarán las directrices en materia de seguridad de la información, de modo que se ordenen con los objetivos de sus propios servicios. Dichos equipos demostrarán su apoyo y su compromiso con la publicación y mantenimiento de una política de seguridad de la información en sus organizaciones, que deberá garantizar la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad, la autenticidad, la conservación y la trazabilidad.

Esta voluntad de política de la seguridad se materializará en un documento que recoja las disposiciones vigentes sobre la materia, los estándares y los procedimientos de las organizaciones, de modo que se defina un marco de aplicación.

Este documento debe ser aprobado al más alto nivel directivo y comunicado a toda la organización de modo comprensible. Los contenidos del documento pueden ser:

- Definición, objetivos y alcance.
- Compromiso directivo.
- Marco referencial, con objetivos de control y evaluación del riesgo.
- Principios, estándares y requerimientos de la seguridad
- Definición de responsabilidades

La política de seguridad de la información de la organización se actualizará periódicamente, en función de los cambios legislativos, del análisis de riesgos, de los cambios estructurales o como el fruto de la misma experiencia, en aras de su idoneidad, su eficiencia y su efectividad.



**5.2.2. Aspectos organizativos de la seguridad de la información**

Se distinguirá entre la gestión de la seguridad de la información en materia de la propia administración y la seguridad que se mantenga respecto de los activos de información que sean accesibles por usuarios externos u otras organizaciones.

Se considerará lo siguiente:

- **Compromiso del equipo directivo con la seguridad:** la mejor declaración de compromiso es la asignación específica de roles, la asignación de los recursos necesarios y el inicio de planes de concienciación.
- **Coordinación de la seguridad:** requiere de participación de diferentes sectores, con roles y funciones relevantes.
- **Asignación de roles:** es necesario que se definan las responsabilidades sobre la seguridad. Las tareas pueden delegarse, pero no eximirá de la responsabilidad.
- **Revisión independiente de la seguridad:** la revisión del enfoque sobre la gestión de la seguridad es necesario que se lleve a cabo por personal externo, para que se considere realmente independiente.

Continuación de la figura 19.

	<b>Guía para la seguridad de la información con respecto a la administración electrónica</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	6 de 13	1		

- **Identificación de los riesgos:** para lo cual se deben introducir controles apropiados antes de permitir el acceso.
- **Tratamiento de la seguridad:** se tratarán los términos de seguridad antes de permitir cualquier acceso a los activos de la organización, que dependerán según los medios de tratamiento y la información a la que se dé acceso.

**5.2.3. Seguridad ligada a los recursos humanos**

El objetivo principal es asegurar que cualquier persona que participe en la organización conozca y acepte la responsabilidad que conlleva la seguridad de la información, de sus sistemas.

El apartado de seguridad de la información respecto de los recursos humanos va ligado a la necesidad de formación del personal y el desarrollo de planes de concienciación.

En cuanto a la selección del personal, estas medidas se orientarán a:

- **Roles y responsabilidades:** definición y comunicación documentada de los roles y las responsabilidades de la seguridad a todo posible empleado de la organización durante el proceso de selección de personal.
- **Términos y condiciones del empleo:** inclusión de términos y condiciones de seguridad en el contenido de los contratos, donde se refieran las responsabilidades.

En cuanto al personal activo, estas medidas se orientarán a:



- **Responsabilidades del equipo directivo:** requerirán de todo el personal que apliquen por igual la seguridad, según la política de procedimientos establecidos. Deben asegurarse de que el personal está apropiadamente informado de sus roles, las expectativas de seguridad, además de fomentar una concienciación que suponga una motivación añadida.
- **Capacitación en seguridad:** el personal de la organización debe ser capacitado en materia de seguridad de la información y sus conocimientos sobre políticas y procedimientos deben actualizarse. Esta capacitación incluirá los requerimientos de seguridad, las responsabilidades legales, el uso de los medios de tratamiento y la información.

En cuanto al personal saliente, estas medidas se orientarán a:

- **Responsabilidades finales:** definición de responsabilidades relacionadas tras el abandono del puesto en la organización, con recordatorio de las relativas a la seguridad y las legales, como pudieran ser acuerdos de confidencialidad.
- **Devolución de activos:** la terminación de un contrato laboral implicará la devolución de aquellos activos que el personal saliente pudiera tener en su posesión, bien software o documentos corporativos.
- **Retirada de derechos de acceso:** de igual manera, deberían retirarse todos los derechos de acceso tras la terminación de contrato laboral al personal saliente. Haber considerado documentalmente la relación entre el acceso y la vigencia del contrato, significará sólo el recordatorio del cumplimiento de la legalidad.



Continuación de la figura 19.

	<b>Guía para la seguridad de la información con respecto a la administración electrónica</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	7 de 13	1		

**5.2.4. Seguridad física y ambiental**

Esta directriz se centra en la protección de los activos físicos a través del control de acceso y la protección contra posibles contingencias externas.

Para ello, la infraestructura se ubicará en áreas de acceso restringido mediante niveles de seguridad. Todo acceso se registrará por los mecanismos de control de acceso, como posible prueba ante auditorías. Pero los sistemas y la información soportada también deben protegerse ante amenazas físicas o ambientales.



Se considerara lo siguiente para esta directriz:

- **Perímetro de seguridad física:** protegen las áreas que contienen información y medios de tratamiento de información. Los perímetros tendrán, entre otras, las siguientes características: definición, solidez física, control físico de acceso, salidas de emergencia con alarma.
- **Controles de ingreso físico:** permiso de ingreso sólo a personal autorizado, con control horario, limitaciones a salas con información sensible, uso de acreditaciones y actualización de permisos.
- **Seguridad de oficinas y medios:** especial diseño de los lugares con especial control del acceso.
- **Protección contra amenazas externas e internas:** protección contra daños motivados por el fuego, inundaciones, terremotos, explosiones, revueltas u otros desastres naturales o causados por el hombre.
- **Áreas de acceso público, entrega y carga:** control de los puntos de acceso donde transiten personas externas a la organización, para evitar su acceso a zonas no autorizadas.

En cuanto a la seguridad del equipo, el objetivo es evitar sustracciones o pérdidas de los activos y actividades de la organización.

- **Ubicación y protección del equipo:** reducción de amenazas, peligros ambientales y accesos no autorizados. Algunas acciones serán las siguientes: reducción del acceso, monitoreo de las condiciones ambientales, especial protección de equipos con información confidencial.
- **Servicios públicos de soporte:** protección ante posibles fallas o interrupciones de energía. Las rutinas de inspección y el desarrollo de planes de contingencia pueden minimizar sus riesgos.
- **Seguridad del cableado:** protección ante su intercepción o daño. Se considera dedicarle una atención y protección especial, ante posibles hurtos, interferencias o manipulaciones no autorizadas.
- **Mantenimiento de equipos:** garantizar su integridad y continua disponibilidad. Cabrá seguir las indicaciones del proveedor, ordenar las reparaciones a personal cualificado, registrar las incidencias, programar su mantenimiento.
- **Seguridad del equipo fuera de la organización:** atender a los riesgos para la organización. En todo caso, el uso externo debe autorizarse por el equipo directivo. Y en cualquier caso, los equipos nunca serán desatendidos y se evaluarán los riesgos de dicho uso.

Continuación de la figura 19.

		Guía para la seguridad de la información con respecto a la administración electrónica				Código	
						G-GC-	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión		
Gestión de calidad			22/01/2016	8 de 13	1		

**5.2.5. Cumplimiento**

Este apartado recuerda la necesidad del cumplimiento del marco normativo y de todo requisito de seguridad que en él esté implícito.

- **Cumplimiento de los requisitos legales:** garantía de control sobre cualquier violación de las disposiciones legales vigentes, los estatutos propios, los contratos o los requisitos de seguridad de la información.
- **Cumplimiento de las políticas y estándares de seguridad y cumplimiento técnico:** garantía del cumplimiento con las políticas y estándares internos de seguridad en la gestión de los sistemas de información. La evolución de las políticas de seguridad, la tecnología y los propios sistemas de información necesitarán de una revisión en el cumplimiento de los requisitos de seguridad.
- **Consideraciones de auditoría de los sistemas de información:** garantía de maximizar la efectividad del proceso de auditoría y de minimizar las interferencias del propio sistema de información. Se considerará la existencia de controles durante el proceso de auditoría que salvaguarden la integridad de las herramientas de la auditoría y que prevengan de su mal uso.

**5.2.6. Gestión de activos**


Tiene como objetivo responsabilizarse de los activos mediante una protección que incluya la identificación de los propietarios; también asegurar la clasificación, según un nivel adecuado de protección.


Para los responsables de los activos, éstos deben identificarse y ser gestionados mediante el mantenimiento de unos controles adecuados, como los siguientes:

- **Inventario de los activos:** la organización debe identificar los activos y documentar su importancia, para una mejor gestión en caso de desastres. No hay que duplicar innecesariamente otro tipo de inventarios, pero sí asegurar unos contenidos consolidados. La responsabilidad también debe documentarse.
- **Responsabilidad de los activos:** la información y los activos asociados con los medios de tratamiento deben ser responsabilidad de la organización que, como tal, debe velar por su correcta clasificación y definir y revisar sus restricciones.
- **Uso de los activos:** todo aquel que se relacione con la información debe seguir unas pautas en su uso y sus activos asociados con los medios de tratamiento.
- **Lineamientos de clasificación:** la información se clasificará según el valor, los requerimientos legales, la sensibilidad y la criticidad para la organización. Estos lineamientos incluirán protocolos de revisión. Toda clasificación debe ser ponderada y proporcionada.
- **Etiquetado y manejo:** la gestión de la información deberá ser concordante con su clasificación. El etiquetado reflejara la clasificación de acuerdo con los protocolos establecidos. El etiquetado y manejo de la información son claves para el intercambio de información clasificada.



Continuación de la figura 19.

		<b>Guía para la seguridad de la información con respecto a la administración electrónica</b>				Código
						G-GC-
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	9 de 13	1	




**5.2.7. Gestión de comunicaciones y operaciones**

Este apartado busca garantizar una segura y controlada explotación de la infraestructura, con su pertinente supervisión y registro de incidencias. Para lo cual existe el propósito de controlar:

- **Procedimientos y responsabilidades operacionales:** garantía de una correcta operación de los medios de tratamiento de la información, mediante el establecimiento de responsabilidades y procedimientos para la gestión y la operación de todos los medios de tratamiento.
- **Gestión de servicios de terceros:** garantizar un nivel apropiado de seguridad tras acuerdos de entrega de servicios a terceros. Cabrá un chequeo y monitorización, por parte de la organización, de la implementación de los acuerdos y del cumplimiento de los estándares para asegurarse de que los entregables sean satisfactorios.
- **Planificación y aceptación de sistemas:** minimizar el riesgo de fallas. La planificación asegurará la capacidad y la disponibilidad de los recursos necesarios. La proyección de capacidad futura prevendrá riesgo de sobrecarga con el tiempo. Todo sistema nuevo, antes de ser aceptado y utilizado, documentará y aprobará los requerimientos.
- **Protección contra códigos maliciosos:** proteger la integridad del software con la toma de precauciones ante códigos maliciosos y códigos móviles no autorizados. El personal estará informado de los peligros y el equipo directivo introducirá controles para su eliminación.
- **Copias de seguridad:** garantía de la integridad y la disponibilidad de la información y sus medios de tratamiento. Establecimiento de procedimientos de rutina para implementar el back – up y la estrategia de copias. También se ensayará la restauración.
- **Gestión de la seguridad de red:** garantía de la protección de la información en redes y su infraestructura de soporte. Cabrá considerar cuestiones legales y monitoreo, además de un control adicional respecto de la información confidencial. Se debe vigilar una posible suplantación del emisor y una posible pérdida de información.
- **Gestión de dispositivos de almacenamiento:** control de la divulgación no autorizada, la modificación o la interrupción de actividades. Cabrá un control y protección físicos.
- **Intercambio de información entre organizaciones:** garantía de la seguridad en el intercambio de información y software, al respaldarse en una política formal seguida de líneas de acuerdos, así como del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.
- **Servicio de correo electrónico:** garantía de seguridad en el servicio y su uso seguro. Cabrá considerar la integridad y la disponibilidad de la información publicada electrónicamente, así como las implicaciones de la seguridad asociada al correo electrónico.
- **Monitorización de sistemas:** control sobre actividades de tratamiento de información no autorizadas. Cabrá el monitoreo de los sistemas y los informes de incidentes de seguridad de la información, además del propio chequeo de la efectividad de los controles

Continuación de la figura 19.

		<b>Guía para la seguridad de la información con respecto a la administración electrónica</b>				Código	
						G-GC-	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión		
Gestión de calidad			22/01/2016	10 de 13	1		



  

**5.2.8. Control de acceso**

El control de acceso a los sistemas de información se considera uno de los campos cruciales en la seguridad de la información. En este campo se establecerán procedimientos de control que permitan el acceso según la política de la organización, con especial atención a los accesos privilegiados y al acceso de software malicioso.

- **Requisitos del negocio para el control de acceso:** garantía del acceso a la información. Los requisitos de la organización marcarán y serán la base del acceso a la información. Las pautas de control del acceso respetarán la política de divulgación del propio organismo.
- **Gestión de acceso de los usuarios:** garantía de un acceso autorizado a los sistemas de información y control ante el acceso no autorizado. Cabrán procedimientos formales para controlar los derechos de acceso. Dichos procedimientos abarcarán todo el ciclo del acceso, desde el registro de nuevos usuarios hasta el borrado de aquellos que ya no requieren acceso. Se tendrá a minimizar el acceso restringido a la información confidencial.
- **Responsabilidades del usuario:** garantía de control ante accesos no autorizados y vigilancia ante el peligro que corre la información en su tratamiento. Cabrá concienciar a los usuarios autorizados de lo importante de su cooperación en la consolidación de la seguridad de la información. Los usuarios deben ser responsables parciales de la efectividad de los controles, por ejemplo mediante el correcto uso de sus claves secretas, personales e intransferibles y una correcta atención de los equipos.
- **Control de acceso de red:** garantía de control ante el acceso no autorizado a los servicios de las redes, internas y externas. El acceso autorizado a las redes no comprometerá la seguridad de los servicios, por lo que se vigilara la:
  - Existencia de interfaces apropiadas
  - Aplicación de mecanismos de autenticación adecuados
  - Obligación del control de acceso del usuario a la información
- **Control de acceso del sistema operativo:** garantía de control ante el acceso no autorizado a los sistemas operativos. Se considerará el uso de medios de seguridad para restringir el acceso a usuarios no autorizados. Estos medios deben ser capaces de:
  - Autenticación de usuarios autorizados, según política de control de acceso definida.
  - Registro de intentos, fallidos y exitosos, de autenticación del sistema.
  - Registro del uso de privilegios especiales del sistema.
  - Emisión de alarmas ante la violación de las políticas de seguridad del sistema.
  - Proporcionar los medios de autenticación apropiados.
  - Restricción, en su caso, del tiempo de conexión de los usuarios.
- **Control de acceso a las aplicaciones y a la información:** garantía de control ante accesos no autorizados a la información de las aplicaciones. Se considerará el uso de medios de seguridad para la restricción del acceso a la información y a las aplicaciones. Las aplicaciones deberán estar capacitadas para:
  - Control del acceso del usuario a la información y a las aplicaciones, según la política de control de acceso definida.
  - Proporcionar protección ante accesos no autorizados al software del sistema de operación y de software malicioso que supere los controles del sistema.

Continuación de la figura 19.

	<b>Guía para la seguridad de la información con respecto a la administración electrónica</b>				Código	
					G-GC-	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	11 de 13	1	

- No comprometer a otros sistemas con los que se comparten recursos.

- **Teletrabajo y movilidad:** garantía de la seguridad de la información ante el uso de medios móviles. La protección será proporcional al riesgo de estos modos de trabajo, como puedan ser los ambientales desprotegidos, en el caso de la movilidad, y la protección específica del lugar, en el caso del teletrabajo.


**5.2.9. Adquisición, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información**  
 Esta directriz trata de garantizar la integridad de la seguridad de la información en los sistemas:


- **Requisitos de seguridad que afectan a los sistemas:** garantía de que la seguridad forme parte integral de los sistemas de información. Los sistemas de información pueden incluir sistemas de operación, infraestructura o servicios, y aplicaciones desarrolladas por el usuario. Por ello, el diseño del sistema debe identificar y acordar requisitos de seguridad antes de su propio desarrollo.
- **Correcto tratamiento de las aplicaciones:** garantía contra errores, pérdida, modificación no autorizada o mal uso de la información de las aplicaciones. Se considerará el diseño de controles adecuados en las aplicaciones, incluyendo una validación de los datos de entrada y de salida. Se aplicará especial atención al tratamiento de la información confidencial mediante controles adicionales.
- **Controles criptográficos:** garantía de la confidencialidad, la autenticidad o la integridad por el uso de medios criptográficos. Se considerará el desarrollo de una política organizacional sobre los controles criptográficos, como refuerzo a una posible protección inadecuada por parte de otros controles.
- **Seguridad en los sistemas de ficheros:** garantía de seguridad e integridad de los sistemas de ficheros. Se considerará el control del acceso a estos sistemas y del código fuente del programa.
- **Seguridad en los procesos de desarrollo y soporte:** garantía para el mantenimiento de la seguridad del software y la información de las aplicaciones. Los responsables de las aplicaciones cobrarán responsabilidad sobre la seguridad de los proyectos y del soporte.
- **Gestión de vulnerabilidades técnicas:** garantía de reducción de riesgos sobrevenidos de la explotación de vulnerabilidades técnicas. La gestión de la vulnerabilidad técnica debe ser sistemática, confirmando su efectividad tras la obtención de la oportuna información de los sistemas de información.

**5.2.10. Gestión de incidentes de seguridad de la información**  
 En esta línea de actuación, se persigue garantizar que los registros de incidencias y las debilidades en la seguridad de la información y de sus sistemas se comuniquen de manera pertinente, como medio que posibilite la debida corrección.

- **Informe de los eventos y debilidades de la seguridad de la información:** garantía de que una correcta comunicación de los eventos y debilidades de seguridad, asociados al sistema, permiten medidas correctoras. Se considerará el establecimiento de procedimientos formales de informe, que afectarán a todo el personal de la organización.
- **Gestión de los incidentes y mejoras en la seguridad de la información:** garantía de aplicación de un enfoque consistente en la gestión de los

Continuación de la figura 19.

		<b>Guía para la seguridad de la información con respecto a la administración electrónica</b>				Código
						G-GC-
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	12 de 13	1	



incidentes de seguridad. Se considerará el establecimiento de responsabilidades y procedimientos para gestionar con eficacia los eventos y las debilidades de la seguridad.

**5.2.11. Gestión de la continuidad del negocio**  
 El objetivo de este apartado se centra en el establecimiento de un plan de acción que minimice los efectos de cualquier catástrofe. La organización debe saber responder a una interrupción en sus actividades, proteger sus procesos críticos y garantizar una pronta reanudación de sus funciones.



Se considerará la implementación de un proceso de gestión de la continuidad del negocio, que minimice impactos y permita una rápida recuperación de pérdidas de activos de información a niveles aceptables.

- **Incluir la seguridad de la información en el proceso de gestión de continuidad del negocio:** se considerará el desarrollo y el mantenimiento de un proceso integral para la continuidad del negocio, en toda la organización, que trate los requisitos de seguridad de la información.
- **Continuidad del negocio y evaluación del riesgo:** se considerará la identificación de aquellos eventos que puedan interrumpir procesos de la organización, sopesando su impacto y sus consecuencias.
- **Desarrollar e implementar los planes de continuidad incluyendo la seguridad de la información:** se considerará el desarrollo y la implementación de planes que aseguren la disponibilidad de la información en niveles aceptables y en plazos de tiempo razonables, en caso de interrupción del negocio.
- **Marco referencial de los planes de continuidad del negocio:** se considerará la opción de mantener un único marco referencial en cuanto a los planes de continuidad del negocio, para que los planes parciales sean consistentes respecto de la seguridad de la información.
- **Prueba, mantenimiento y reevaluación de los planes de continuidad del negocio:** los planes de continuidad del negocio serán debidamente probados y actualizados para asegurar su efectividad. Se considerará la designación de un responsable en las revisiones regulares de cada plan de negocio que, con un proceso formal de control de cambios parciales, dotará al plan completo de mayor consistencia y eficacia.

**6. RESULTADOS**  
 Los resultados del uso de esta guía serán los siguientes:

- Se produce una sensibilización del personal en relación a la importancia de la correcta manipulación de la información, a la aplicación adecuada de las medidas de seguridad que deben adoptarse dentro de la organización.
- La existencia de registros y medidas de control permiten que la seguridad de la información esté garantizada en la organización y que estos esfuerzos puedan demostrarse.

Continuación de la figura 19.

	<b>Guía para la seguridad de la información con respecto a la administración electrónica</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	13 de 13	1		

**7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Directrices de la OCDE para la seguridad de sistemas y redes de información. Hacia una cultura de seguridad. Disponible en: <http://www.oecd.org/sti/ieconomy/34912912.pdf>
- ISO 27001. Tecnología de la información – Técnicas de seguridad – Sistemas de gestión de seguridad de la información – Requisitos.
- ISO 17799. El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Códigos de buenas prácticas de seguridad. Disponible en: <http://www.shutdown.es/ISO17799.pdf>
- Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2010/01/29/pdfs/BOE-A-2010-1330.pdf>

Fuente: elaboración propia.


### 2.3.3.2.3. Guía para la administración de documentos electrónicos

A continuación en la figura 20 se presenta la guía para la administración de documentos electrónicos en un sistema de gestión documental.



Figura 20. **Guía para la administración de documentos electrónicos**



**Guía para la administración de documentos electrónicos**



ASOCIACIÓN PRO BIENESTAR DE LA FAMILIA DE  
GUATEMALA  
-APROFAM-

<b>Autores y colaboradores:</b>		
Realizado por:	Gestión de calidad _____	Fecha: _____ Firma: _____
Colaboradores:	_____	Fecha: _____ Firma: _____
Revisado por:	Gestión de calidad _____	Fecha: _____ Firma: _____
Revisado por:	_____	Fecha: _____ Firma: _____
Aprobado por:	_____	Fecha: _____ Firma: _____
1ª. Revisión por:	_____	Fecha: _____ Firma: _____
2ª. Revisión por:	_____	Fecha: _____ Firma: _____

Continuación de la figura 20.



	<b>Guía para la administración de documentos electrónicos</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	2 de 9	1		

**ÍNDICE**

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	DEFINICIONES .....	3
3.	OBJETIVO .....	3
4.	ALCANCE.....	3
5.	CONTENIDO .....	3
6.	RESULTADOS .....	9
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	9

Continuación de la figura 20.

	Guía para la administración de documentos electrónicos					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	3 de 9	1		

**1. INTRODUCCIÓN**

La gestión de documentos se refiere a una preocupación por garantizar esos documentos como una evidencia jurídica y un patrimonio documental más allá del tiempo que pueda perdurar la tecnología que los generó. Para ello, esta directriz de administración de documentos electrónicos se aborda el documento electrónico desde el máximo respeto a sus características: autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad.

**2. DEFINICIONES**

- **Autenticidad:** propiedad o cualidad por la cual se puede probar que un documento es lo que afirma ser y ha sido creado por la persona que se presume y en el momento que se afirma.
- **Captura:** fase del ciclo de vida del documento electrónico, posterior a la propia creación o producción del documento, que supone su incorporación al sistema de gestión de documentos de la organización.
- **Conversión:** proceso consistente en cambiar los documentos de un soporte a otro o bien de un formato a otro.
- **Disponibilidad:** propiedad o cualidad de los activos de información, mediante la cual aquellas entidades o procesos autorizados tienen acceso a los mismos cuando lo requieren. En el ámbito específico de los documentos electrónicos, aquella propiedad o cualidad de los mismos que permite su localización, recuperación, presentación e interpretación.
- **Esquema de metadatos:** plan lógico que muestra las relaciones entre los elementos de metadatos, incorporando generalmente un conjunto de reglas, incluidas aquellas relacionadas con la semántica y la sintaxis, que permiten la gestión de metadatos.
- **Fiabilidad:** propiedad o cualidad de un documento cuyo contenido se considera una representación completa y fidedigna de las actividades y operaciones de los que da testimonio.
- **Integridad:** propiedad o cualidad de un documento cuando se encuentre completo e inalterado.
- **Metadatos:** en el ámbito de la gestión de documentos, datos que describen el contexto, el contenido y la estructura de los documentos y su gestión a lo largo del tiempo.
- **Metadatos para la gestión de documentos:** información estructurada o semiestructurada que permite la creación, la gestión y el uso de los documentos a lo largo del tiempo y entre diferentes dominios.

**3. OBJETIVO**

- Proporcionar recomendaciones para una adecuada administración de documentos electrónicos, con respecto al Sistema de Gestión Documental.

**4. ALCANCE**

- El alcance de esta guía es plantear el documento electrónico en base a criterios de equivalencia, validez y conservación de la información.

**5. CONTENIDO**



**5.1. Estructura del documento electrónico**

Siguiendo la norma ISO 15489 (Información y Documentación – Gestión de documentos), el documento electrónico comparte las características del documento en papel:

- **Autenticidad:** un documento será auténtico si se puede comprobar que es lo que afirma ser, que ha sido creado por la persona que se afirma y que ha sido creado cuando se afirma.



Continuación de la figura 20.

	<b>Guía para la administración de documentos electrónicos</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	4 de 9	1		

- **Fiabilidad:** un documento será fiable cuando su contenido se considera una representación completa de las actividades y las operaciones de los que da testimonio y se pueda recurrir a él con posterioridad.
- **Integridad:** un documento será íntegro cuando sea completo e inalterado.
- **Disponibilidad:** un documento será disponible cuando sea factible su localización, su recuperación, su presentación y su interpretación.

El documento electrónico se constituye como una unidad estructurada con datos y metadatos que participan de sus diferentes dimensiones.

**5.2. Captura del documento electrónico**  
 Un sistema de gestión de documentos electrónicos reconoce tres etapas diferenciadas:

- **Diseño:** planificación de las acciones tecnológicas y metodológicas a aplicar.
- **Captura:** grabación en el sistema, una vez que el documento ha sido producido o recibido por la organización.
- **Mantenimiento:** permanencia del documento en los sistemas operativos o de archivo, según su vigencia administrativa.

En las fases de captura y de mantenimiento, las acciones sobre los documentos deben preservar su integridad, su fiabilidad y su autenticidad. Las acciones que se desarrollan en el proceso de captura se centran en el control, la conversión de formato, la verificación de la firma y la captura de los metadatos del documento, sin olvidar que el sistema garantizará su acceso tras haberlo capturado.



Para la captura y el registro de documentos son consideradas como obligatorias las siguientes necesidades:

- **Cuadro de clasificación:** los documentos electrónicos capturados se asociarán a un cuadro de clasificación.
- **Metadatos:** el sistema validará y controlará la entrada de los metadatos mínimos obligatorios e incluirá otros metadatos asociados a los documentos electrónicos.
- **Captura:** el contenido del documento electrónico, incluida la información que determina su forma y presentación y la que define la estructura y el comportamiento, será capturado sin menoscabo de su integridad estructural.
- **Formatos:** los documentos de archivo serán capturados o convertidos a los formatos admitidos para la fase de archivo.

**5.3. Digitalización**  
**5.3.1. Generalidades**  
 Es preciso determinar las diferencias entre los documentos electrónicos de archivo, los documentos electrónicos simples y los documentos digitalizados.

- **Documentos electrónicos de archivo:** serán los que reflejen y sean evidencia de las actividades de la organización, con carácter de original.
- **Documentos electrónicos simples:** representan un apoyo para la gestión administrativa, sin ofrecer garantías legales: son los generados por herramientas ofimáticas sin ninguna validación.

Continuación de la figura 20.

	<b>Guía para la administración de documentos electrónicos</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	5 de 9	1		

- **Documentos digitalizados:** son el resultado de una forma de producción de documentos electrónicos, el fruto de un mecanismo de captura que transforma en documento electrónico un soporte en papel.

La digitalización de los documentos de archivo se basa en la generación y posterior tratamiento de una imagen digital a partir del soporte no digital de un documento original.

**5.3.2. Finalidades de la digitalización**

Toda organización puede afrontar la digitalización de los documentos desde dos puntos de vista:

- **Proyectos de difusión:** la conversión digital de documentos originales no digitales es desarrollada como proyectos de difusión. Se señala que la decisión de digitalizar puede tomarse con objeto de:
  - **Incrementar el acceso:** una respuesta a una alta demanda de consulta.
  - **Mejorar los servicios:** para un creciente número de usuarios. Se proporciona mayor calidad a los recursos de la organización.
  - **Reducir la manipulación de los originales:** una respuesta preventiva como copia de preservación.
  - **Ofrecer a la organización una oportunidad para desarrollar su infraestructura**
  - **Impulsar el desarrollo de recursos cooperativos:** en un marco de interoperabilidad.
  - **Buscar ventajas económicas:** como rentabilizar enfoques compartidos entre organizaciones.
- **Sustitución de soporte:** las organizaciones pretenden una conversión del soporte original, sea para una posterior eliminación de ese original o no, con miras al establecimiento de una administración electrónica.

Desde otro punto de vista, los escenarios de captura de los documentos electrónicos como resultado de un proceso de digitalización son:


- **Centros de digitalización**
  - Diferida en el tiempo
  - Masiva, por lotes
  - Personal especializado
  - Capacidad para su almacenamiento
- **Puntos de digitalización**
  - Digitalización inmediata, por la proximidad al usuario o registro
  - Escáneres de sobremesa
  - Personal no especializado


**5.3.3. Proceso de la digitalización**

Es necesario mostrar ciertos criterios que de modo general hay que registrar para un correcto desarrollo de un proceso de digitalización, que se resuelven en las siguientes fases:

- **Fase de planificación:** al momento de realizar la planificación debemos responder las siguientes preguntas: ¿el material original necesita convertirse?; ¿debe convertirse?; ¿puede convertirse?
- **Fase de conversión:** momento del tratamiento informático que genere el cambio de formato del documento electrónico.

Continuación de la figura 20.

 <b>Guía para la administración de documentos electrónicos</b>					Código	
					G-GC-	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	6 de 9	1	



- **Fase de validación:** momento del cotejo entre el resultado del proceso y el documento original, para validar la garantía.
- **Fase de confirmación:** momento de la incorporación de los metadatos mínimos obligatorios.

Se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Utilizar los escáneres adecuados a forma, soporte y estado de los documentos.
- Examinar posibles problemas de manipulación de los documentos.
- Establecer la resolución pertinente al resultado perseguido.
- Elegir la profundidad adecuada al material.
- Utilizar con medida y precaución procedimientos de optimización de las imágenes, si fuera preciso.
- Usar técnicas de compresión sin pérdida, para ficheros de conservación y seguridad.
- Ensayar el acceso a los ficheros, para comprobar su normal apertura.
- Conocer en profundidad los equipos utilizados.
- Utilizar estándares en el control de calidad de la imagen.
- Desarrollar un programa de control continuo de calidad que verifique la consistencia de la producción.

**5.4. Firma electrónica**

La firma electrónica es aquella que, realizada mediante medios técnicos, cumple todas o algunas de las funciones desarrolladas por la firma tradicional. Se configura con un valor numérico que se asocia a un mensaje de datos y permite determinar que dicho valor ha sido generado a partir de la clave originaria, sin modificación posterior.

Ante la necesidad de conservar la firma de los documentos electrónicos se recurre a los formatos avanzados de firma electrónica. Estos estándares se desglosan en 4 bloques de firma:



- **Firma básica y firma con política explícita:** no incluye sello de tiempo, sino que el firmante declara la fecha del acto. Una tercera parte debe avalar el momento y validez de la firma.
- **Firma con sello de tiempo:** está avalada y se calcula si se generó antes de una posible revocación del certificado. Ante la falta de evidencias y la corta duración, requieren una tercera parte que avale la validez en su generación.
- **Firma con información completa de validación:** añade referencias a la cadena de certificación para permitir una verificación longeva. Una tercera parte guardará los datos sobre el estado de los certificados.
- **Firma con evidencias electrónicas:** incorpora la información necesaria para su verificación en la firma y define el mantenimiento de la fiabilidad con sellos de tiempo. Son el perfil de las firmas electrónicas longevas, con la ventaja de no requerir información adicional custodiada por terceras partes para una verificación.

**5.5. Metadatos para la gestión de documentos**

Los sistemas de gestión de documentos electrónicos no disponen de metadatos implícitos por lo que cualquier documento que se incorpore a un sistema de gestión deberá también explicitar sus metadatos. Los metadatos exigidos para los documentos electrónicos siempre serán mayores en número a los exigidos para el papel.

Los metadatos son datos que describen el contexto, el contenido y la estructura de los documentos y su gestión a lo largo del tiempo.

Continuación de la figura 20.

	<b>Guía para la administración de documentos electrónicos</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	7 de 9	1		

**5.5.1. Modelo de metadatos para la gestión**

La responsabilidad en el desarrollo y la implementación de un modelo de metadatos estará asignada a un equipo multidisciplinar, compuesto por archiveros, profesionales de las tecnologías de la información y la comunicación.

Los metadatos se organizan en seis grupos, a saber:

- **Identificación:** identifica la entidad. Por ejemplo: tipo de entidad, nivel de agrupación e identificador.
- **Descripción:** permiten decidir sobre si la entidad es la que se busca. Por ejemplo: título, resumen e identificadores externos.
- **Uso:** facilitan el uso a largo plazo de la entidad. Ejemplos: entorno técnico, acceso, derechos e idioma.
- **Plan de eventos:** permiten gestionar la entidad y sus metadatos asociados. Consisten en las acciones de gestión que se prevé ocurran. Ejemplos: tipo, descripción, fecha, desencadenante de evento y relación.
- **Historial de eventos:** documentan el pasado de los documentos, los eventos de la entidad y sus metadatos. Ejemplos: fecha, tipo, descripción y relación.
- **Relación:** asocian entidades, señalan una entidad o bien describen sus relaciones con otras entidades. Ejemplos: identificador de entidad relacionada, tipo de relación y fecha de la relación.

También es de común aceptación los siguientes tipos de metadatos:

- **Descriptivos:** permiten la localización y la identificación.
- **Estructurales:** indican la colocación de objetos compuestos.
- **Administrativos:** permiten la gestión de un documento y conocer, entre otras características, su fecha de creación y su accesibilidad.

**5.5.2. Esquema de metadatos para la gestión**

Un esquema de metadatos es un instrumento que contribuye a garantizar la conservación de los documentos a largo plazo y permite abrir un marco de interoperabilidad.



Dado su carácter de instrumentos de control, su documentación y su presentación observarán el respeto a un formato predefinido, para ser cita referente de sus definiciones semánticas.

El diseño de un esquema de metadatos precisa de varios pasos a dar:

- **Selección de elementos:** cada organización tiene que decidir y definir qué elementos incorporar a su esquema de metadatos. Algunas cuestiones a decidir serán:
  - Concretar las entidades a implementar.
  - Decidir los niveles de agrupación.
  - Establecer determinadas acciones a ejecutar sobre los documentos y los desencadenantes que se lo permitan.
  - Decidir sobre funcionalidades tan importantes como los términos de accesibilidad y eliminación / conservación.
  - Documentar el historial de las acciones acometidas sobre los documentos.
- **Estructura de elementos:** al establecer un valor semántico a un conjunto de elementos de metadatos se los está categorizando como un esquema. A ello habrá que añadir una relación semántica: la identificación de los grupos de elementos que se consideren una secuencia, para garantizar un claro significado.



Continuación de la figura 20.

	<b>Guía para la administración de documentos electrónicos</b>				Código	
					G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	
Gestión de calidad			22/01/2016	8 de 9	1	


- **Esquemas de codificación:** son fuentes que aportan consistencia y normalizan los valores de los elementos de metadatos: clasificaciones, vocabularios controlados o taxonomías. Estos esquemas, de vocabulario y de sintaxis, deben permitir un tratamiento automatizado y estar debidamente definidos.
- **Reglas sintácticas, niveles de obligatoriedad y valores por defecto:** los esquemas de metadatos definirán las reglas de utilización de sus elementos:
  - Formación de sintaxis: se definirá la forma de expresión. Por ejemplo de fecha: dd/mm/aaaa.
  - Nivel de obligatoriedad: indicar si la definición es opcional u obligatorio. Por ejemplo: fecha de transferencia indicar sólo si se ha verificado.
  - Valores por defecto: posibilidad de asignación. Ejemplo de agente: el nombre de la organización precederá al productor.
  - Reglas de incidencia: definir la repetitividad del elemento. Por ejemplo de formato no repetible para un documento.
- **Reutilización de esquemas de metadatos preexistentes:** la complejidad en la elaboración de un esquema de metadatos conlleva la recomendación de prestar atención si existe algún esquema que una organización pueda reutilizar. Para ello se comprobaba la semántica y el uso de reglas, entre otras cuestiones, antes de asumir cualquier producto ya existente.


**5.5.3. Implementación de los metadatos para la gestión**

Una adecuada implementación de los metadatos debe verse precisada por ciertas consideraciones sobre los puntos siguientes:

- **Almacenamiento y gestión:** es una cuestión política sobre si un sistema informático de gestión transfiere a un repositorio regido por la aplicación de gestión documental o si permanece en el mismo sistema. Si se opta por el repositorio, se considerará si los metadatos se guardaran separados de las entidades descritas o si se incrustan en los propios documentos.
- **Incorporación de metadatos:** la organización considerará qué metadatos se capturan automáticamente y cuales se detallan manualmente.
- **Creación de un documento de metadatos:** dada la consideración de que los metadatos son un documento en sí mismos, la organización sopesará aquel momento de inflexión en que los metadatos asociados a un documento se puedan entender como completos y cerrados.
- **Metadatos como herramienta de control para la gestión de documentos:** la organización comprenderá que los metadatos se convierten en una herramienta de gestión, al incorporar valores relacionados con su cuadro de clasificación o su calendario de conservación, la accesibilidad o la seguridad de los documentos.
- **Enlaces entre metadatos:** la organización considerará las estrategias oportunas ante la necesidad de conservar no sólo los enlaces entre el documento y sus metadatos sino entre los metadatos mismos, aspecto importante en la gestión de documentos a largo plazo.
- **Valoración:** esta valoración incluye tanto los metadatos que se deben capturar con el documento como también el tiempo que hay que preservarlos.

Continuación de la figura 20.

 <b>Guía para la administración de documentos electrónicos</b>					Código	
					G-GC-	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	9 de 9	1	



- **Transferencia de documentos:** la organización considerará la oportunidad de definir los protocolos de transferencia de documentos electrónicos, que aparejará la gestión de sus metadatos asociados.
- **Conservación y formatos de almacenamiento:** la organización contemplará la conservación a largo plazo de los metadatos asociados a documentos. Las diferentes técnicas de almacenamiento de los metadatos contemplan desde el encapsulado, donde el documento se convierte en una entidad que incorpora documento y metadatos, hasta la incrustación de los metadatos como cabecera del documento.
- **Asegurar la gestión de los metadatos a lo largo del tiempo:** la organización asumirá la necesidad de la gestión de los metadatos a lo largo del tiempo. La migración o la conversión de sus formatos se contemplará como un proceso de conservación en aras de su utilización como material de investigación.

**6. RESULTADOS**

Los resultados del uso de esta guía serán los siguientes:

- Se aumentará la calidad de la información y la reducción de los costos de recuperación de los documentos.
- Se reducirá el riesgo del acceso no autorizado a los documentos, permitiendo asegurar la trazabilidad y protección de estos.
- Se facilitarán los procesos de conversión, migración y conservación a largo plazo de los documentos electrónicos.
- Se proporcionan vínculos entre los documentos y su contexto de creación, con el fin de que estos sean auténticos, íntegros, confiables, usables y con valor probatorio.

**7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**


- Estrategias de gestión de los documentos electrónicos en la administración local. Disponible en: [http://www.girona.cat/sgdap/docs/gestion\\_documentos\\_electronicos.pdf](http://www.girona.cat/sgdap/docs/gestion_documentos_electronicos.pdf)
- La conservación a largo plazo de firmas digitales auténticas. Disponible en: [http://iibi.unam.mx/archivistica/alejandra\\_delgado-firmas\\_digitales\\_autenticas.pdf](http://iibi.unam.mx/archivistica/alejandra_delgado-firmas_digitales_autenticas.pdf)
- Cero papel en la Administración Pública. Guía 3: Documentos electrónicos. Disponible en: [http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-%20files/Cero\\_papel/guia-3-documentos-electronicos-v1.pdf](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-%20files/Cero_papel/guia-3-documentos-electronicos-v1.pdf)
- Cero papel en la Administración Pública. Guía 5: Digitalización certificada de documentos. Disponible en: [http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/Cero\\_papel/guia-5-digitalizacion-de-documentos-v1.pdf](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/Cero_papel/guia-5-digitalizacion-de-documentos-v1.pdf)
- Guía para la formulación de un esquema de metadatos para la gestión de documentos. Disponible en: <http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/SINAE/Productos%20SINAE%202013/Guia%20de%20metadatos.pdf>

Fuente: elaboración propia.

### 2.3.3.3. Guía para el control de documentos



A continuación en la figura 21 se presenta la guía para el control de documentos en un sistema de gestión documental.

Figura 21. Guía para el control de documentos

Guía para el control de documentos			
			
ASOCIACIÓN PRO BIENESTAR DE LA FAMILIA DE GUATEMALA -APROFAM-			
Autores y colaboradores:			
Realizado por:	Gestión de calidad	Fecha:	Firma:
Colaboradores:		Fecha:	Firma:
Revisado por:	Gestión de calidad	Fecha:	Firma:
Revisado por:		Fecha:	Firma:
Aprobado por:		Fecha:	Firma:
1ª. Revisión por:		Fecha:	Firma:
2ª. Revisión por:		Fecha:	Firma:



Continuación de la figura 21.



	Guía para el control de documentos					Código	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	G-GC- Versión	
Gestión de calidad				22/01/2016	2 de 7	1	

**ÍNDICE**

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. DEFINICIONES .....	3
3. OBJETIVO .....	3
4. ALCANCE.....	3
5. CONTENIDO .....	3
6. RESULTADOS .....	7
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	7

Continuación de la figura 21.

	Guía para el control de documentos					Código
						G-GC-
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión
Gestión de calidad			22/01/2016	3 de 7	1	

**1. INTRODUCCIÓN**

El control de documentos es un conjunto de procesos operativos de gestión documental que sirven para dar respuesta a las necesidades exigidas por los usuarios de la organización en materia de gestión de documentos y cuyo valor añadido se convierte en un recurso fundamental para la gestión del resto de procesos documentales o de gestión de la organización. Estos procesos son propios de la gestión documental y sus responsables principales serán aquellas personas que se encarguen de coordinar los Sistemas de Gestión Documental de la organización.

Esta guía presenta una metodología para llevar el control y las representaciones que deben ser desarrolladas en los archivos a través de una serie de recomendaciones técnicas para la identificación, clasificación y descripción de los documentos realizados en la organización.

**2. DEFINICIONES**

- **Clasificación:** proceso de gestión documental basado en la estructuración sistemática de las actividades, de las organizaciones o de los documentos generados por estas, en categorías de acuerdo a convenciones, métodos o normas de procedimientos, lógicamente estructurados y representados en un sistema de gestión documental.
- **Descripción archivística:** elaboración de representaciones de documentos de archivo y, en su caso, de otras entidades archivísticas. Este término también designa los resultados del proceso.
- **Identificación:** proceso de gestión documental que sirve para analizar las actuaciones que se llevan a cabo dentro de una organización y que permiten conocer en toda su extensión los documentos que se gestionan en ella.
- **Representación:** información resultante de la proyección de unos conceptos teóricos sobre la realidad existente en una organización, la cual se logra mediante la aplicación de los resultados obtenidos en los procesos de control intelectual sobre la información real de que dispone la organización para su gestión ordinaria.
- **Serie documental:** conjunto de documentos simples o compuestos producidos por una organización que son reflejo de una o varias actividades o procesos desarrollados en el ejercicio de sus competencias.

**3. OBJETIVO**

- Proporcionar recomendaciones técnicas para poder mantener eficazmente el control de documentos mediante la identificación, clasificación y descripción de los mismos.

**4. ALCANCE**

- El alcance de esta guía es presentar unas líneas generales de actuación que reúnen un conjunto de compromisos para diseñar e implementar un Sistema de Gestión Documental, en materia de control de documentos.



**5. CONTENIDO**

**5.1. Identificar la organización y sus documentos**

La identificación es un conjunto de actividades preliminares que sirven para analizar las acciones que se llevan a cabo dentro de una organización y que permiten conocer en toda su extensión los documentos que se gestionan en ella.

Esta línea de actuación debe ser puesta en práctica con carácter previo a la mayoría de operaciones o procesos propios de la gestión documental, ya que la mayor parte de las actuaciones en gestión documental dependerán en gran medida de los resultados obtenidos a partir de la identificación.

Continuación de la figura 21.

	<b>Guía para el control de documentos</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	4 de 7	1		

El punto básico de toda identificación es el análisis de la realidad que se evidencia en una organización aplicando como fórmula principal el conocido como “Principio de Procedencia”. El principio de procedencia de los documentos está considerado como una de las principales reglas de la gestión documental contemporánea y es la base fundamental para identificar adecuadamente cualquier organización.

Una correcta identificación archivística de la organización permitirá establecer los siguientes elementos:



- Propuestas de clasificación que reflejen la estructura documental que se haya podido identificar y que deberá ser aprobado por los responsables de la organización.
- Diseño de los procesos de gestión documental adecuado a la realidad de la organización.
- Posibilidades de mejora del flujo de datos o información de acuerdo con la realidad identificada.
- Un sistema fiable y eficaz para poder tomar decisiones en el ámbito de la gestión documental, pero también en otras áreas de gestión de la organización.

Si la documentación resultante de la identificación es lo suficientemente exhaustiva, también podrá servir como recurso básico para la toma de decisiones por parte de la dirección de la organización.

Para que la identificación sea lo más eficaz posible y pueda ser tenida en consideración por la organización, debe disponer de un soporte documental fiable que sirva de apoyo a la investigación realizada, y el cual dependerá del grado de profundidad de dicha identificación.

- **Compromisos a cumplir**
  - Analizar la estructura jerárquica de la organización y su evolución y su evolución a lo largo del tiempo desde sus orígenes.
  - Analizar los objetivos, las funciones y las actuaciones que la organización realiza o ha realizado a lo largo del tiempo.
  - Analizar los tipos de documentos que se reciben y/o se crean en el momento actual pero también a lo largo del tiempo, así como el tipo de información que contienen.
  - Documentar toda la identificación y análisis realizados, incluyendo las referencias y explicaciones motivadas de la investigación realizada.
  - Analizar los flujos de documentos que se llevan a cabo dentro de los procesos entre las diversas unidades de la organización o hacia el exterior.
  - Analizar cuál es la información necesaria para poder cumplir con los objetivos de cada proceso de negocio desarrollado por la organización y comprobar en qué documentos queda reflejada esa información.
  - Realizar un inventario de los tipos de documentos existentes en la organización que sean considerados esenciales para la adecuada gestión de la organización.

Continuación de la figura 21.

	<b>Guía para el control de documentos</b>					Código
						G-GC-
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión
Gestión de calidad			22/01/2016	5 de 7	1	

- Documentar la presencia de los documentos vitales, junto con los diagramas de flujo entre unidades, en los procesos de negocio de la organización.
- Proponer mejoras en la creación de documentos por parte de la organización, a partir de los inventarios de documentos vitales e información esencial.

**5.2. Clasificación de la documentación**

Después de haber identificado los documentos que la organización realiza o recibe, es necesario organizar lógicamente e intelectualmente los documentos y series documentales identificadas, con el fin de poder continuar con la gestión documental de la forma más eficaz posible.

Para ello, la organización aplicará un sistema de clasificación sobre el conjunto de la documentación que gestiona. Esto permitirá reflejar todos los documentos en función de las actividades que realiza.



La clasificación de la documentación es un proceso operativo básico para diseñar el conjunto de actuaciones o estrategias en materia de gestión documental dentro de una organización, ya que su resultado ofrece un valor añadido para poder planificar y determinar numerosas actuaciones posteriores, como por ejemplo: el establecimiento de períodos de conservación de los documentos, la metodología de acceso a la información y las posibilidades de recuperar dicha información.

El proceso de clasificar la documentación se ha convertido en uno de los ejes fundamentales de las organizaciones, pasando de ser un proceso desarrollado tradicionalmente en las unidades de archivo una vez que recibían la documentación por vía de transferencia, a ser un proceso operativo que se plantea de forma previa incluso a la creación de los propios documentos, ya que en realidad lo que se está clasificando no son los documentos, sino los procesos en los cuales se crean los mismos, permitiendo así el desarrollo de acciones de mejora.

Para poder realizar correctamente el proceso de clasificación de documentos en una organización, se han identificado una serie de tareas básicas que son necesarias para cumplir con el objetivo y la finalidad de este proceso, que no es otra que el disponer de un sistema de clasificación documental para ser usado por toda la organización. Las actividades identificadas son las siguientes:

- Sistematizar las actividades identificadas dentro de la organización, relacionándolas entre sí siguiendo una estructura funcional alineada con los procesos de negocio.
- Codificar las categorías empleadas en la sistematización, utilizando códigos numéricos o alfanuméricos para permitir la precisión e integración sencilla de las categorías en el desarrollo del resto de actividades de la organización.
- Plasmar esa estructura codificada y sistematizada de las actividades en un cuadro de clasificación, en el que se reflejen las categorías identificadas en las que se agrupan las series documentales.
- Utilizar y difundir dentro de la organización el cuadro de clasificación, acompañado de un lenguaje controlado para facilitar su aplicación desde las diversas unidades de la organización.
- **Compromisos a cumplir**
  - Diseñar el cuadro de clasificación en colaboración con las unidades responsables de crear y gestionar documentos.

Continuación de la figura 21.

	<b>Guía para el control de documentos</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	6 de 7	1		

- Codificar el cuadro de clasificación de forma que se pueda incluir todo el conjunto de actividades desarrolladas en todas las unidades que conforman la organización.
- Aplicar un sistema de jerarquía funcional de las actividades en el diseño del cuadro de clasificación que vaya desde los conceptos o funciones más generales en el ámbito superior hasta las operaciones o actuaciones más concretas en el ámbito inferior.
- Aprobar la estructura del cuadro de clasificación por la alta dirección de la organización para que sea tenida en consideración en otros ámbitos de la misma.
- Difundir y explicar el cuadro de clasificación en todas las unidades de la organización que vayan a gestionar los documentos o procesos en él reflejados.
- Complementar el cuadro de clasificación con otras herramientas de apoyo que faciliten su aplicación por toda la organización.
- Revisar periódicamente el cuadro de clasificación para incluir las modificaciones que se hayan planteado en las actividades de la organización.

**5.3.Descripción documental**

La descripción documental está relacionada directamente con los procesos previos de identificación y clasificación, ya que únicamente es posible describir información que se encuentre debidamente organizada.

Por lo tanto, la descripción es una condición esencial para la realización de otros procesos, como la valoración, referencia y consulta de documentos. No podrá valorarse, conservarse y difundirse apropiadamente una serie documental si no se conoce su contenido, su procedencia y las funciones que dieron lugar a su creación y utilización.

La descripción constituye una función esencial en el procedimiento de la información archivística, debido a que facilita el acceso a los documentos mediante instrumentos descriptivos, así como la comprensión del contenido de los documentos, su procedencia, las funciones de las que son reflejo, los asuntos de los que tratan, sus características, etc.

El objetivo principal de la descripción documental es preservar el contexto original de la producción de documentos, a través de la conservación de su autenticidad y valor probatorio.

Para cumplir con el objetivo de la descripción documental se tiene que elaborar un Plan de descripción, iniciando con un diagnóstico de la situación, para después realizar el diseño de la política de descripción archivística de la organización o sistema.

Establecer un Plan de descripción documental es de gran importancia como elemento estratégico dentro de la organización, porque su uso es indispensable para el diseño, desarrollo, implantación y formalización de la descripción y sus instrumentos descriptivos.

La descripción documental debe encajar dentro de los demás procesos para así propiciar el desarrollo técnico de la gestión de documentos a lo largo de todo su ciclo de vida y vincularse a acciones de identificación, clasificación, valoración, conservación y difusión archivística, formando parte de un proceso integral de gestión de documentos.



Continuación de la figura 21.

Guía para el control de documentos					Código
					G-GC-
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión
Gestión de calidad			22/01/2016	7 de 7	1

- **Compromisos a cumplir**
  - Representar de manera comprensible los documentos, dando información sobre su creación, organización y contenido.
  - Facilitar el acceso a los documentos mediante la descripción.
  - Permitir verificar la autenticidad de la procedencia de los documentos de archivo.
  - Realizar un estudio de diagnóstico de la situación en materia de descripción documental.
  - Proponer acciones para el diseño de la política descriptiva de la organización o sistema de gestión documental.
  - Establecer un Plan de descripción documental en la organización.

**6. RESULTADOS**

Los resultados del uso de esta guía serán los siguientes:

- Respalda la creación de políticas y la toma de decisiones a nivel directivo en un sistema de información.
- Proporcionar coherencia, continuidad y productividad a la gestión cotidiana de la organización y a la gestión administrativa de la misma.
- Se garantiza la adecuada gestión documental dentro de la organización, permitiendo la asignación de niveles de acceso a documentos clasificados por series documentales, facilitando las medidas de conservación y valoración.
- Se facilita la identificación de las diversas unidades de la organización mediante la gestión por procesos, ya que todas las áreas comparten un mismo sistema codificado.
- Sirve como apoyo para evidenciar las actividades administrativas de la organización.

**7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Manual de Descripción Multinivel. Propuesta de adaptación de las normas internacionales de descripción archivística. Disponible en: [http://www.aefp.org.es/NS/Documentos/NormasDescriptivas/MDM2\\_2006.pdf](http://www.aefp.org.es/NS/Documentos/NormasDescriptivas/MDM2_2006.pdf)
- Norma Internacional General De Descripción Archivística. Disponible en: <http://www.agn.gob.mx/menuprincipal/archivistica/normas/pdf/isad.pdf>
- Norma Española De Descripción Archivística (NEDA). Disponible en: [http://www.aefp.org.es/NS/Documentos/NormasDescriptivas/NEDA/NEDA\\_v1\\_2005\\_completa.pdf](http://www.aefp.org.es/NS/Documentos/NormasDescriptivas/NEDA/NEDA_v1_2005_completa.pdf)
- Gestión de documentos del sector público desde una perspectiva archivística II. Organización y control de documentos administrativos. Disponible en: [http://www.irmt.org/documents/educ\\_training/spanish/IRMT\\_Perspectiva\\_Archivistica\\_II.pdf](http://www.irmt.org/documents/educ_training/spanish/IRMT_Perspectiva_Archivistica_II.pdf)


Fuente: elaboración propia.

### 2.3.3.3.1. Guía para la adecuada identificación y clasificación de documentos

A continuación en la figura 22 se presenta la guía para la adecuada identificación y clasificación de documentos en un Sistema de gestión documental.

Figura 22. **Guía para la adecuada identificación y clasificación de documento**

**Guía para la adecuada identificación y clasificación de documentos**





ASOCIACIÓN PRO BIENESTAR DE LA FAMILIA DE  
GUATEMALA  
-APROFAM-

Autores y colaboradores:			
Realizado por:	Gestión de Calidad	Fecha:	Firma:
Colaboradores:		Fecha:	Firma:
Revisado por:	Gestión de Calidad	Fecha:	Firma:
Revisado por:		Fecha:	Firma:
Aprobado por:		Fecha:	Firma:
1ª. Revisión por:		Fecha:	Firma:
2ª. Revisión por:		Fecha:	Firma:



Continuación de la figura 22.



	Guía para la adecuada identificación y clasificación de documentos					Código	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	G-GC- Versión	
Gestión de calidad				22/01/2016	2 de 10	1	

**ÍNDICE**

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. DEFINICIONES.....	3
3. OBJETIVO.....	3
4. ALCANCE.....	3
5. CONTENIDO.....	3
6. RESULTADOS.....	9
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	10

Continuación de la figura 22.

	Guía para la adecuada identificación y clasificación de documentos					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
	Gestión de calidad			22/01/2016	3 de 10	1	

**1. INTRODUCCIÓN**

La identificación es un proceso de gestión documental que sirve para analizar las actuaciones que se llevan a cabo dentro de una organización y que permiten conocer en toda su extensión los documentos que en ella se gestionan.

La clasificación es también un proceso de gestión documental basado en la estructuración sistemática de las actividades, de las organizaciones o de los documentos generados por estas, en categorías de acuerdo a convenciones, métodos o normas de procedimientos, lógicamente estructurados y representados en un sistema de gestión documental.

Ambos procesos, son consecutivos y vinculantes entre sí, de forma que no puede desarrollarse la clasificación de los documentos si previamente no se ha realizado el proceso de identificación.

**2. DEFINICIONES**

- **Actividad:** conjunto de actuaciones o tareas realizadas por una organización para cumplir con una función determinada.
- **Clasificación:** proceso de gestión documental basado en la estructuración sistemática de las actividades, de las organizaciones o de los documentos generados por estas, en categorías de acuerdo a convenciones, métodos o normas de procedimientos, lógicamente estructurados y representados en un sistema de gestión documental.
- **Codificación:** operación archivística que consiste en identificar mediante una notación el nivel de clasificación de una serie documental dentro del cuadro de clasificación para facilitar su diferenciación, evidenciar su jerarquía y sustituir su denominación en sistemas electrónicos.
- **Identificación:** proceso de gestión documental que sirve para analizar las actuaciones que se llevan a cabo dentro de una organización y que permiten conocer en toda su extensión los documentos que se gestionen en ella.
- **Serie documental:** conjunto de documentos simples o compuestos producidos por una organización que son reflejo de una o varias actividades o procesos desarrollados en el ejercicio de sus competencias.
- **Tipo documental:** modelo de unidad documental producida por un organismo en el ejercicio de sus funciones constituyendo el testimonio material de una o varias actividades, y que se distingue por poseer una serie de características físicas o intelectuales comunes con otras unidades.

**3. OBJETIVO**

- Proporcionar una serie de instrucciones para poder llevar a cabo de forma adecuada la identificación y clasificación de los documentos que gestiona la organización.

**4. ALCANCE**



- El alcance de esta guía es presentar unas directrices que contienen los fundamentos esenciales para comprender la identificación y clasificación de documentos y poder desarrollarlos eficazmente a diferentes niveles de aplicabilidad en la organización.

**5. CONTENIDO**


**5.1. Metodología para la identificación de documentos**


La identificación documental es un proceso de tipo intelectual que consiste en investigar al sujeto productor de la documentación y a los tipos documentales que gestiona.

Continuación de la figura 22.

	<b>Guía para la adecuada identificación y clasificación de documentos</b>					Código
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	G-GC- Versión
Gestión de calidad				22/01/2016	4 de 10	1
						
<p>El objetivo fundamental de la identificación es llegar a conocer exhaustivamente la institución que realiza o recibe los documentos, en el ejercicio de sus competencias. Con este conocimiento exhaustivo se podrán delimitar las series documentales, que son los componentes básicos e imprescindibles para poder desarrollar el resto de procesos de gestión documental en una organización.</p> <p>El resultado obtenido con la ayuda de la identificación documental será la organización integral del fondo documental por series documentales, lo cual quedará reflejado en varios instrumentos documentales específicos.</p> <p>Para iniciar con el proceso de identificación documental debe aplicarse el Principio de Procedencia. Este principio establece que la documentación que se crea o recibe en una organización no se mezcla con la de otras organizaciones por sí misma y mantiene de forma natural la estructura y las competencias de dicha organización, dejando reflejo de ello en los documentos.</p> <p>Este principio archivístico tiene aplicación en dos niveles de desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecto a la procedencia de los documentos: si estos han sido gestionados por diferentes organizaciones no se mezclan.</li> <li>• Respecto a la estructura interna de los documentos: si estos han sido gestionados por determinadas unidades no se mezclan con los de otras unidades, manteniendo además el orden en que se han ido produciendo los documentos.</li> </ul> <p>La metodología para desarrollar la identificación de los documentos, la aplicación del Principio de Procedencia lleva a distinguir varias etapas o fases en su desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación del organismo.</li> <li>• Identificación del elemento funcional.</li> <li>• Identificación del tipo documental.</li> <li>• Organización de las series documentales.</li> </ul> <p>Cuando la organización decide desarrollar estas fases, la identificación documental realizada permitirá obtener una serie de resultados específicos que den respuesta a la necesidad planteada.</p> <p><b>5.1.1. Análisis de la organización productora</b></p> <p>Lo normal es que cada organización se responsabilice de gestionar adecuadamente su documentación y transfiera periódicamente los documentos que produce a su unidad de archivo correspondiente.</p> <p>Los instrumentos documentales que servirán de apoyo para el análisis de la organización productora serán los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Índice de organismos y unidades:</b> se trata de un documento estructurado jerárquicamente en el que, utilizando enlaces o relaciones cruzadas, se puede seguir la evolución organizativa de cada unidad administrativa que forma parte de la organización. El índice recopila la siguiente información:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nombre del organismo o unidad administrativa.</li> <li>○ Fechas extremas de vigencia.</li> <li>○ Funciones y competencias atribuidas.</li> <li>○ Fechas de disposiciones reguladoras que implican modificaciones en la estructura de la organización.</li> <li>○ Nombre del organismo o unidad superior o inferior.</li> <li>○ Organismos o unidades predecesoras o sucesoras en el desarrollo de sus funciones o competencias.</li> </ul> </li> </ul>						

Continuación de la figura 22.

		Guía para la adecuada identificación y clasificación de documentos				Código	
						G-GC-	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión		
Gestión de calidad			22/01/2016	5 de 10	1		



○ Relación de series documentales más representativas producidas por el organismo o unidad.

- **Repertorio de organigramas:** se trata de un documento en el que se recoge de forma totalmente exhaustiva las fuentes legales o reguladoras que afectan específicamente a la organización. Este documento contiene la siguiente información:
  - Organismo o unidad al que afecta la norma
  - Asunto o contenido de la norma
  - Fecha de aprobación o entrada en vigor
  - Fecha de publicación
  - Rango de la norma
  - Antecedente del organismo o unidad a la que afecta la norma
  - Sucesor del organismo o unidad al que afecta la norma
- **Indicie legislativo específico:** se trata de un documento en el que se recoge de forma totalmente exhaustiva las fuentes legales o reguladoras que afectan específicamente a la organización. Por norma general, este documento contiene la siguiente información relativa a cada norma reguladora:
  - Organismo o unidad al que afecta la norma
  - Asunto o contenido de la norma
  - Fecha de aprobación
  - Fecha de publicación
  - Rango de la norma
  - Antecedentes del organismo o unidad a la que afecte la norma
  - Sucesor del organismo o unidad al que afecta la norma

Al realizar una identificación de la documentación se tiende a identificar el organismo remitente de los documentos con el organismo productor de los mismos, o incluso se confunde el organismo que conserva la documentación en un momento concreto del tiempo con el organismo productor.


**5.1.2. Análisis de funciones**

Es importante tener bien identificadas las funciones básicas o competencias esenciales, puesto que a la hora de elaborar posteriormente el Cuadro de Clasificación el criterio más recomendado para realizar las categorías está basado en el reparto de series documentales por funciones o competencias.

A continuación se presentan algunos tipos de funciones:

- **Ámbitos funcionales:** son las funciones entendidas de la forma más amplia posible y asumida por el conjunto de la sociedad, que sirven para estructurar o crear las organizaciones en función de dicho ámbito.
- **Funciones operativas:** son las responsabilidades directas que asume una organización en el cumplimiento de su ámbito funcional. Son aquellas funciones que permanecen en el tiempo y quedan documentadas a lo largo del conjunto de documentos producidos por las organizaciones.
- **Actividades:** son aquellas actuaciones realizadas por una organización para cumplir con una determinada función o con parte de una función. Estas actividades corresponden con un nivel dentro de las funciones que queda reflejado en la formación de las series documentales.
- **Acciones:** son aquellos actos que realiza una persona dentro de una organización y que, agrupados con otras, conforman una actividad. Estas actuaciones tienen un carácter mínimo y aunque generalmente con su

Continuación de la figura 22.

		<b>Guía para la adecuada identificación y clasificación de documentos</b>				Código	
						G-GC-	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión		
Gestión de calidad			22/01/2016	6 de 10	1		

realización se produce un documento, no todas las acciones tienen necesariamente un reflejo documental.

Al momento de analizar las funciones desempeñadas por una organización, es recomendable elaborar un repertorio de funciones que englobe todas las funciones o actividades que se puedan identificar. El repertorio de funciones contiene la siguiente información:

- Nombre de la función
- Tipo de función
- Explicación de la función
- Organismo o unidad que desarrolla la función
- Fechas de desarrollo de la función
- Nombre de las funciones antecedentes o sucesoras
- Nombre de las funciones superiores o inferiores

**5.1.3. Análisis de tipos documentales**

Tipo documental es un modelo de unidad documental producida por un organismo en el ejercicio de sus funciones constituyendo el testimonio material de una o varias actividades, y que se distingue por poseer una serie de características físicas o intelectuales comunes con otras unidades.

Al momento de analizar los tipos documentales, es recomendable analizar los caracteres internos y externos de los documentos que se crean o reciben por una organización:

- Características internas: contenido de la información, nivel de seguridad de los datos, etc.
- Características externas: clase de documento, soporte, formato, estructura de la información, etc.

Es recomendable plasmar todo el análisis en un documento que especifique todos los tipos documentales empleados a lo largo de la organización. De esta forma, se dispone de un elemento común para analizar las posibles variedades de tipos documentales existentes dentro de la organización y puede servir para diseñar propuestas de mejora de tipos documentales con el objeto de simplificar las actuaciones y mejorar la eficiencia administrativa.

No hay que confundir tipo documental con serie documental. En realidad, los tipos documentales son modelos abstractos de documentos que aparecen reflejados en documentos concretos que son los que pueden formar, por sí solos o de forma conjunta con otros, una serie documental.

**5.1.4. Delimitación de series documentales**

Las series documentales son un conjunto de documentos producidos por una misma organización en el desarrollo de sus funciones y que son el reflejo de una o varias actividades, plasmadas en tipos documentales concretos.



Todos los datos recopilados deben extraerse en un repertorio de series documentales, el cual estará por fichas de serie para el conjunto de la organización, a partir de los análisis previos realizados sobre la organización, las funciones y los tipos documentales.

La información que debe contener cada ficha de serie es la siguiente:

- Nombre de serie
- Organización o unidad productora
- Función desarrollada
- Tipos documentales que contiene
- Fechas extremas



Continuación de la figura 22.

		<b>Guía para la adecuada identificación y clasificación de documentos</b>				Código		
						G-GC-		
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión			
Gestión de calidad			22/01/2016	7 de 10	1			

- Legislación que afecta al trámite de la serie
- Documentos básicos que componen la serie
- Sistema de ordenación de la serie
- Series antecesoras
- Series sucesoras
- Series relacionadas

Se puede dar el caso que la identificación de series haya sido realizada en periodos anteriores sin haber sido revisadas o actualizadas. Esto resulta perjudicial ya que la herramienta con la que se puede diseñar el cuadro de clasificación de series documentales corre un serio riesgo de estar obsoleto antes de ponerse en funcionamiento.

Para evitar este tipo de situaciones, lo más recomendable es establecer mecanismos de revisión continua de la situación dentro de la organización, permitiendo así detectar de forma inmediata posibles variaciones en las estructuras administrativas, en las competencias o funciones desarrolladas o incluso en los tipos documentales empleados, con el objetivo de poder asimilar adecuadamente los cambios a las series documentales.

**5.2. Metodología para la clasificación de documentos**

La clasificación es una función o proceso operativo clave en la gestión documental, que pretende establecer categorías documentales dentro de una institución. Permite generar una representación de las funciones, de las actividades y de las transacciones de la organización, aplicando un único criterio, según queda reflejado en sus documentos. Esta representación se utilizara para desarrollar una serie de reglas y herramientas, entre la que destaca principalmente el cuadro de clasificación, que servirán para desarrollar otra serie de procesos de gestión documental.

**5.2.1. Selección de criterios de clasificación**

La clasificación de los documentos debe ser permanente y englobar el conjunto de series documentales producidas por una organización, tanto las producidas en la actualidad como las que se hubieron producido en el pasado.


Existen dos criterios básicos para clasificar la documentación:


- Clasificación orgánica: las series documentales se agrupan de acuerdo con la estructura administrativa de la organización que las crea, las mantiene o las desarrollo anteriormente.
- Clasificación funcional: los elementos tomados para clasificar las series documentales no se basan en la estructura administrativa de la organización, sino que toman las funciones o actividades desarrolladas dentro de una entidad. La categorización empleada en este caso reflejara una división jerarquizada de las funciones, desde los ámbitos funcionales de actuación más amplios hasta las actuaciones específicas que se reflejan en las respectivas series documentales.

Se deduce que el criterio de clasificación más aceptado y con más posibilidades de éxito en cuanto a su gestión dentro de una organización es el funcional, por los siguientes motivos:

- Se trata de un criterio estable, puesto que las funciones perduran en el tiempo aunque las unidades que las desarrollan cambien.
- Se trata de un criterio objetivo, puesto que no depende de la percepción subjetiva de una persona, sino de la propia organización.

Continuación de la figura 22.

		<b>Guía para la adecuada identificación y clasificación de documentos</b>				Código G-GC-	
		Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión
Gestión de calidad					22/01/2016	8 de 10	1



- Se trata de un criterio natural, puesto que resulta de la naturaleza propia de los documentos y de los procesos que evidencian.

La clasificación funcional actúa como una herramienta para relacionar a la organización y desarrollar las actividades sin importar su adscripción a una u otra parte de la estructura organizativa.

**5.2.2. Desarrollo del Cuadro de Clasificación**

Partiendo de un conocimiento integral de la historia de la organización, de los procedimientos utilizados en la entidad y de los tipos de documentos empleados, las personas responsables de la gestión documental podrán analizar el conjunto de documentos como un todo y establecer adecuadamente las series documentales siguiendo un criterio válido.

Para desarrollar un Cuadro de Clasificación, la presentación se debe realizar a la inversa, es decir, que deben figurar primero las categorías más generales y a continuación, ir descendiendo hacia las más específicas de forma jerarquizada.

Se considera buena práctica estructurar el Cuadro de Clasificación en tres niveles:

- El primer nivel refleja la función básica o el ámbito funcional de actuación.
- El segundo nivel refleja las funciones o actividades que constituye el campo de la función superior.
- Tercer nivel refleja los grupos de procedimientos o series documentales que forman parte de la actividad.

El número de niveles de clasificación y de categorías dependerá de los siguientes factores:

- Las responsabilidades de la organización.
- La naturaleza de sus objetivos.
- El tamaño de la organización.
- La valoración de los riesgos identificados en cuanto al control, seguridad y acceso a información.
- La tecnología empleada.



Previamente con la identificación documental, se debe proceder a realizar el Cuadro de Clasificación a través de las siguientes etapas:

- Establecer una versión preliminar y básica de un Cuadro de Clasificación con las categorías identificadas hasta el momento.
- Localizar todas las series documentales identificadas en el Cuadro de clasificación preliminar.
- Examinar las categorías de nivel superior del Cuadro de Clasificación a las que la serie documental se vincula para asegurar la idoneidad de dicha localización.
- Contrastar la clasificación con el organigrama de la organización y, si existe, con el mapa de procesos, para asegurarse la idoneidad de su adscripción de su unidad administrativa y su proceso de negocio.
- Ubicar la clasificación asignada a la serie documental en el nivel apropiado dentro del cuadro de clasificación, para homogeneizar los niveles establecidos y crear nuevas divisiones si fuera necesario.

Un Cuadro de Clasificación realizado adecuadamente deberá ser válido para documentos que todavía no hayan sido creados y puedan ser asignados a una categoría directamente en el momento de su creación.



Continuación de la figura 22.

	Guía para la adecuada identificación y clasificación de documentos					Código	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	G-GC-Versión	
Gestión de calidad				22/01/2016	9 de 10	1	

**5.2.3. Elaboración de herramientas complementarias**

La clasificación es un proceso que consiste en categorizar las series documentales a través de un Cuadro de Clasificación, herramienta que pasará a ser básica para la gestión de la organización, y que es realizado fundamentalmente desde las unidades responsables de gestión de documentos.

Es recomendable que los Cuadros de Clasificación sean complementados con una serie de instrumentos de apoyo que faciliten su implementación y aplicabilidad a lo largo de la organización y permitan demostrar los beneficios y ventajas que supone aplicarlo en el conjunto de unidades.

Se consideran herramientas de apoyo al Cuadro de Clasificación las siguientes:

- **Instrucciones para la ordenación de series:** son breves explicaciones sobre la metodología empleada para ordenar los documentos que componen las series documentales. Para facilitar que la ordenación sea homogénea, se recomienda diseñar documentos explicativos sobre la forma de ordenar la documentación dentro de cada serie documental.
- **Vocabularios controlados:** son listas de términos que complementan a los cuadros de clasificación puesto que reorientan y aclaran los conceptos empleados en las series documentales redirigiendo a los términos válidos dentro del Cuadro de Clasificación, de forma que facilita su aplicación en todas las posibles realidades planteadas dentro de la organización.
- **Repertorios de índices:** se trata de un instrumento similar a los vocabularios controlados, puesto que contienen términos que pueden ser empleados para recuperar la información contenida en las series documentales empleadas. Resultan una fuente de información muy útil para crear esquemas codificados y recuperación o intercambio de información de forma automática por sistema de gestión documental.
- **Sistemas de codificación:** se trata de una metodología que suele asociarse directamente con la estructura del Cuadro de Clasificación y consiste en asignar a cada nivel un código unívoco que permita precisar rápida y automáticamente la categoría a la que se asigna un documento. Lo verdaderamente importante de esta herramienta es que permite una investigación total entre el proceso de clasificación de los documentos y los sistemas de gestión documental, ya que utilizando entornos digitales o automatizados de gestión el código de clasificación representa la dirección o ubicación lógica del documento dentro del cuadro, facilitando la búsqueda, la indexación y la recuperación automática en entornos electrónicos.



Estas herramientas son instrumentos complementarios al Cuadro de Clasificación y nunca deben sustituirlo. Sirven para ajustar la complejidad de los documentos de una organización a la realidad cotidiana de la misma pero no tienen sentido si no existe previamente un cuadro de clasificación válido.

**6. RESULTADOS**

Los resultados del uso de esta guía serán los siguientes:

- Asegurar que los documentos son ordenados y nombrados de una forma consistente a lo largo del tiempo.
- Se facilitará la recuperación de todos los documentos relacionados con una misma función o actividad concreta.

Continuación de la figura 22.

	Guía para la adecuada identificación y clasificación de documentos					Código	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	G-GC- Versión	
Gestión de calidad				22/01/2016	10 de 10	1	

- Se determinaran acciones de valoración, medidas de conservación permanente o periodos de eliminación adecuados para cada documento.
- Distribuir las responsabilidades para la gestión de categorías de los documentos en el conjunto de la organización.
- Proporcionar vínculos entre los documentos simples que se acumulan para proporcionar evidencia de las actividades.
- Determinar niveles de seguridad en la protección y acceso adecuado a los documentos por categorías, asignando permisos de acceso y consulta específicos por actividad y no por materia.

**7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- ISO 15489-1. Información y Documentación – Gestión de documentos – Parte 1: Generalidades.
- ISO 15489-2. Información y Documentación – Gestión de documentos – Parte 2: Directrices.
- ISO 27001. Tecnología de la información – Técnicas de seguridad – Sistemas de gestión de la seguridad de la información – requisitos. Disponible en: <http://documents.tips/documents/iso-iec-27001-espanolpdf.html>
- ISO 26122. Información y documentación – Análisis de los procesos de trabajo para la gestión de documentos.


Fuente: elaboración propia.

### 2.3.3.3.2. Guía para la descripción archivística

A continuación en la figura 23 se presenta la guía para la descripción archivística en un sistema de gestión documental.

Figura 23. **Guía para la adecuada descripción archivística**



**Guía para la adecuada descripción documental**



ASOCIACIÓN PRO BIENESTAR DE LA FAMILIA DE  
GUATEMALA  
-APROFAM-

<b>Autores y colaboradores:</b>		
Realizado por:	Gestión de calidad _____	Fecha: _____ Firma: _____
Colaboradores:	_____	Fecha: _____ Firma: _____
Revisado por:	Gestión de calidad _____	Fecha: _____ Firma: _____
Revisado por:	_____	Fecha: _____ Firma: _____
Aprobado por:	_____	Fecha: _____ Firma: _____
1ª. Revisión por:	_____	Fecha: _____ Firma: _____
2ª. Revisión por:	_____	Fecha: _____ Firma: _____

Continuación de la figura 23.



 <b>Guía para la adecuada descripción documental</b>					Código	
					G-GC-	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	2 de 11	1	

**ÍNDICE**

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. DEFINICIONES.....	3
3. OBJETIVO.....	3
4. ALCANCE.....	3
5. CONTENIDO.....	3
6. RESULTADOS.....	11
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	11

Continuación de la figura 23.

	<b>Guía para la adecuada descripción documental</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	3 de 11	1		

**1. INTRODUCCIÓN**

La descripción es una condición esencial para la realización de otros procesos, como aquellos asociados a la valoración documental y a la difusión y servicios de referencia y consulta de los documentos. No podrá valorarse, conservarse y difundirse apropiadamente un fondo documental si no se conoce su contenido, su procedencia y las funciones que dieron lugar a su creación y utilización.

La finalidad de la descripción documental es identificar y explicar el contexto y contenido de los documentos, con el fin de hacerlos accesibles. Gracias a ella se facilita el acceso a la información sobre los documentos mediante instrumentos descriptivos, así como la comprensión del contenido de los documentos, su procedencia, las funciones de las que son reflejo, los asuntos de los que tratan, sus características, etc.

**2. DEFINICIONES**

- **Control documental:** conjunto de procesos operativos de gestión de documentos que dan respuesta a las necesidades de control lógico de los documentos exigidas por los usuarios de una organización.
- **Descripción documental:** elaboración de representaciones de documentos de archivo y, en su caso, de otras entidades archivísticas. Este término también designa los resultados del proceso.
- **Identificación:** proceso de gestión documental que sirve para analizar las actuaciones que se llevan a cabo dentro de una organización y que permiten conocer en toda su extensión los documentos que se gestionan en ella.
- **Modelo conceptual de descripción archivística:** representación de la realidad a un alto nivel de abstracción en el que quedan descritos los tipos de entidad archivísticos, sus relaciones y atributos.
- **Sistema de descripción documental:** sistema de información orientado al control intelectual de los documentos de archivo, tanto en lo que respecta a la descripción por parte del archivero, como en lo referente a la búsqueda y localización por parte del usuario de los documentos que sean de su interés.

**3. OBJETIVO**

- Proporcionar una serie de instrucciones para poder llevar a cabo de forma adecuada la descripción documental de la organización.

**4. ALCANCE**

- El alcance de esta guía es comprender el proceso de la descripción documental y poder desarrollarlo eficazmente a diferentes niveles de aplicabilidad en la organización.



**5. CONTENIDO**

**5.1. Normalización de la descripción documental**

Con la normalización de la descripción documental se consigue desarrollar estándares y consensuar criterios generales sobre los cuales fundamentar las normas, políticas e instrumentos descriptivos.

Los instrumentos de descripción tienen que reflejar el contenido de los documentos, las vinculaciones y jerarquías de los mismos, las entidades productoras y las funciones de las que deriva su creación. Si no lo hacen, no sería posible explicar a través de ellos el contenido de los documentos y sus agrupaciones, ni responder adecuadamente a las peticiones de acceso.

Continuación de la figura 23.

	<b>Guía para la adecuada descripción documental</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	4 de 11	1		

La descripción documental no se puede entender como una actividad individual sino como una actividad cooperativa, por eso es tan importante normalizar, para poder intercambiar información.

**5.2. Plan de descripción documental**

El diseño de los instrumentos de descripción debe tener en cuenta a los usuarios a quien va dirigida la información, así como su construcción, para favorecer el acceso a la documentación en cualquiera de las etapas de su ciclo de vida.

Para iniciar a desarrollar un Plan de descripción se debe considerar:



- La sostenibilidad del proyecto, que se puedan establecer programas continuados de descripción documental.
- Los procesos e instrumentos de descripción se tienen que diseñar, desarrollar, implantar y mantener actualizados.
- La posibilidad de automatizar los instrumentos de descripción y optimizar su manejo y la creación de sistemas relacionales.
- Según el tipo de documento y de usuarios, diseñar los instrumentos de descripción documental.
- Las distintas normas de descripción documental que resultarían de utilidad en los instrumentos descriptivos que se implantarán en el Plan de descripción.
- La posibilidad de establecer actividades de capacitación y asesoría técnica durante la implantación del Plan de descripción.

**5.2.1. Fase de organización**

La primera fase para diseñar un Plan de descripción documental es la organización. Para esta fase se deben llevar a cabo una serie de actividades básicas:



- Realizar un estudio de diagnóstico de la situación en que se encuentra la organización, en materia de descripción documental.
- Elaborar un informe de la situación en el que se incluya información sobre:
  - Instrumentos de descripción en uso.
  - Relaciones de los instrumentos de descripción con otros de control, particularmente con instrumentos de clasificación, identificación y valoración.
  - Nivel de conocimientos del personal archivístico en materia de descripción.
  - Recursos disponibles de información, sitios web, plataformas de difusión, etc.
  - La existencia de tecnología vinculada a instrumentos de descripción documental.
  - El perfil de los posibles usuarios.
- Proponer acciones para el diseño de la política descriptiva de la organización o sistema de archivos, una vez obtenida la información diagnóstica.

Continuación de la figura 23.

 <b>Guía para la adecuada descripción documental</b>					Código	
					G-GC-	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	5 de 11	1	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseguir por parte de la alta dirección la aceptación para impulsar programas de descripción documental.</li> <li>• Diseñar programas para la creación de los instrumentos de descripción necesarios.</li> </ul> <p><b>5.2.2.Fase de desarrollo</b> En esta fase se tienen que llevar a cabo las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La autorización del personal para la realización y uso de los instrumentos descriptivos, a través de un programa de capacitación continua.</li> <li>• Desarrollar acciones formativas que sugieran acciones de retroalimentación de los instrumentos diseñados para que de esta manera el personal archivero que tenga que implementarlos los considere útiles y pertinentes.</li> <li>• Formación de un grupo interdisciplinario en el que se incluyan técnicos archiveros y técnicos en tecnologías de la información para el diseño de las herramientas en las que se materializan los instrumentos descriptivos.</li> <li>• Formular los instrumentos definitivos de descripción con las instrucciones para su implementación.</li> <li>• Incluir en el Plan de descripción las asesorías técnicas para favorecer la implantación del mismo.</li> <li>• Desarrollar sistemas informáticos para ofrecer la información archivística de manera automatizada y relacional.</li> </ul> <p><b>5.2.3.Fase de implementación</b> Para la implementación de un Plan de descripción se deben realizar una serie de acciones dentro de la organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar talleres de capacitación basados en la descripción documental y en el uso, manejo e implementación de los instrumentos de descripción diseñados.</li> <li>• Incluir asesorías en las que los responsables del Plan de descripción resuelvan las dudas sobre el uso de los instrumentos descriptivos.</li> <li>• Formalización de un sistema de descripción documental para toda la institución en el que estén implicados los profesionales y con apoyo de la dirección.</li> </ul> <p>Establecer un Plan de descripción documental es de gran importancia como elemento estratégico dentro de la organización, ya que su uso es indispensable para el diseño, desarrollo, implantación y formalización de la descripción, formando parte de un proceso integral de gestión de documentos.</p> <p><b>5.3.Normas Internacionales de descripción documental del Consejo Internacional de Documentos</b> Se tienen identificadas cuatro propósitos para las normas de descripción documental:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar la creación de descripciones uniformes, pertinentes y explícitas.</li> <li>• Facilitar la recuperación e intercambio de información sobre materiales de archivo.</li> <li>• Posibilitar el intercambio de las descripciones de distintos documentos en un sistema unificado de información.</li> </ul> <p>El Consejo Internacional de Documentos ha desarrollado cuatro normas descriptivas las cuales son:</p>						



Continuación de la figura 23.

	<b>Guía para la adecuada descripción documental</b>					Código	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	G-GC-	
Gestión de calidad			22/01/2016	6 de 11		1	

**5.3.1. Norma Internacional General de Descripción Documental**  
 La norma establece en la introducción que:



- Proporciona una guía general para la preparación de descripciones documentales.
- Tiene que utilizarse en conjunción con normas nacionales o como base para el desarrollo de estas.
- El objetivo de la descripción es identificar y explicar el contenido del material documental para promover su accesibilidad.
- Esto se logra creando representaciones fiables y adecuadas, y organizándolas de acuerdo a modelos predeterminados.
- Pretende ser aplicable a todas las descripciones documentales, con independencia de su naturaleza o la extensión de la unidad de descripción.
- Se apoya en principios aceptados: respeto al origen, describir de lo general a lo específico, descripción jerarquizada y multinivel.

La norma determina la representación de la información mediante 26 elementos agrupados en 7 áreas de información. En la tabla I se muestra un resumen de la norma.

Tabla I. Resumen norma internacional general de descripción documental

Área	Información	Elementos
Área de identificación	Esencial para identificar la unidad de descripción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Códigos de referencia.</li> <li>• Título.</li> <li>• Fechas</li> <li>• Nivel de descripción</li> <li>• Volumen y soporte de la unidad de descripción.</li> </ul>
Área de contexto	Acerca del origen y custodia de la unidad de descripción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre del productor</li> <li>• Historia institucional</li> <li>• Historia archivística</li> <li>• Forma de ingreso</li> </ul>
Área de contenido y estructura	Información sobre el tema principal de los documentos y la organización de la unidad de descripción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcance y contenido</li> <li>• Valoración, selección y eliminación</li> <li>• Nuevos ingresos</li> <li>• Organización</li> </ul>
Área de condiciones de acceso y uso	Sobre la disponibilidad de la unidad de descripción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones de acceso</li> <li>• Condiciones de reproducción</li> <li>• Lengua/escritura de los documentos</li> <li>• Características físicas y requisitos técnicos</li> <li>• Instrumentos de descripción</li> </ul>
Área de documentación asociada	Acerca de los materiales que tengan una relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia y localización de los</li> </ul>

Continuación de la figura 23.

	<b>Guía para la adecuada descripción documental</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	7 de 11	1		

	importante con la unidad de descripción	documentos originales <ul style="list-style-type: none"> <li>Existencia y localización de copias</li> <li>Unidades de descripción relacionadas</li> <li>Nota de publicaciones</li> </ul>
Área de notas	Información especializada que no se puede acomodar en ninguna de las otras áreas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nota</li> </ul>
Área de control de la descripción	Sobre cómo, cuándo y por qué se ha preparado la descripción archivística	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nota de archivero</li> <li>Reglas o normas</li> <li>Fechas de la descripción</li> </ul>

Como establece la propia norma, forma parte de un proceso dirigido a:

- Garantizar la elaboración de descripciones coherentes, pertinentes y explícitas.
- Facilitar la recuperación y el intercambio de información sobre los documentos.
- Compartir los datos de autoridad y hacer posible la integración de las descripciones procedentes de distintos lugares en un sistema unificado de información.

**5.3.2. Norma Internacional sobre los registros de autoridad de documentos relativos a instituciones**

El objetivo fundamental de esta norma es ofrecer reglas generales para la normalización de las descripciones documentales en relación a los productores de los documentos de archivo.


Una normalización de la información sobre los productores de los documentos permite:


- El acceso a los archivos y sus documentos, a través de una descripción de su contexto de producción relacionada con las descripciones de los propios documentos que, en muchos casos, son diversos y se encuentran dispersos físicamente.
- La producción de registros de autoridad archivísticos que puedan garantizar puntos de acceso consistentes.
- Identificar de una manera precisa los productores de los documentos, incorporando también la descripción de las relaciones entre las diferentes entidades, especialmente aquella relación relativa al cambio administrativo en las instituciones.

La propia norma establece que los registros de autoridad de archivo se pueden utilizar para:

- Describir una institución, persona o familia como unidades dentro de un sistema de descripción documental.
- Controlar la creación y la utilización de los puntos de acceso en las descripciones documentales.
- Documentar las relaciones entre los diferentes productores de documentos y entre estas entidades y los documentos creados por ellas y otros recursos que les conciernen.

Continuación de la figura 23.

 <b>Guía para la adecuada descripción documental</b>					Código	
					G-GC-	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	8 de 11	1	



Al establecer reglas para la normalización en la elaboración de registros de autoridad conseguimos:



- Mejorar las condiciones de búsqueda y de acceso a la información.
- Evitar homónimos y ampliar la búsqueda utilizando varias posibilidades de nombres de una institución.
- Dar la posibilidad de establecer relaciones entre las entidades productoras y los materiales relacionados con ellas por producción, propiedad o asunto, por ejemplo, con materiales bibliográficos y con sitios en la web relacionados con la entidad productora.

La norma se estructura en 4 áreas de información que se componen de 27 elementos. En la tabla II se muestra un resumen de la norma.

Tabla II. Resumen Norma Internacional sobre los registros de autoridad de documentos relativos a instituciones

Área	Información	Elementos
Área de identificación	Esencial para identificar el encabezamiento de la autoridad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de entidad</li> <li>• Formas autorizadas del nombre</li> <li>• Formas paralelas del nombre</li> <li>• Formas normalizadas del nombre según otras reglas</li> <li>• Identificadores para instituciones</li> </ul>
Área de descripción	Acerca de la naturaleza, contexto y actividades de la institución, persona o familia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fechas de existencia</li> <li>• Historia</li> <li>• Lugares</li> <li>• Estatuto jurídico</li> <li>• Función, ocupaciones y actividades</li> <li>• Atribuciones/fuentes legales</li> <li>• Estructuras internas</li> <li>• Contexto general</li> </ul>
Área de relaciones	Información en la que se consignan y describen las relaciones con otras instituciones, personas y familias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombres/identificadores de las instituciones, personas o familias relacionadas</li> <li>• Naturaleza de la relación</li> <li>• Descripción de la relación</li> </ul>
Área de control	Información para controlar los encabezamientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificador del registro de autoridad</li> <li>• Identificadores de la institución</li> <li>• Reglas y convenciones</li> <li>• Nivel de detalle</li> <li>• Fechas de creación, revisión o eliminación</li> <li>• Lenguas y escrituras</li> <li>• Fuentes</li> </ul>
Relación de instituciones, personas y familias con documentos y otros recursos	Información sobre los vínculos de los registros de autoridad con las descripciones de documentos y otros recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificadores y títulos de recursos relacionados</li> <li>• Tipos de recursos relacionados</li> <li>• Naturaleza de las relaciones</li> <li>• Fechas de los recursos relacionados y/o de las relaciones</li> </ul>

Continuación de la figura 23.

	<b>Guía para la adecuada descripción documental</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	9 de 11	1		

**5.3.3. Norma internacional para la descripción de funciones**

Para la descripción de funciones debemos procurar tener información necesaria sobre:

- Cuáles son las razones por las que se han creado los documentos y consecuentemente, las operaciones de las que son reflejo.
- El propósito de los documentos dentro de la organización y que actividades han llevado a cabo para lograrlas.
- La interrelación de los documentos dentro y entre los organismos productores.

El propósito principal de esta norma es crear un marco para la normalización y el intercambio de las descripciones documentales que identifican y describen funciones para permitir:



- Una información estructurada de las relaciones entre funciones; entre las funciones y los documentos que han generado; y entre las funciones y los organismos productores implicados en su funcionamiento.
- A los usuarios entender el contexto que envuelve a la creación de los documentos.
- La relación y el acceso a todos los documentos creados o usados en conexión con una sola función.

La norma está integrada por 4 áreas de información que se agrupan en 23 elementos. En la tabla III se muestra un resumen de la norma.

Tabla III. Resumen Norma Internacional para la descripción de funciones

Área	Información	Elementos
Área de identificación	Esencial para identificar unívocamente la función y que define un punto de acceso normalizado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo</li> <li>• Formas autorizadas del nombre</li> <li>• Formas paralelas del nombre</li> <li>• Otras formas del nombre</li> <li>• Clasificación</li> </ul>
Área de contexto	Acerca de la naturaleza y contexto de la función	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fechas</li> <li>• Descripción</li> <li>• Historia</li> <li>• Legislación</li> </ul>
Área de relaciones	Información en la que se consignan y describen las relaciones con otras funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formas autorizadas del nombre/identificador de la función relacionada</li> <li>• Tipo</li> <li>• Categoría de la relación</li> <li>• Descripción de la relación</li> <li>• Fecha de la relación</li> </ul>
Área de control	Identifica de forma unívoca la descripción de una función y se incluye información sobre cómo, cuándo y por qué se creó y actualizo la descripción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificador de la función</li> <li>• Identificadores de la institución</li> <li>• Reglas y convenciones utilizadas</li> <li>• Estado de elaboración</li> <li>• Nivel de detalle</li> <li>• Fechas de creación, revisión o eliminación</li> <li>• Lenguas y escritura</li> <li>• Fuentes</li> <li>• Notas de mantenimiento</li> </ul>

Continuación de la figura 23.

	<b>Guía para la adecuada descripción documental</b>					Código
						G-GC-
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión
Gestión de calidad			22/01/2016	10 de 11	1	

**5.3.4. Norma Internacional para describir instituciones que custodian fondos documentales**

El objetivo primordial según la norma es proporcionar las reglas generales para la normalización de la descripción de instituciones que conservan fondos documentales. Esto permite:

- Proporcionar a los trabajadores una información contextual adicional para identificar e interpretar determinados documentos.
- Ofrecer a los trabajadores una guía práctica para tener acceso a esos documentos que son objeto de su interés.
- Proporcionar directrices prácticas para identificar y contactar con las instituciones que conservan fondos documentales, y acceder a los mencionados fondos y a los servicios que la institución ofrece.
- Crear directorios y/o listas autorizadas de instituciones que custodian fondos documentales.

Las descripciones realizadas en la norma pueden utilizarse para:


- Describir instituciones como unidades dentro de un sistema de descripción documental.
- Servir como punto de acceso normalizado a las instituciones que custodian los fondos documentales dentro de un sistema de información archivística.
- Documentar las relaciones entre las instituciones y entre esas entidades y los documentos de archivo que custodian.

La norma está integrada por 6 áreas de información que se agrupan en 31 elementos. En la tabla IV se muestra un resumen de la norma.

Tabla VI. Resumen Norma Internacional para describir instituciones que custodian fondos documentales

Área	Información	Elementos
Área de identificación	Esencial para identificar unívocamente a la institución que detenta los fondos de archivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificador</li> <li>• Formas autorizadas del nombre</li> <li>• Formas paralelas del nombre</li> <li>• Otras formas del nombre</li> <li>• Tipo de institución que conserva los fondos de archivo</li> </ul>
Área de contacto	Información sobre cómo contactar con la institución	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Localización y direcciones</li> <li>• Teléfono, fax, correo electrónico</li> <li>• Personas de contacto</li> </ul>
Área de descripción	Información pertinente sobre la historia de la institución que detenta los fondos de archivo, su estructura y políticas de ingresos, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Historia de la institución que custodia los fondos de archivo</li> <li>• Contexto cultural y geográfico</li> <li>• Atribuciones/fuentes legales</li> <li>• Estructura administrativa</li> <li>• Gestión de documentos y política de ingresos</li> <li>• Edificios</li> <li>• Fondos y otras colecciones</li> </ul>

Continuación de la figura 23.

		<b>Guía para la adecuada descripción documental</b>				Código	
						G-GC-	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión		
Gestión de calidad			22/01/2016	11 de 11	1		

		custodiadas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumentos de descripción, guías y publicaciones</li> </ul>
Área de acceso	Datos correspondientes sobre el acceso a la institución que se está describiendo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horarios de apertura</li> <li>• Condiciones y requisitos para el uso y el acceso</li> <li>• Accesibilidad</li> </ul>
Área de servicio	Información relativa a los servicios técnicos que la institución ofrece	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de ayuda a la investigación</li> <li>• Servicios de reproducción</li> <li>• Espacios públicos</li> </ul>
Área de control	Identifica de forma unívoca la descripción de la institución que detenta los fondos de archivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificador de la descripción</li> <li>• Identificador de la institución</li> <li>• Reglas y /convenciones</li> <li>• Estado de elaboración</li> <li>• Nivel de detalle</li> <li>• Fechas de creación, revisión o eliminación</li> <li>• Lenguas y escrituras</li> <li>• Fuentes</li> <li>• Notas de mantenimiento</li> </ul>

**6. RESULTADOS**

Los resultados del uso de esta guía serán los siguientes:

- Se podrán integrar los documentos en un único sistema.
- La realización de unas prácticas documentales adecuadas y homogéneas en los procesos de identificación y descripción.
- La mejora de la identificación de fondos cuando se encuentran repartidos entre distintos archivos.
- La homogenización de las entradas y salidas de datos en los sistemas de información documental, lo que facilita el intercambio y comunicación de datos entre sistemas.

**7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Manual de Descripción Multinivel. Propuesta de adaptación de las normas internacionales de descripción documental. Disponible en: [http://www.aefp.org.es/NS/Documentos/NormasDescriptivas/MDM2\\_2006.pdf](http://www.aefp.org.es/NS/Documentos/NormasDescriptivas/MDM2_2006.pdf)
- Normalización de la descripción archivística: Introducción a Encoded Archival Description. Disponible en: [http://iibi.unam.mx/archivistica/alejandro\\_delgado-ead\\_espanol.pdf](http://iibi.unam.mx/archivistica/alejandro_delgado-ead_espanol.pdf)
- Descripción archivística: diseño de instrumentos de descripción. Disponible en: <http://inicio.ifai.org.mx/Publicaciones/cuaderno4.pdf>
- La Norma de Descripción Archivística (NEDA). Análisis y propuesta de desarrollo. Disponible en: <http://www.mcu.es/archivos/docs/NedaAnalisis.pdf>


Fuente: elaboración propia.



### 2.3.3.4. Guía para la valoración de documentos



A continuación en la figura 24 se presenta la guía para la valoración de documentos en un sistema de gestión documental.

Figura 24. Guía para la valoración de documentos



Guía para la valoración de documentos			
			
ASOCIACIÓN PRO BIENESTAR DE LA FAMILIA DE GUATEMALA -APROFAM-			
Autores y colaboradores:			
Realizado por:	Gestión de calidad	Fecha:	Firma: _____
Colaboradores:	_____	Fecha:	Firma: _____
Revisado por:	Gestión de calidad	Fecha:	Firma: _____
Revisado por:	_____	Fecha:	Firma: _____
Aprobado por:	_____	Fecha:	Firma: _____
1ª. Revisión por:	_____	Fecha:	Firma: _____
2ª. Revisión por:	_____	Fecha:	Firma: _____



Continuación de la figura 24.

	Guía para la valoración de documentos					Código		
	Elaborado		Revisado	Aprobado	Fecha	Página		G-GC-
	Gestión de calidad				22/01/2016	2 de 10		Versión 1
<b>ÍNDICE</b>								
1.	INTRODUCCIÓN.....						3	
2.	DEFINICIONES.....						3	
3.	OBJETIVO.....						4	
4.	ALCANCE.....						4	
5.	CONTENIDO.....						4	
6.	RESULTADOS.....						9	
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....						10	

Continuación de la figura 24.

	<b>Guía para la valoración de documentos</b>					Código
						G-GC-
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión
Gestión de calidad			22/01/2016	3 de 10	1	

**1. INTRODUCCIÓN**

La valoración es la fase del tratamiento archivístico que consiste en analizar y determinar los valores primarios y secundarios de las series documentales, fijando plazos de transferencia, acceso y conservación o eliminación total de los documentos. Se implanta en las políticas y sistemas de gestión de los documentos y de la información, a la vez que está estrechamente relacionada con otros procesos de gestión documental, como son la clasificación, la ordenación y la descripción de documentos.



La guía para la valoración de documentos pretende dar una serie de directrices generales de realización para utilizar al momento de diseñar e implementar un sistema de valoración, teniendo en cuenta la inclusión de varios procesos, como por ejemplo, la identificación de las series documentales, el análisis de los valores de los documentos para proponer su selección, planificando su conservación permanente o su eliminación y los plazos para llevar a cabo las transferencias adecuadas.

Por todo ello, es absolutamente necesario que los procesos de valoración estén normalizados y las decisiones que se tomen al respecto estén autorizadas, sean responsables con la política y actuación de la organización y estén enmarcados siempre en un sistema en el que se documente y justifique cualquier decisión tomada en materia de valoración.

**2. DEFINICIONES**

- **Calendario de conservación:** instrumento que establece los plazos de conservación y de transferencia de una serie determinada junto con los requisitos para el acceso. Necesita de la aprobación institucional y de la difusión para su conocimiento y aplicación.
- **Eliminación:** proceso consistente en la destrucción de documentos o en la baja o borrado de un sistema informático, una vez analizados sus valores que permitan constatar su inutilidad a todos los efectos y tras un procedimiento reglado de valoración.
- **Selección:** operación intelectual y material de localización de las fracciones de series documentales que han de ser objeto de valoración.
- **Transferencia:** procedimiento habitual de ingreso de documentos en un archivo mediante el traslado regular y periódico de fracciones de series documentales, una vez éstas han cumplido el plazo de permanencia fijado por las normas establecidas en la valoración para cada una de las etapas de su ciclo vital.
- **Valor primario:** aquél que va unido a la finalidad inmediata por la cual nacen los documentos como testimonio y garantía de tareas administrativas, legales, fiscales, de comunicación, etc.
- **Valor secundario:** fase del tratamiento archivístico que se dedica a analizar y determinar los valores primarios y secundarios de las series documentales para fijar los plazos de transferencia, de acceso, la conservación o la eliminación.
- **Valoración:** fase del tratamiento archivístico que se dedica a analizar y determinar los valores primarios y secundarios de las series documentales para fijar los plazos de transferencia, de acceso, la conservación o la eliminación.
- **Vigencia administrativa:** plazo fijado en cada procedimiento administrativo para generar derechos y obligaciones. Es la finalización de la actividad administrativa.

Continuación de la figura 24.

	<b>Guía para la valoración de documentos</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	4 de 10	1		

**3. OBJETIVO**

- Proporcionar recomendaciones técnicas para la valoración de documentos en un Sistema de Gestión Documental.

**4. ALCANCE**

- Establecer una serie de criterios, métodos e instrumentos para alcanzar una mejor administración de los documentos que son resultado de los procesos de gestión de la organización.

**5. CONTENIDO**

**5.1. Análisis de la serie documental**

La primera acción que se debe iniciar al momento de valorar documentos es realizar un análisis de las funciones, de la organización y de las necesidades administrativas referentes a la serie documental que se está valorando.

El análisis de las series documentales lo deben realizar personas que tengan los conocimientos archivísticos y las habilidades necesarias para elaborar propuestas de conservación, transferencia o eliminación de determinada serie documental. En la valoración es imprescindible la cooperación en la toma de decisiones y elaboración de propuestas.

Al documentar el análisis realizado de las funciones, las necesidades administrativas relativas a una serie documental y el proceso de toma de decisiones, da como resultado que la valoración permita a la administración justificar sus actuaciones de conservación, transferencia o eliminación de documentos.

- **Compromisos a cumplir**
  - Realizar un análisis de las funciones, de los organismos productores y de las necesidades administrativas de la serie documental que se está valorando.
  - Basar las decisiones en cuanto a la valoración de los documentos en el análisis del contexto administrativo, legal y archivístico.
  - Realizar propuestas de conservación, transferencia o eliminación conjuntamente por personal con los conocimientos y habilidades necesarias y el personal responsable del trámite administrativo.
  - Determinar qué documentos se crean mediante el análisis del contexto administrativo, legal y archivístico identificando los riesgos de tener o no documentos como evidencia de las actividades de la institución.



**5.2. Estudio de los valores documentales**

Los documentos tienen en su origen un valor primario, reflejan las causas por las que son creados, y pueden eventualmente adquirir un valor secundario con el tiempo, es decir, una utilidad de tipo científico.

El valor primario está basado en aplicaciones iniciales del documento, en las razones por lo que fueron creados por la persona o institución que los generó o recibió. Los valores primarios del documento suelen dividirse en tres categorías: valor administrativo, valor legal y valor financiero.

El valor secundario de los documentos tiene que ver con su utilidad científica, está relacionado con la información y evidencia que proporciona el documento, tanto en relación con la persona o institución que lo creó o recibió. Se suele dividir en valor informativo y valor histórico. La existencia o no de valores secundarios dependerá mucho del análisis de

Continuación de la figura 24.

	Guía para la valoración de documentos					Código	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	G-GC- Versión	
Gestión de calidad				22/01/2016	5 de 10	1	

la organización productora, de las funciones que desempeña y la documentación que genera.

Nunca podrán ser eliminados documentos mientras tengan vigencia administrativa y exista su valor probatorio.

- **Compromisos a cumplir**
  - Considerar el análisis de los valores primarios y secundarios de los documentos como la etapa fundamental del proceso de valoración.
  - Establecer las decisiones de valoración en el posible desarrollo o no de los valores secundarios en la documentación a valorar.
  - Determinar los plazos de vigencia administrativa, legal o fiscal y los plazos de conservación según la asignación de valores primarios.
  - Asignar los valores secundarios tras un proceso de valoración primaria y tras la integración de grupos interdisciplinarios que, teniendo en cuenta los usos institucionales de la información contenida en la documentación, determinan si se han generado criterios pertinentes de conservación.
  - Incorporar a los formularios donde se recogen las propuestas de valoración la información sobre la asignación de valores primarios y secundarios, el estudio de las vigencias o plazos de conservación, así como las condiciones para la conservación o eliminación de la documentación.
  - Diseñar criterios e instrumentos asociados al proceso de valoración, con el fin de convertirlos en normativa.

**5.3. Definición de criterios de valoración**



Los responsables, gestores de documentos, dentro de la organización de realizar propuestas de valoración de las series documentales pueden enumerar una serie de criterios que se consideren fundamentales en el desarrollo de las decisiones de valoración.

Dentro del proceso de valoración de documentos se suelen definir criterios de valoración que sirven de punto de referencia y pueden servir de guía al momento de realizar propuestas para la definición de plazos de conservación.

Dichos criterios se deben consensuar dentro de la organización y ponerse por escrito en un documento de decisiones, para que los criterios consensuados sean conocidos por toda la organización y se actúe en consecuencia.

- **Compromisos a cumplir**
  - Utilizar criterios de valoración como guía para definir plazos de conservación.
  - Definir los criterios de valoración de la organización con los responsables en el estudio y propuestas de valoración y de la documentación.
  - Consensuar los criterios de valoración dentro de la organización para su utilización en la definición de plazos de conservación.
  - Recoger los criterios de valoración en un documento de decisiones y publicitarlos dentro de la organización para su utilización.

Continuación de la figura 24.

	<b>Guía para la valoración de documentos</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	6 de 10	1		

**5.4. Autorización de las propuestas y responsabilidades de las decisiones**

La valoración de los documentos es un proceso de responsabilidad que la organización debe realizar a los documentos en relación con su política y procedimientos y debe asegurarse que se hace dentro de una forma precisa y de calidad.

Las decisiones y acciones orientadas a la conservación, eliminación o transferencia de los documentos deben estar autorizadas, ser responsables y quedar documentadas. Se deben establecer criterios y procedimientos para ejercer dicha responsabilidad dentro de la organización y que todas las decisiones tomadas en materia de valoración estén autorizadas por una comisión de valoración.

No se debe tomar ninguna decisión con respecto a la valoración sin que estén informados todos los implicados, tanto las oficinas productoras como todos los implicados en procesos de gestión documental en la organización.

- **Compromisos a cumplir**
  - Autorizar todas las decisiones relacionadas con la conservación, eliminación o transferencia de los documentos.
  - Tomar todas las decisiones relacionadas con la conservación, eliminación o transferencia de los documentos en relación con la política y los procedimientos de la organización.
  - Comunicar todas las decisiones y dictámenes tomados en materia de valoración a todas las partes implicadas.
  - Documentar y justificar todas las decisiones y dictámenes tomados en materia de valoración.
  - Crear una Comisión de Valoración, que controle y emita dictamen sobre todas las decisiones tomadas en materia de valoración.
  - Utilizar dentro de la comisión de valoración procedimientos normalizados recogidos en una metodología, normativa, directrices y formularios a realizar en dicho procedimiento.
  - Poner los dictámenes y documentos aprobados accesibles para todos los usuarios de la organización.

**5.5. Revisión de las decisiones y dictámenes**



La evaluación interna de la organización permitirá la mejora continua de los procesos de valoración de la organización. La política de la organización se debe tener en cuenta y asegurar que las decisiones de conservación y eliminación se revisan por personal adecuado antes de realizarlas.

La revisión de las decisiones y dictámenes relativos a valoración debe encuadrarse en las tareas de evaluación y auditoría de los procesos de gestión de documentos que conforman la política de gestión de documentos de la organización.

Las decisiones tomadas a cabo sobre valoración de documentos y la conservación, transferencia o eliminación de los mismos, se deben revisar para asegurar que los compromisos en que se basaron dichas decisiones siguen siendo de aplicación.



Continuación de la figura 24.

	<b>Guía para la valoración de documentos</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	7 de 10	1		

- **Compromisos a cumplir**
  - Revisar regularmente todas las decisiones de valoración y de conservación, transferencia o eliminación de la organización.
  - Contar con personal con los conocimientos y habilidades necesarias para revisar los dictámenes aprobados sobre conservación, transferencia o eliminación.
  - Revisar las decisiones de valoración en la organización teniendo en cuenta la política, las normas y los procedimientos.
  - Encuadrar en las tareas de evaluación y auditoría de los procesos de gestión de documentos que conforman la política de gestión de documentos de la organización o institución las revisiones de las decisiones y dictámenes relativos a valoración.
  - Realizar la revisión de las decisiones y dictámenes relativos a valoración dentro de las actuaciones rutinarias y regulares de la organización.

**5.6. Implementación de los dictámenes**  
 Una vez que la institución tiene aprobada la conservación, eliminación o transferencia de determinada serie documental, esta debe implementarse.



Esto asegura que los documentos se conservan el período de tiempo establecido y no más de lo necesario en el archivo en el que le corresponda. Asimismo, asegura que los documentos se eliminarán en tiempo y forma.

La institución debe realizar la implementación de la valoración de sus documentos en relación con su política y procedimientos. Esto incluye que, una vez tomadas las decisiones relativas a valoración por la comisión de valoración, la organización debe establecer los procesos de autorización de los resultados de dicha valoración y de los procedimientos para llevarla a cabo. Para ello es necesario asignar responsabilidades dentro de la organización para llevar a cabo dicha implementación.

La implementación de los dictámenes aprobados se debe realizar por personal con los conocimientos y habilidades necesarias para desarrollar dichas tareas y que tenga asignada dicha responsabilidad dentro de la organización.

- **Compromisos a cumplir**
  - Dirigir la implementación de las decisiones de valoración teniendo en cuenta la política, las normas y los procedimientos de la organización.
  - Contar con personal con los conocimientos y habilidades necesarias para llevar a cabo la implementación de los dictámenes aprobados.
  - Aprobar, supervisar y autorizar la implementación de las decisiones tomadas a cabo con respecto a la valoración de determinada serie documental en concordancia con los procedimientos establecidos y las autoridades competentes.
  - Monitorear todas las acciones que se llevan a cabo para la implementación de las decisiones en cuanto a valoración.
  - Incluir la implementación de los dictámenes dentro de las actuaciones rutinarias y regulares de la organización.

Continuación de la figura 24.

	<b>Guía para la valoración de documentos</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	8 de 10	1		

**5.7. Plan de transferencias**

La transferencia es un procedimiento habitual de ingreso de documentos en un archivo mediante traslado de series documentales, una vez que estas han cumplido el plazo de permanencia fijado por las normas establecidas en la valoración para cada una de las etapas del ciclo vital de los documentos.

El objetivo de la transferencia es lograr que la documentación reciba el tratamiento apropiado en el archivo más adecuado para ello. De esta manera, se evita la aglomeración de documentos en los diferentes centros y unidades y las desventajas que esta concentración provoca, a la vez que se proporciona el servicio más adecuado para cada fase del ciclo vital de los documentos.

La organización debe tener una política clara y un procedimiento normalizado para la transferencia de sus documentos. Esto incluye que, una vez tomadas las decisiones de transferencia de documentos, la organización debe establecer los procesos de autorización de los resultados de dicha transferencia y de los procedimientos para llevarla a cabo.

La implementación de los dictámenes aprobados sobre la transferencia de documentos se debe llevar a cabo por personal con los conocimientos y habilidades necesarias para desarrollar dichas tareas.

- **Compromisos a cumplir**
  - Transferir los documentos identificados siguiendo los plazos establecidos por el plan de transferencias.
  - Documentar los plazos de transferencia.
  - Planificar e integrar la transferencia de documentos en el sistema de gestión documental de la organización.
  - Poner a disposición de todos los miembros de la organización las decisiones tomadas en cuanto a transferencia de series documentales.
  - Monitorear todas las acciones que se llevan a cabo para la implementación de las transferencias de documentos.
  - Incluir la transferencia de documentos dentro de las actuaciones rutinarias y regulares de la organización.
  - Revisar regularmente las decisiones tomadas en relación con la transferencia de series documentales por parte de la organización.

**5.8. Eliminación de documentos**



La eliminación de series documentales tiene que realizarse mediante el procedimiento archivístico que identifica aquellos documentos que se van a destruir conforme a los plazos establecidos en la fase de valoración. También debe ser apropiada y definitiva, se debe garantizar la imposibilidad de reconstrucción de la documentación eliminada y su posterior utilización.

Los documentos deben eliminarse de una forma segura, con el mismo nivel de seguridad que han tenido durante todo su ciclo de vida. El proceso de eliminación debe siempre documentarse en un acta de eliminación donde se recojan los datos esenciales para dejar constancia documental de la misma.

Las organizaciones deben tener una política clara y un procedimiento normalizado para la eliminación de sus documentos. Esto incluye que, una vez tomadas las decisiones relativas



Continuación de la figura 24.

	<b>Guía para la valoración de documentos</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	9 de 10	1		

a eliminación de documentos, la organización debe establecer los procesos de autorización de los resultados de dicha eliminación y de los procedimientos para llevarla a cabo.



- **Compromisos a cumplir**
  - Realizar eliminaciones autorizadas, apropiadas y definitivas.
  - Realizar eliminaciones seguras y con los niveles necesarios de confidencialidad.
  - Eliminar los documentos identificados en los plazos establecidos.
  - Documentar los plazos de eliminación.
  - Planificar e integrar la eliminación de documentos en el sistema de gestión documental de la organización.
  - Poner a disposición de todos los miembros de la organización las decisiones tomadas en cuanto a eliminación de series documentales.
  - Monitorear todas las acciones que se llevan a cabo para la implementación de la eliminación de documentos.
  - Incluir la eliminación de documentos dentro de las actuaciones rutinarias y regulares de la organización.
  - Revisar regularmente las decisiones tomadas en relación con la eliminación de series documentales por parte de la organización.

**6. RESULTADOS**

Los resultados del uso de esta guía serán los siguientes:

- Análisis e identificación de los valores primarios y secundarios de las series documentales de la organización.
- Se identifican y seleccionan aquellas series documentales que, una vez prescrita su utilidad administrativa, no han desarrollado valores históricos o informativos, con que se podría proponer su eliminación.
- Se identifican y seleccionan las series documentales esenciales para su conservación como memoria de la organización.
- Establecer la correcta circulación de la documentación dentro del sistema de gestión documental, con el establecimiento de procedimientos y plazos de transferencias documentales.
- Realizar los instrumentos que permitan la implementación de acuerdos aprobados referentes a conservación, transferencia y eliminación de documentos.

Continuación de la figura 24.

	<b>Guía para la valoración de documentos</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	10 de 10	1		

**7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- ISO 15489-1. Información y Documentación – Gestión de documentos – Parte 1: Generalidades.
- ISO 15489-2. Información y Documentación – Gestión de documentos – Parte 2: Directrices.
- Criterios generales para la valoración de los documentos de la Administración General. Disponible en: <http://www.mcu.es/archivos/docs/MetodologiaComSup.pdf>
- Guía del preservador – Preservación de documentos de archivos digitales. Disponible en: [http://www.interpares.org/ip2/display\\_file.cfm?doc=ip2\(pub\)guia\\_del\\_preservador.pdf](http://www.interpares.org/ip2/display_file.cfm?doc=ip2(pub)guia_del_preservador.pdf)
- La valoración de documentos electrónicos. Disponible en: [http://cuib.unam.mx/archivistica/valoracion\\_casellas-barnard.pdf](http://cuib.unam.mx/archivistica/valoracion_casellas-barnard.pdf)
- Valoración, selección y eliminación. Administración de documentos y archivos. Disponible en: <http://www.archiveros.net/LIBRO.ARCHIVOS.IBEROAMERICANOS.pdf>


Fuente: elaboración propia.

### **2.3.3.4.1. Guía de instrumentos para la valoración de documentos**

A continuación en la figura 25 se presenta la guía de instrumentos para la valoración de documentos en un Sistema de gestión documental.

Figura 25. **Guía de instrumentos para la valoración de documentos**



**Guía de instrumentos para la valoración de documentos**



**ASOCIACIÓN PRO BIENESTAR DE LA FAMILIA DE  
GUATEMALA  
-APROFAM-**

<b>Autores y colaboradores:</b>			
Realizado por:	Gestión de calidad	Fecha:	Firma:
Colaboradores:		Fecha:	Firma:
Revisado por:	Gestión de calidad	Fecha:	Firma:
Revisado por:		Fecha:	Firma:
Aprobado por:		Fecha:	Firma:
1ª. Revisión por:		Fecha:	Firma:
2ª. Revisión por:		Fecha:	Firma:

Continuación de la figura 25.



	Guía de instrumentos para la valoración de documentos					Código	
	G-GC-						
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	2 de 9	1		

**ÍNDICE**

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	DEFINICIONES.....	3
3.	OBJETIVO.....	3
4.	ALCANCE.....	3
5.	CONTENIDO.....	3
6.	RESULTADOS.....	9
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	9

Continuación de la figura 25.

		<b>Guía de instrumentos para la valoración de documentos</b>				Código	
						G-GC-	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión		
Gestión de calidad			22/01/2016	3 de 9	1		

**1. INTRODUCCIÓN**

La valoración es un proceso permanente y continuo, que inicia desde la planificación de los documentos y por medio del cual se determinan sus valores primarios y secundarios, con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del ciclo de vida de los documentos y determinar su destino final (eliminación o conservación temporal o definitiva).

Los instrumentos utilizados dentro de los procesos de valoración, tales como calendarios de conservación o tablas de retención documental, se identifican las series y tipos documentales, así como los documentos calificados como esenciales, se asignan los plazos de conservación, eliminación y transferencia y se procede a la normalización de soportes de conservación.

Asimismo, la guía incluye información sobre la metodología utilizada a la hora de toma de decisiones por parte del organismo responsable en materia de valoración.

**2. DEFINICIONES**

- **Calendario de conservación:** instrumento que establece los plazos de conservación y de transferencia de una serie determinada junto con los requisitos para el acceso. Necesita de la aprobación institucional y de la difusión para su conocimiento y aplicación.
- **Muestreo:** proceso que consiste en elegir para conservar alguna o algunas unidades documentales de la serie acordada para eliminar, siguiendo criterios sistemáticos o cualitativos (cronológico, alfabético, estadístico, aleatorio). Del mismo debe existir constancia en la propuesta de eliminación y en la tabla de valoración aprobada.
- **Transferencia:** procedimiento habitual de ingreso de documentos en un archivo mediante el traslado regular y periódico de fracciones de series documentales, una vez que estas han cumplido el plazo de permanencia fijado por las normas establecidas en la valoración para cada una de las etapas de su ciclo vital.
- **Valor primario:** aquel que va unido a la finalidad inmediata por la cual nacen los documentos como testimonio y garantía de tareas administrativas, legales, fiscales, de comunicación, etc.
- **Valor secundario:** aquel que obedece a otras motivaciones que no son la propia finalidad del documento, tales como el valor científico, histórico o informativo.
- **Valoración:** fase del tratamiento archivístico que se dedica a analizar y determinar los valores primarios y secundarios de las series documentales para fijar los plazos de transferencia, de acceso, la conservación o la eliminación.
- **Vigencia administrativa:** plazo fijado en cada procedimiento administrativo para generar derechos y obligaciones. Es la finalización de la actividad administrativa.

**3. OBJETIVO**

- Proporcionar recomendaciones metodológicas para la elaboración y uso de los instrumentos en los que se recogen los resultados del proceso de valoración.

**4. ALCANCE**

- El alcance de esta guía es la elaboración y utilización de instrumentos (calendarios de conservación o tablas de retención documental) y claves para definir criterios de valoración, así como la información que debe contener estos instrumentos y el procedimiento normalizado para su aprobación.



**5. CONTENIDO**

**5.1. Metodología de los estudios de valoración**

**5.1.1. Análisis de las series documentales**


La primera tarea que se debe acometer a la hora de valorar documentos es realizar un análisis de las funciones, de las organizaciones productoras y de las necesidades sociales y administrativas relativas a la serie documental que se está valorando.


Continuación de la figura 25.

	Guía de instrumentos para la valoración de documentos					Código	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	G-GC-Versión	
Gestión de calidad				22/01/2016	4 de 9	1	
<p>Se deberán identificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El sujeto productor.</li> <li>• Sus funciones.</li> <li>• La normativa que ha regulado el trámite.</li> </ul> <p>Con la identificación del organismo productor obtenemos información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quien ha producido los documentos.</li> <li>• Que organismos le han precedido.</li> <li>• Que organismos le han sucedido.</li> <li>• Adscripción orgánica.</li> <li>• Estructura interna.</li> <li>• Responsables.</li> <li>• Legislación que ha regulado esta evolución.</li> </ul> <p>El análisis de la serie documental debe identificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La legislación, normativa, directrices, etc. del órgano productor.</li> <li>• Los valores primarios de los documentos: administrativo, jurídico o fiscal.</li> <li>• Las funciones y actividades de la organización.</li> <li>• Las relaciones entre dichas actividades y procesos y su reflejo documental.</li> <li>• El potencial uso y los valores secundarios de dicha información (informativo, histórico, etc.).</li> <li>• Las características de los documentos: información que contiene, tipología, versión, etc.</li> <li>• La frecuencia tanto de uso como de consulta de la documentación.</li> <li>• Cuestiones sobre el acceso a la documentación (si contiene datos personales, secretos, confidenciales, etc.).</li> </ul> <p>Este análisis permitirá al órgano responsable de la valoración determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los requisitos de gestión documental de la organización.</li> <li>• Qué documentos deben crearse y conservarse.</li> <li>• Si los documentos sostienen o dependen de otras actividades o documentos del órgano productor o de otros organismos públicos.</li> <li>• Los riesgos de tener o no documentos como evidencia de las actividades de la institución u organización.</li> <li>• Periodos de conservación apropiados, así como la propia conservación o eliminación de los documentos.</li> </ul> <p>El análisis de la serie documental y las actividades que conllevan la valoración de determinada serie documental para elaborar propuestas de conservación, transferencia o eliminación, se debe llevar a cabo por personal que tenga los conocimientos archivísticos y las habilidades necesarias para desarrollar dichas tareas.</p> <p><b>5.1.2. Estudio de los valores</b></p> <p>El estudio de los valores primarios y secundarios de los documentos que integran la serie es la etapa fundamental del proceso de valoración. El valor primario es por el que nacen los documentos como testimonio y garantía de tareas administrativas, legales, de comunicación, etc.</p> <p>El valor primario existe durante los momentos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámite</li> <li>• Vigencia</li> <li>• Plazo de precaución</li> </ul> <p>El valor primario de los documentos se determina para conocer los plazos de vigencia y prescripción.</p>							



Continuación de la figura 25.

 <b>Guía de instrumentos para la valoración de documentos</b>					Código	
					G-GC-	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	5 de 9	1	



Los valores secundarios son los que interesan a la investigación y a la historia y se califican para determinar si la documentación que se está valorando se puede eliminar o se debe conservar.

El análisis de los valores secundarios se realizará desde una triple perspectiva, la trascendencia de la documentación como testimonio:

- De la actividad del productor.
- De la actuación de la administración.
- De la sociedad en su conjunto.

La asignación de valores secundarios se hace tras el estudio de los valores primarios y por grupos interdisciplinarios que deben tener en cuenta los usos institucionales y sociales de la información contenida en la documentación, así como determinar si se han generado criterios de conservación adecuados.

**5.1.3. Definición de criterios de valoración**

Para los documentos un criterio de valoración es una característica, un punto de referencia, que permite contar con una serie de líneas de actuación que ayudan a la organización a realizar propuestas para la definición de plazos de conservación.

Se conservan aquellos documentos que no repitan información y de entre éstos los que nos permita conocer:


- Los orígenes del productor, su organización y evolución.
- Los procesos de elaboración de leyes y normas.
- El impacto y eficiencia del productor.
- El funcionamiento interno de la organización en relación a sus autoridades, acontecimientos importantes, sobre política, economía y sociedad, ciencias y técnicas.

A continuación se enumeran una serie de criterios generales que pueden servir de base para establecer prioridades en cuanto a la conservación de documentos:

- **Criterios de procedencia**
  - Se primarán los documentos y series documentales procedentes de los órganos que ocupan una posición más elevada dentro de la jerarquía administrativa.
  - Se primarán las series documentales producidas por los órganos administrativos en el ejercicio de funciones que les son propias y específicas.
  - Se primarán las series documentales producidas por los órganos que realizan el seguimiento completo del procedimiento.
- **Criterio diplomático**
  - Los documentos originales, terminados y validados, son más valiosos que las copias.
  - Las copias, siempre que se tenga constancia de la conservación de los originales, son susceptibles de eliminación. Esta eliminación no se considera parte de la valoración documental, se trataría más bien de una simple limpieza dentro del expediente.
- **Criterio de contenido**
  - Se primarán los documentos y series que recogen información sustancial para reconstruir la historia del órgano productor, de un acontecimiento, de un periodo cronológico concreto, de un territorio o de las personas.



Continuación de la figura 25.

		<b>Guía de instrumentos para la valoración de documentos</b>				Código	
						G-GC-	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión		
Gestión de calidad			22/01/2016	6 de 9	1		

- Se primarán los documentos y series que contengan información en forma sintética. Los documentos y series documentales que contienen información que se encuentra duplicada o recopilada en otros documentos o series documentales de cuya existencia se tenga constancia son susceptibles de eliminación.

- **Criterio de utilización**
  - Se primarán los documentos y series documentales que durante la etapa activa y semiactiva de su ciclo vital han sido objeto de demanda frecuente por parte del órgano productor y usuarios de la organización.
  - Se primarán los documentos y series documentales que por su origen, periodo cronológico que abarcan o contenido se espera que sean objeto de consulta por parte de los usuarios potenciales.
  - Los documentos y series documentales cuyo estado de deterioro imposibilite su utilización y recuperación, o cuyo interés con fines de investigación histórica no justifique su restauración son susceptibles de ser eliminados.
  - Los documentos y series documentales cuyo interés y utilización con fines de investigación no justifique el coste de conservación son susceptibles de ser eliminados.

Una vez enumerados los anteriores criterios, podemos identificar las prioridades, que deben establecerse sobre las siguientes bases:

- Preferencia del original sobre el duplicado.
- Preferencia del soporte menos voluminoso.
- Preferencia de las series recapitulativas.
- Preferencia de la serie más completa, en relación con la información que contiene.

La organización puede enumerar una serie de criterios que se consideren fundamentales en el desarrollo de las decisiones de valoración. Estos criterios se deben consensuar dentro de la organización y poner por escrito en un documento de decisiones, para que los criterios consensuados sean conocidos por toda la organización.

**5.1.4. Autorización de las propuestas y responsabilidades de las decisiones**



Las decisiones y acciones encaminadas a la conservación, eliminación o transferencia de los documentos deben estar autorizadas, ser responsables y quedar documentadas.

La valoración de los documentos es un proceso de responsabilidad. Las organizaciones deben realizar la valoración de sus documentos en concordancia con su política y procedimientos y deben asegurarse que se hace dentro de un procedimiento preciso y de calidad.

Para ello, y dada la responsabilidad que suponen los procesos de valoración, es recomendable la creación de una Comisión de Valoración que controle y cuantifique este proceso. Se deben establecer criterios y procedimientos para llevar a cabo dicha responsabilidad dentro de la organización y que todas las decisiones tomadas en materia de valoración estén autorizadas por esta comisión. La responsabilidad del proceso de valoración debe estar compartida por gestores administrativos y gestores documentales.

El formulario de valoración de series documentales tiene como objetivo poner a disposición de los miembros de la Comisión de Valoración la mayor información posible, con la finalidad de calificar el valor de los documentos que componen la serie documental.

Continuación de la figura 25.

	Guía de instrumentos para la valoración de documentos					Código	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	G-GC- Versión	
Gestión de calidad				22/01/2016	7 de 9	1	



Los elementos que integran el formulario de valoración de series documentales deberían ser, como mínimo, los siguientes:

- **Título:** nombre de la serie documental.
- **Fechas extremas:** de tramitación de la serie o de la fracción de serie objeto de valoración, indicando, en su caso, los errores cronológicos existentes.
- **Tipo de soporte:** soporte de la documentación valorada (papel, digital, etc.)
- **Volumen de la serie:** expresado preferentemente en metros lineales, en unidades de instalación, o en otra unidad de medida indicando cual es la utilizada.
- **Características físicas y lógicas (formatos):** deben ser tenidas en cuentas con vistas a la conservación, comprensión o utilización.
- **Archivo de custodia:** unidad o dependencia administrativa responsable del archivo donde se encuentra la documentación.
- **Ubicación física:** identificación del depósito o local donde se encuentran los documentos y datos que permitan su localización dentro del mismo.
- **Unidad productora:** denominación del organismo productor responsable, de acuerdo con sus competencias, de la producción de la serie.
- **Función:** finalidad con la que se producen los documentos. Si existe, incluir la referencia para enlazar con un registro de autoridad o con un cuadro de clasificación.
- **Documentos esenciales:** aquellos que son imprescindibles o bien que tienen una función importante en la tramitación del expediente.
- **Información que contiene:** descripción breve del tipo de información contenida en la serie documental.
- **Ordenación:** tipo de ordenación aplicado dentro de la serie puede ser cronológica, alfabética, etc.
- **Documentación relacionada:** indicar la existencia de series documentales u otro tipo de documentación relacionada, indicando el tipo de relación. Interesa conocer si hay series complementarias que puedan justificar una posible eliminación o conservación, si hay documentos duplicados, etc.

Propuesta de valoración de la serie documental, con los siguientes datos:

- **Utilización:** plazo durante el cual la documentación sigue siendo utilizada por la unidad productora, indicando un periodo estimado y el motivo, y si la utilización es frecuente o esporádica.
- **Valores primarios:** plazo de vigencia de los valores que van unidos a la finalidad inmediata por la cual se producen los documentos.
- **Valores secundarios:** existencia, en su caso, de valores que obedecen a otras motivaciones que no son la finalidad por la cual se producen los documentos.

Continuación de la figura 25.

	Guía de instrumentos para la valoración de documentos					Código	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	G-GC-Versión	
Gestión de calidad				22/01/2016	8 de 9	1	

- **Plazos de transferencia:** plazos, en años, tras el cual debe transferirse la documentación de un archivo a otro, siguiendo su ciclo vital, indicando el momento a partir del cual deben empezar a contarse.
- **Selección:** destino de la documentación, el momento en que debe hacerse efectivo y el motivo. Las posibles consecuencias son conservación permanente, eliminación parcial, eliminación total y sustitución de soporte.

Los datos que debe cumplir la comisión de valoración de documentos son los siguientes:

- Resolución de la valoración.
- Resolución sobre acceso.
- Resolución de normalización de procedimiento administrativo.

Datos del expediente de valoración de series documentales. Incluye:

- Número de dictamen.
- Sesión de aprobación.
- Fecha del acuerdo
- Firmas de los responsables.

De esta manera, el proceso de valoración y eliminación se enmarca en un sistema fiable, alineándose con los sistemas de calidad e integrando al archivo en los sistemas de gestión de la organización.

No se debe tomar ninguna decisión con respecto a la valoración sin que estén informados todos los implicados en procesos de gestión documental de la organización.

**5.1.5.Revisión de las decisiones y dictámenes**

El calendario y sus normas de conservación se deben mantener actualizados, por tanto, la revisión de todas las decisiones tomadas en este sentido y los dictámenes emitidos deben revisarse para comprobar que siguen siendo válidos.

Se debe incluir la revisión de:



- Los períodos de retención de las series documentales para asegurar que siguen siendo los convenientes.
- Los cambios en la legislación que afectan a la serie documental.
- Los cambios en el trámite administrativo.
- Los cambios en el organigrama o todos aquellos que afecten al órgano productor.
- Los cambios en los procesos y en la forma en que se desarrollan, por ejemplo, en los procesos administrativos automatizados.

La evaluación interna de la propia organización permitirá la mejora continua de los procesos de valoración. Por lo tanto, al hacer la revisión debemos considerar y preguntarnos lo siguiente:

- ¿Los documentos que custodia, crea y conserva nuestra organización son suficientes para cubrir las necesidades y requisitos funcionales y de rendición de cuentas?
- ¿El contexto administrativo, legal, social o archivístico ha cambiado?
- ¿Son adecuados los períodos de conservación y eliminación?

Las decisiones tomadas sobre valoración de documentos y la conservación, transferencia o eliminación de los mismos, se deben revisar para asegurar que los compromisos en que se basaron dichas decisiones siguen siendo de aplicación.

Continuación de la figura 25.

	<b>Guía de instrumentos para la valoración de documentos</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	9 de 9	1		

**6. RESULTADOS**

Los resultados del uso de esta guía serán los siguientes:

- Se identificarán los valores primarios y secundarios de las series documentales que tiene la organización.
- Se tendrán documentados mediante procedimientos internos los procesos relacionados con la valoración.
- Con esta herramienta se tendrá informado al personal sobre plazos de transferencia, de eliminación, calendarios de conservación, etc. de los documentos.
- Contar con un sistema de valoración documental que permite a la organización reducir y normalizar los documentos que se producen diferenciando los usos de gestión de los propiamente históricos.

**7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Criterios generales para la valoración de los documentos de la Administración. Disponible en: <http://www.mcu.es/archivos/docs/MetodologiaComSup.pdf>
- Guía metodológica para la organización y valoración de archivos acumulados. Disponible en: [http://www.unal.edu.co/una/docs/DT/Guia\\_Organizacion\\_Archivos\\_Acumulados\\_UN\\_Abril\\_22\\_2008.pdf](http://www.unal.edu.co/una/docs/DT/Guia_Organizacion_Archivos_Acumulados_UN_Abril_22_2008.pdf)
- La valoración de documentos electrónicos. Disponible en: [http://cuib.unam.mx/archivistica/valoracion\\_casellas-barnard.pdf](http://cuib.unam.mx/archivistica/valoracion_casellas-barnard.pdf)
- Metodología para la valoración y disposición documental: aspectos teóricos e instrumentales. Disponible en: <http://inicio.ifai.org.mx/Publicaciones/cuaderno5.pdf>


Fuente: elaboración propia.

### 2.3.3.4.2. Guía para la transferencia de documentos

A continuación en la figura 26 se presenta la guía para la transferencia de documentos en un sistema de gestión documental.

Figura 26. **Guía para la transferencia de documentos**



**Guía para la transferencia de documentos**



ASOCIACIÓN PRO BIENESTAR DE LA FAMILIA DE  
GUATEMALA  
-APROFAM-

Autores y colaboradores:		
Realizado por:	Gestión de calidad _____	Fecha: _____ Firma: _____
Colaboradores:	_____	Fecha: _____ Firma: _____
Revisado por:	Gestión de calidad _____	Fecha: _____ Firma: _____
Revisado por:	_____	Fecha: _____ Firma: _____
Aprobado por:	_____	Fecha: _____ Firma: _____
1ª. Revisión por:	_____	Fecha: _____ Firma: _____
2ª. Revisión por:	_____	Fecha: _____ Firma: _____

Continuación de la figura 26.

	<b>Guía para la transferencia de documentos</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	2 de 8	1		



  

**ÍNDICE**

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. DEFINICIONES.....	3
3. OBJETIVO.....	4
4. ALCANCE.....	4
5. CONTENIDO.....	4
6. RESULTADOS.....	8
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	8





Continuación de la figura 26.

	Guía para la transferencia de documentos					Código	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	G-GC-	
	Gestión de calidad			22/01/2016	3 de 8	Versión	
						1	
<p><b>1. INTRODUCCIÓN</b></p> <p>Una transferencia es un procedimiento habitual de ingreso de documentos a un archivo mediante el traslado de series documentales, una vez que estas han cumplido el plazo de permanencia fijado por las normas establecidas en la valoración para cada una de las etapas del ciclo vital de los documentos.</p> <p>Este proceso se inicia a medida que va disminuyendo la frecuencia de su consulta por parte de las oficinas productoras, como consecuencia de la pérdida paulatina de sus valores administrativos, y se hace siguiendo las normas y plazos establecidos.</p> <p>Una transferencia no puede considerarse como un medio de desalojar documentos inservibles o sin controlar, sino que debe ser un proceso integrado en el sistema de gestión documental de la organización. En esta guía solo se tratarán las transferencias regulares de documentos, las cuales son planificadas mediante un calendario, siguen las normativas de envío de la documentación y adjuntan las relaciones de entrega de dicha documentación debidamente realizadas.</p> <p>Las organizaciones deben diseñar e implementar un procedimiento de transferencia de documentos, de acuerdo con los plazos establecidos en la fase de valoración, estableciendo un calendario de transferencias que ayudará a gestionar y controlar los ingresos de documentación.</p> <p><b>2. DEFINICIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Calendario de conservación:</b> instrumento que establece los plazos de conservación y de transferencia de una serie determinada junto con los requisitos para el acceso. Necesita de la aprobación institucional y de la difusión para su conocimiento y aplicación.</li> <li>• <b>Calendario de transferencias:</b> instrumento que, a la hora del calendario de conservación o tabla de valoración, establece los plazos para realizar las transferencias. Suele ir incluido en el calendario de conservación.</li> <li>• <b>Cotejo:</b> operación integrada en el proceso de ingreso de documentos, anterior a la instalación, que consiste en comprobar la adecuación de los documentos recibidos, en número y en contenido, con la relación de entrega que contiene datos sobre el ingreso.</li> <li>• <b>Custodia:</b> responsabilidad jurídica que implica por parte de la institución archivística el control y la adecuada conservación de los fondos, cualquiera que sea la titularidad de los mismos.</li> <li>• <b>Muestreo:</b> proceso que consiste en elegir para conservar alguna o algunas unidades documentales de la serie acordada para eliminar, siguiendo criterios sistemáticos o cualitativos (cronológico, alfabético, estadístico, aleatorio). Del mismo debe existir constancia en la propuesta de eliminación y en la tabla de valoración aprobada.</li> <li>• <b>Relación de entrega:</b> formulario de transferencia u hoja de entrega, es el documento que acompañará a toda transferencia de fondos y debe facilitar información sobre la documentación a transferir. Su objetivo fundamental es permitir el control de los documentos que pasan de un archivo a otro y traspasar la responsabilidad de su custodia del archivo u oficina remitente al archivo receptor.</li> <li>• <b>Transferencia:</b> procedimiento habitual de ingreso de documentos en un archivo mediante el traslado regular y periódico de fracciones de series documentales, una vez que estas han cumplido el plazo de permanencia fijado por las normas establecidas en la valoración para cada una de las etapas de su ciclo vital.</li> <li>• <b>Trazabilidad:</b> creación, incorporación y conservación de información sobre el movimiento y uso de los documentos.</li> <li>• <b>Vigencia administrativa:</b> plazo fijado en cada procedimiento administrativo para generar derechos y obligaciones. Es la finalización de la actividad administrativa.</li> </ul>							



Continuación de la figura 26.

	<b>Guía para la transferencia de documentos</b>					Código
						G-GC-
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión
Gestión de calidad			22/01/2016	4 de 8	1	

**3. OBJETIVO**

- Proporcionar recomendaciones técnicas para la transferencia normalizada de documentos, una vez hayan sido valorados.

**4. ALCANCE**

- El alcance de esta guía es mejorar la gestión de documentos en la organización mediante el tratamiento adecuado para cada fase del ciclo vital de los documentos.

**5. CONTENIDO**

**5.1. Desarrollo de un Plan de transferencias**

**5.1.1. Previsión de transferencias**

Como primer paso se debe ponerse en contacto con el archivo que va a recibir la transferencia, con el que debe existir una relación permanente, y planear la transferencia dentro del calendario estipulado por el archivo, realizando una propuesta de transferencia.

En el formulario de transferencias debe registrar la siguiente información:

- **Unidad remitente:** la que va a realizar la transferencia.
- **Órgano productor:** en el caso de que el órgano que ha producido la documentación no sea el mismo que el remitente.
- **Depósito de procedencia:** lugar en el que se encuentra físicamente la documentación.
- **Estado de conservación de la documentación:** para establecer el tratamiento adecuado de la documentación a transferir, así como para evitar la entrada de documentación en mal estado sin tratar antes de su entrada en el archivo.
- **Fechas extremas:** de la documentación a transferir.
- **Versión:** importante para poder dar acomodo a dicha documentación.
- **Formato:** indicando si se trata de cajas normalizadas, libros, carpetas, etc.
- **Series documentales:** indicando el nombre de las series o fracciones de serie que se van a remitir.
- **Instrumentos de consulta:** aquellos instrumentos con la información sobre la documentación que deben ser remitidos junto a ella.
- **Caducidad administrativa:** de la documentación.
- **Observaciones:** la frecuencia de consulta.



Todas aquellas áreas que deseen realizar una transferencia deberán responder al formulario en el plazo establecido por el archivo receptor, para así entrar en las previsiones del calendario de transferencias establecido.

**5.1.2. Preparación de los documentos a transferir**

Una vez autorizada una transferencia se deben preparar los documentos que se van a transferir por parte de la unidad remitente.

Se deben revisar los documentos que se van a transferir:

Continuación de la figura 26.

	<b>Guía para la transferencia de documentos</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	5 de 8	1		

- Se comprobará que no falta ningún documento dentro de los expedientes o expedientes dentro de la serie documental y que las unidades documentales están completas.
- Se verificará la organización correcta de las unidades documentales que se transfieren, reflejando la estructura orgánica y funcional de la unidad productora y el orden que le corresponde a cada tipo de expedientes (numérica, cronológica, alfabética, etc.)
- Se separará todas las copias, duplicados, borradores, etc. así como documentos de apoyo como fotocopias, folletos, etc.
- Se eliminarán fotocopias y duplicados siempre que se conserven los originales. No sería una eliminación de documentación, únicamente una limpieza.

Tras la revisión de los documentos, se debe comenzar la preparación física de las unidades documentales para su transferencia:

- Los documentos se deben organizar en carpetas y subcarpetas normalizadas como forma de garantizar la conservación de los documentos a medio y largo plazo.
- Una vez organizadas las carpetas, la unidad que transfiere procederá a colocar la documentación en cajas de archivo normalizadas. Para ello, es recomendable que el archivo receptor provea dichas cajas a todas las unidades remitentes.
- Debe procurarse que las cajas no queden excesivamente llenas, porque se cerrarían con dificultad, quedando aberturas por los que se introduciría el polvo y se haría más difícil su manejo y colocación en las estanterías; ni muy vacías porque favorecería que la documentación se deformase.
- En los casos de existir documentación que, por su tamaño o características, no pueda ser introducida en las cajas normalizadas se informará al archivo receptor para que señale el formato de instalación más conveniente.
- Las cajas resultantes se numerarán de manera secuencial, para facilitar la redacción del formulario de transferencia.



**5.1.3. Instrumentos de control: la relación de entrega o formulario de transferencia**

La relación de entrega, formulario de transferencia u hoja de entrega, es el documento que acompañará a toda transferencia de fondos y debe facilitar la información sobre la documentación a transferir.



Su objetivo fundamental es permitir el control de los documentos que pasan de un archivo a otro y traspasar la responsabilidad de su custodia del archivo u oficina remitente al archivo receptor.

Es imprescindible que el contenido de las cajas sea descrito de forma identificable, exhaustiva y pertinente, pues de lo contrario no será posible controlar si un expediente concreto ha sido transferido o no, ni permitir una recuperación eficiente de la documentación.

Continuación de la figura 26.

	<b>Guía para la transferencia de documentos</b>					Código G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
	Gestión de calidad			22/01/2016	6 de 8	1	
<p>Es recomendable que se trabaje con un formulario normalizado, para que la información que se reciba en el archivo sea homogénea y pertinente.</p> <p>Los datos que se deben establecer son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datos de la unidad remitente:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Unidad:</b> nombre del área o departamento.</li> <li>• <b>Responsable:</b> nombre y apellidos del responsable que ejecuta la transferencia.</li> <li>• <b>Coordinador de archivo:</b> nombre y apellidos de la persona que prepara la transferencia de documentos.</li> </ul> </li> <li>2. Datos administrativos:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Número de unidades transferidas:</b> indica el número total de cajas normalizadas de archivo que forman el conjunto de la transferencia.</li> <li>• <b>Fecha:</b> indica la fecha en la que se remite la documentación.</li> <li>• <b>Código de unidad:</b> indica el código de la unidad remitente en atención a las codificaciones normalizadas por el archivo.</li> <li>• <b>Número de registro:</b> indica el número de orden correspondiente a esa transferencia en relación con el total de transferencias recibidas por el archivo.</li> </ul> </li> <li>3. Descripción de la documentación:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Número secuencial de caja:</b> indica el orden secuencial de la caja en la que se coloca la documentación.</li> <li>• <b>Código:</b> indica el código de clasificación correspondiente a la documentación que integra la caja.</li> <li>• <b>Contenido:</b> especifica con suficiente detalle el tema concreto al que se refiere la documentación. No puede haber idéntica descripción de contenido para dos o más cajas.</li> <li>• <b>Fechas extremas:</b> indica el intervalo temporal de los documentos.</li> <li>• <b>Signatura:</b> indica el número definitivo de la caja en el depósito de archivo.</li> <li>• <b>Observaciones:</b> recoge los comentarios derivados de las tareas de comprobación por parte del archivo sobre las descripciones consignadas por la unidad remitente.</li> </ul> </li> <li>4. Validación:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Firma del responsable de la unidad remitente:</b> indica la aprobación por parte del responsable de la salida de los documentos de la unidad con destino al archivo receptor.</li> <li>• <b>Fecha y firma del responsable del archivo:</b> indica la validez de la información consignada en el formulario a efectos de inventario y control de la documentación y aceptación de la responsabilidad de custodia de los documentos.</li> </ul> </li> </ol>							

Continuación de la figura 26.

	<b>Guía para la transferencia de documentos</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	7 de 8	1		

Mediante este instrumento de control se cumple una doble función:

- Es el elemento que prueba el traspaso de documentación con la aceptación y validación de dicha transferencia.
- Facilita el control y localización de los documentos, tanto a la unidad remitente como al archivo.

**5.1.4. Especificidades en la transferencia de documentos electrónicos**

Las transferencias realizadas en los sistemas de gestión de documentos electrónicos implican las mismas características que las realizadas en los sistemas en papel, aunque no se trate de un traslado físico de la documentación.

Hay que tener en cuenta una serie de especificidades a la hora de programar una transferencia de documentos electrónicos.



- Cuando la transferencia es de documentos electrónicos y se realiza de un sistema de gestión documental a otro, se debe prever:
  - La compatibilidad de formatos
  - La compatibilidad del soporte
- Los metadatos del documento electrónico deben ser transferidos asociados al documento para permitir su identificación, así como su autenticidad y los procedimientos de conservación que puedan ser necesarios en el futuro.
- La documentación electrónica ingresará en el archivo junto con sus metadatos y las correspondientes firmas.
- Además de los metadatos y las firmas correspondientes, los documentos deben ir acompañados de otra documentación complementaria como:
  - Indicadores de los procedimientos de privilegios de uso y acceso.
  - Indicadores de los procedimientos para prevenir, corregir y descubrir pérdidas de información o alteración de los mismos.
  - Indicaciones de los procedimientos de conservación en relación al deterioro de los soportes y a la obsolescencia tecnológica.

Dentro de las necesidades específicas para la transferencia de documentos electrónicos, se debería incluir:

- La adaptación, cuando sea necesario, de aquellos documentos que vayan a transferirse a un formato longevo.
- Añadir las firmas que pudieran faltar, así como la información necesaria para la verificación y validación y los sellos de tiempo que garanticen la conservación a largo plazo de las mismas, a no ser que la transferencia se produzca a un sistema que garantice la conservación de las firmas por otros medios.
- Actualizar y completar los metadatos necesarios para la gestión documental, como pueden ser los metadatos descriptivos o de trazabilidad.

El archivo receptor deberá verificar los datos contenidos en la relación de entrega o formulario de transferencia y el contenido del paquete transferido, confirmando que contiene los expedientes y documentos acordados, en el formato correcto y con los metadatos necesarios. La constancia de la transferencia de documentos electrónicos queda reflejada en los metadatos de trazabilidad.

Continuación de la figura 26.

	<b>Guía para la transferencia de documentos</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	8 de 8	1		

**6. RESULTADOS**

Los resultados del uso de esta guía serán los siguientes:

- La optimización y aprovechamiento del espacio, evitando la acumulación de documentos en las oficinas y quitar aquellos documentos cuyo uso es poco frecuente.
- Se reducirá el riesgo de pérdida de documentos emitidos como de conservación.
- Una mejora en las condiciones de almacenamiento que permitirá la conservación de los documentos durante el tiempo determinado en la valoración.
- Mejor acceso a los documentos y un uso eficiente de los recursos.
- Solo ingresarán documentos pertinentes en cada archivo, evitando trabajos de custodia, control y acondicionamiento de documentación prevista como eliminable.

**7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Gestión de documentos del sector público desde una perspectiva archivística. Disponible en: [http://www.irmt.org/documents/educ\\_training/spanish/IRTM\\_libro\\_alicia\\_casas.pdf](http://www.irmt.org/documents/educ_training/spanish/IRTM_libro_alicia_casas.pdf)
- Evaluación de documentos en Iberoamérica antecedentes y perspectiva. Disponible en: <http://blogs.ffyh.unc.edu.ar/evaluaciondedocumentos/files/2012/06/Norma-C.-Fenoglio1.pdf>
- Captura y transferencia. Administración de documentos y archivos. Textos fundamentales. Disponible en: <http://www.archiveros.net/LIBRO.ARCHIVOS.IBEROAMERICANOS.pdf>
- Proceso de transferencia de documentos electrónicos. En: Política de gestión de documentos electrónicos. Disponible en: <http://www.minhap.gob.es/Documentacion/Publico/SGT/POLITICA%20DE%20GESTION%20DE%20DOCUMENTOS%20MINHAP/politica%20de%20gestion%20de%20documentos%20electronicos%20MINHAPponencias%20complementarias%20al%20documento.pdf>


Fuente: elaboración propia.

### **2.3.3.4.3. Guía para la eliminación de documentos**

A continuación en la figura 27 se presenta la guía para la eliminación de documentos en un sistema de gestión documental.

Figura 27. **Guía para la eliminación de documentos**

**Guía para la eliminación de documentos**





ASOCIACIÓN PRO BIENESTAR DE LA FAMILIA DE  
GUATEMALA  
-APROFAM-

<b>Autores y colaboradores:</b>		
Realizado por:	Gestión de calidad _____	Fecha: _____ Firma: _____
Colaboradores:	_____	Fecha: _____ Firma: _____
Revisado por:	Gestión de calidad _____	Fecha: _____ Firma: _____
Revisado por:	_____	Fecha: _____ Firma: _____
Aprobado por:	_____	Fecha: _____ Firma: _____
1ª. Revisión por:	_____	Fecha: _____ Firma: _____
2ª. Revisión por:	_____	Fecha: _____ Firma: _____



Continuación de la figura 27.

 <b>Guía para la eliminación de documentos</b>					Código	
					G-GC-	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	2 de 7	1	



  

**ÍNDICE**

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	DEFINICIONES .....	3
3.	OBJETIVO .....	3
4.	ALCANCE.....	3
5.	CONTENIDO .....	3
6.	RESULTADOS .....	7
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	7



Continuación de la figura 27.

	<b>Guía para la eliminación de documentos</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	3 de 7	1		

**1. INTRODUCCIÓN**

La eliminación de series documentales tiene que realizarse mediante los procedimientos archivísticos que identifican aquellos documentos que se van a destruir conforme a los plazos establecidos en la fase de valoración.

Lo que se destruye es el soporte y con él la información que contiene. Si se trata de documentos en papel, soporte e información forman un todo, y destruyendo el primero eliminamos también el segundo, pero si se encuentra en formato electrónico el resultado no es tan sencillo. En esta guía se describirán las recomendaciones para la destrucción de todo tipo de documentos, con independencia de soporte.

**2. DEFINICIONES**

- **Borrado:** referido a documentos electrónicos, procedimiento de eliminación de los datos o ficheros de un soporte o conjunto de soportes, permitiendo su reutilización. El borrado criptográfico consiste en aprovechar el cifrado para implementar el borrado de los datos mediante la eliminación de la clave de cifrado del dispositivo.
- **Des magnetización:** exposición de los soportes de almacenamiento a un campo magnético suficientemente potente para modificar la polaridad de las partículas magnéticas y, por tanto, eliminar los datos almacenados, impidiendo la recuperación de los mismos.
- **Destrucción:** referido a un soporte de almacenamiento que contenga documentos electrónicos, proceso de destrucción física del mismo, ya sea por obsolescencia del soporte, por sustitución completa del sistema de almacenamiento o porque las características de la información de los documentos aconsejen esta destrucción.
- **Eliminación:** proceso consistente en la destrucción de documentos o en la baja o borrado de un sistema informático, una vez analizados sus valores que permitan constatar su inutilidad a todos los efectos y tras un procedimiento reglado de valoración.
- **Selección:** operación intelectual y material de localización de las fracciones de series documentales que han de ser objeto de valoración.
- **Sobre escritura:** efecto de reemplazar los datos almacenados por un patrón binario de información sin sentido.

**3. OBJETIVO**

- Proporcionar recomendaciones técnicas para la eliminación normalizada de documentos, una vez hayan sido valorados y se haya decidido su destrucción.

**4. ALCANCE**

- El alcance de esta guía es establecer la eliminación razonada de la información documental que no posea valores históricos.

**5. CONTENIDO**

**5.1. Principios de la eliminación**



La eliminación de documentos debe ser:

**5.1.1. Autorizada / legal**

La destrucción física de unidades o series documentales sólo debe realizarse una vez que han perdido completamente su valor y su utilidad administrativa y no presenten valor histórico que justifique su conservación permanente.

La eliminación debe hacerse en seguimiento estricto a las normas establecidas por la organización con la capacidad decisoria que establezca los plazos y si la documentación es de conservación permanente o susceptible de ser eliminada.

Continuación de la figura 27.

	<b>Guía para la eliminación de documentos</b>				Código	
					G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	
Gestión de calidad			22/01/2016	4 de 7	1	

El proceso de eliminación de documentos forma parte de la política de gestión documental de la organización. Es necesario definir los métodos de destrucción específicos según los soportes y en función de una serie de escenarios, como puede ser el tipo de documentación, el nivel de seguridad necesario para la información que contiene, la eventual reutilización del soporte (para documentación electrónica) o el tipo de control de la gestión (si el proceso de destrucción va a ser interno o externo).

Los documentos siempre se deben destruir conforme a los plazos establecidos en la fase de valoración.

**5.1.2. Apropia y definitiva**  
 La eliminación se llevará a cabo utilizando cualquier método que garantice la imposibilidad de reconstrucción de los mismos y su posterior utilización, así como la recuperación de cualquier información contenida en dichos documentos. Es preferible que el método empleado sea respetuoso con el medio ambiente así como, en la medida de lo posible, el resultado se pueda reciclar.

Se deben tomar las precauciones necesarias para la destrucción de materiales que sean nocivos o tóxicos, por ejemplo, utilizando el reciclado químico. Asimismo, los documentos se deben destruir de una manera segura, también para quienes llevan a cabo la misa.

La organización debe vigilar que la destrucción de la documentación se realice de acuerdo con la normativa de protección al medio ambiente, estableciendo un sistema de reciclaje adecuado para el material en el que se soporta la información.

**5.1.3. Segura / confidencial**  
 Los documentos que incluyan datos de carácter personal o confidencial deben eliminarse de acuerdo con un procedimiento que garantice la preservación de su información hasta el momento de su destrucción y la imposibilidad de recomposición, tanto de la información como de los soportes.

Estos documentos deben estar protegidos frente a posibles intromisiones externas hasta su destrucción. El lugar o los contenedores donde se almacenan los documentos que se van a eliminar requieren medidas de seguridad eficaces frente a posibles intromisiones exteriores.



**5.1.4. En tiempo**  
 De la misma forma que ningún documento debe ser eliminado antes de lo establecido, es también importante que no se conserven los documentos más tiempo del necesario. Esto minimizará los costes administrativos y de custodia.

Si hay motivos justificados para conservar una documentación más tiempo de lo establecido según los plazos establecidos tras la valoración, se deben documentar dichos motivos, por si hay que modificar el dictamen recogido en el calendario de conservación documental.

**5.1.5. Documentada**  
 El proceso de eliminación debe siempre documentarse a través de un acta de eliminación. Debe constar, como mínimo, de la fecha de destrucción del método utilizado, un listado de los documentos que se han eliminado, la firma de la persona que ha supervisado la destrucción, así como, la mención del dictamen, resolución, procedimiento normalizado que se realiza para dicha destrucción.

El órgano responsable de la custodia de la documentación, una vez sea efectiva la autorización obtenida, abrirá un expediente de eliminación de los documentos o series

Continuación de la figura 27.

	<b>Guía para la eliminación de documentos</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	5 de 7	1		

documentales. La organización debe llevar un registro de la destrucción de documentos.

**5.2. Métodos de destrucción**  
 En la selección del método de destrucción se debe tener en cuenta, además del nivel de confidencialidad de la información contenida en la documentación a eliminar, el tipo de soporte que la contiene.

**5.2.1. Documentación en papel**  
 El método más adecuado de eliminación de la documentación en papel es la trituración mediante corte en tiras o cruzado. El papel se hace tiras o partículas, cuyo tamaño se elegirá en función del nivel de protección requerido por la información contenida en los documentos a destruir.

La incineración es un método ampliamente utilizado. En este caso sí se acaba con la información e imposibilita la reconstrucción, pero resulta peligroso para el entorno, puede perjudicar al medio ambiente e impide el reciclaje.

La norma ISO 15713: 2010 (Destrucción segura del material confidencial. Código de buenas prácticas), Destrucción segura del material confidencial. Código de buenas prácticas, que proporciona recomendaciones para la gestión y control de la destrucción de material de carácter confidencial, asegurando que dicho material se destruye de forma segura.


Para documentos en papel establece el triturado o desintegración de la documentación según los siguientes niveles de seguridad:

- Documentos de carácter general para que sean ilegibles o anulados. Partículas de material con una superficie < 5000 mm<sup>2</sup> o tira de longitud indeterminada con un corte máximo de ancho de <25 mm.
- Documentos internos que pasarán a ser ilegibles o anulados: partículas de material con una superficie < 3600 mm<sup>2</sup> o tira de longitud indeterminada con un corte máximo de ancho de <16 mm.
- Datos sensibles y confidenciales, así como datos personales sujetos a requisitos de protección. Partículas de material con una superficie < 2000 mm<sup>2</sup> o tira de longitud indeterminada de ancho < 12 mm.
- Datos altamente sensibles y confidenciales, así como los datos personales que sean objeto de altos requisitos de protección: partículas de material con una superficie < 800 mm<sup>2</sup> y regulares con ancho máximo de corte de < 6 mm.
- Datos con información confidencial de importancia fundamental para una persona, empresa o institución: partículas de material con una superficie < 320 mm<sup>2</sup> y regulares con ancho de tira < 4 mm.
- Datos confidenciales con medidas de seguridad extraordinarias: partículas de material con una superficie de < 30 mm<sup>2</sup> y regulares con ancho de tira < 2 mm.
- Datos estrictamente confidenciales con las más elevadas precauciones de seguridad: partículas de material con una superficie < 10 mm<sup>2</sup> y regulares con ancho de tira < 0.8 mm.

**5.2.2. Documentación electrónica**  
 Los documentos electrónicos poseen unas características específicas que deben tenerse en cuenta para su eliminación:

- Se guardan en soportes de almacenamiento con un formato específico.

Continuación de la figura 27.

Guía para la eliminación de documentos					Código	
					G-GC-	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	6 de 7	1	

- El contenido informativo es independiente del soporte y el formato.
- Los soportes son generalmente reutilizables.
- Su vida útil es corta comparada con la de un soporte en papel.
- Todo soporte o formato se hará obsoleto en un plazo más o menos largo de tiempo, lo que implicará necesariamente un cambio de soporte o formato.
- Los procedimientos de destrucción deberán tener en cuenta las características de los soportes más adecuados para la conservación de los documentos electrónicos.
- Pueden existir múltiples copias, no siempre controladas, de los documentos.



Considerando estas características de la documentación electrónica se propone emplear los términos de borrado, entendido como el procedimiento de eliminación de los datos, permitiendo su reutilización, y el termino destrucción, como el proceso de destrucción física de soportes de almacenamiento que contengan documentos electrónicos.

Se deben identificar las técnicas de borrado apropiadas para cada soporte y tipo de información que contiene. Como cualquier otro proceso de destrucción, es necesario dejar constancia de los procedimientos de borrado realizados.

Las técnicas específicas de borrado seguro de documentos y destrucción de soportes más utilizadas actualmente son:

- **La sobrescritura:** consiste en reemplazar los datos almacenados por un patrón binario de información sin sentido. La eficacia de este método depende del número de ciclos de sobrescritura. Existen procedimientos avanzados que permiten saber, con bastante precisión, la información que existía originalmente, por eso la información que se debe sobrescribir debe generar tal desorden en el soporte magnético que la recuperación de los datos originales sea prácticamente imposible.
- **La des magnetización:** consiste en la exposición de los soportes de almacenamiento a un campo magnético suficientemente potente para modificar la polaridad de las partículas magnéticas y, por tanto, eliminar los datos almacenados, impidiendo la recuperación de los mismos. Tiene varios inconvenientes, como que se debe analizar qué cambio electromagnético se tiene que utilizar para cada dispositivo, se tienen que trasladar los dispositivos al lugar donde se encuentre el des magnetizador y en algunos medios de grabación magnética no se elimina toda la información almacenada.
- **La destrucción física:** consiste en la inutilización del soporte. Se puede hacer mediante:
  - **Desintegración:** mecanismo de corte o triturado no uniforme que reduce el dispositivo a pedazos de tamaño y forma aleatorios.
  - **Pulverización:** proceso que consiste en machacar el material y que se utiliza para la destrucción de discos duros.
  - **Fusión:** proceso mediante el cual el material se calienta a una temperatura que es menor que el punto de encendido pero suficientemente alta para derretirlo, puede ser un medio efectivo de destrucción para los discos duros.
  - **Incineración:** puede destruir completamente todos los dispositivos y para todos los niveles de seguridad. Debe llevarse a cabo en incineradoras que hayan sido aprobadas en cuento a impacto medioambiental, para plásticos y otros materiales.
  - **Triturado:** consiste en reducir el soporte a pedazos minúsculos de tamaño y forma uniformes. El uso de trituradoras está normalmente limitado a soportes de grosor fino, como los soportes de datos ópticos.

Continuación de la figura 27.

	<b>Guía para la eliminación de documentos</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de calidad			22/01/2016	7 de 7	1		

Los métodos de destrucción física pueden ser completamente seguros en cuanto a la destrucción real de los datos pero tiene algunos inconvenientes como los residuos generados deben ser tratados adecuadamente, implican la utilización de distintos métodos industriales de destrucción según el soporte o que obligan a un transporte de los dispositivos a un centro de reciclaje adecuado, lo que hay que hacer con las medidas de custodia adecuadas para asegurar el control de los dispositivos.

Se deben destruir todas las copias de los documentos cuya eliminación esté autorizada, incluidas las copias de seguridad, las copias de conservación y las copias de seguridad electrónica.

**6. RESULTADOS**

Los resultados del uso de esta guía serán los siguientes:

- Se identificará quien lleva a cabo la eliminación y es responsable de ella dentro de la organización.
- Se eliminarán solo los documentos que hayan perdido su valor y su utilidad administrativa y no presentan valor histórico que justifique su conservación permanente.
- Asegurar que los documentos se eliminan de una manera segura, con el mismo nivel de seguridad que han tenido durante todo su ciclo de vida.

**7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Recomendaciones para la destrucción física de documentos de archivo en papel de la Administración General. Disponible en: <http://www.mcu.es/archivos/docs/MetodologiaComSup.pdf>
- Guía sobre almacenamiento y borrado seguro de información. Disponible en: [http://www.inteco.es/guias\\_estudios/guias/guia\\_borrado\\_seguro](http://www.inteco.es/guias_estudios/guias/guia_borrado_seguro)
- Valoración, selección y eliminación. Administración de documentos y archivos. Disponible en: <http://www.archiveros.net/LIBRO.ARCHIVOS.IBEROAMERICANOS.pdf>
- Metodología para la valoración y disposición documental: aspectos teóricos e instrumentales. Disponible en: <http://inicio.ifai.org.mx/Publicaciones/cuaderno5.pdf>


Fuente: elaboración propia.

### 2.3.3.5. Guía de autoevaluación del sistema



A continuación en la figura 28 se presenta la guía de autoevaluación del sistema de gestión documental.



Figura 28. **Guía de autoevaluación del Sistema**

<b>Guía de autoevaluación del sistema de gestión documental</b>			
			
<p>ASOCIACIÓN PRO BIENESTAR DE LA FAMILIA DE GUATEMALA -APROFAM-</p>			
Establecimiento:	_____	Fecha:	_____
Dirección:	_____	Región:	_____
Responsable:	_____	Puesto:	_____
<b>Autores y colaboradores:</b>			
Realizado por:	Gestión de calidad _____	Fecha:	_____
Colaboradores:	_____	Fecha:	_____
Revisado por:	Gestión de calidad _____	Fecha:	_____
Revisado por:	_____	Fecha:	_____
Aprobado por:	_____	Fecha:	_____
1ª. Revisión por:	_____	Fecha:	_____
2ª. Revisión por:	_____	Fecha:	_____
		Firma:	_____
		Firma:	_____
		Firma:	_____
		Firma:	_____
		Firma:	_____
		Firma:	_____

Continuación de la figura 28.

		<b>Guía de autoevaluación del sistema de gestión documental</b>				Código G-GC- SGD-018	
						Versión	
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha	Página			
Gestión de la calidad			2016	2 de 13	1		



  

**ÍNDICE**

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVOS .....	3
3.	ALCANCE.....	3
4.	DEFINICIONES .....	3
5.	PROCEDIMIENTO .....	3
6.	AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....	5
7.	RESULTADOS .....	13
8.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	13



Continuación de la figura 28.

 <b>Guía de autoevaluación del sistema de gestión documental</b>					Código		
					G-GC-SGD-018		
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha	Página	Versión		
Gestión de la calidad			2016	3 de 13	1		

**1. INTRODUCCIÓN**  
 La guía de autoevaluación es la declaración explícita de la situación real en la que se encuentra el Sistema de Gestión Documental de la organización. Está dividida en cuatro niveles: política de gestión documental, administración electrónica, control de documentos y valoración de documentos. Cada nivel está dividido en secciones y cada una de ellas representa las guías desarrolladas en el Sistema de Gestión Documental.

**2. OBJETIVOS**

- Fortalecer el sistema de trabajo que oriente los esfuerzos a la mejora continua de los procesos en las áreas administrativas de APROFAM satisfaciendo las necesidades de los usuarios.
- Establecer e implementar los requisitos de documentación para que los procesos administrativos en la asociación sean efectivos y eficientes.
- Identificar y priorizar los puntos críticos o aspectos de mejora en las diferentes áreas como parte del sistema de mejora continua.

**3. ALCANCE**  
 Esta guía de autoevaluación se aplicara en todas las áreas con manejo administrativo de documentos.

**4. DEFINICIONES**



- **Administración electrónica:** sistema de gestión para dirigir y controlar una organización en lo relativo a los documentos electrónicos.
- **Control de documentos:** conjunto de procesos operativos de gestión de documentos que dan respuesta a las necesidades de control lógico de los documentos exigidas por los usuarios de una organización.
- **Política de gestión documental:** intención y directrices generales de una organización en relación con el sistema de gestión para los documentos, formalmente expresados por la alta dirección.
- **Valoración de documentos:** fase del tratamiento archivístico que se dedica a analizar y determinar los valores primarios y secundarios de las series documentales para fijar los plazos de transferencia, de acceso, la conservación o la eliminación.

**5. PROCEDIMIENTO**

**5.1. Elaboración de requisitos de autoevaluación para el Sistema de Gestión Documental**  
 Un requisito se utiliza como parámetro de evaluación, representando el nivel de desempeño adecuado, que es deseado y factible de alcanzar. Para la comprobación de este logro es necesario que se cree un sistema específico para verificar y calificar el logro que se ha obtenido durante un periodo de tiempo.

**5.2. Determinación de atributos para la gestión documental**  
 Los atributos para la gestión documental establecidos para las áreas administrativas son los siguientes: política de gestión documental, administración electrónica, control de documentos y valoración de documentos.

Continuación de la figura 28.

	<b>Guía de autoevaluación del sistema de gestión documental</b>					Código G-GC- SGD-018	
	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha	Página	Versión	
	Gestión de la calidad			2016	4 de 13	1	

**5.3. Seguimiento**

- Realizar el seguimiento al plan de acción de cada área en un período comprendido entre 15 días a 3 meses, velando por el cumplimiento de las metas establecidas y el buen uso de las herramientas de gestión.
- Utilizar la información de los resultados de las metas para el monitoreo y evaluación de los diferentes planes de acción.

**5.4. Ponderación**

- Cada estándar consta de una serie de requisitos que evidencian el cumplimiento o incumplimiento de los estándares.

CUMPLIMIENTO					
SI	En Proceso			NO	No Aplica
	D	I	M		



- En la columna: "Cumplimiento" escribir el grado o condición de cumplimiento. Marcando SI con una X si se cumple el requisito y No si no se cumple.
- En la columna: "En proceso" marcar con X según corresponda, como se muestra en el siguiente cuadro:

**Ponderación para el cumplimiento "en proceso"**



	Ponderación	Requisito documentado	Requisito implementado	Requisito mejorado
<b>NO</b>	0	No se documenta el requisito	No esta implementado el requisito	No hay revisión de los requisitos
<b>M</b>	1	No se documenta el requisito	Tiene implementado algún requisito	Tiene revisión o mejora de algún requisito.
<b>I</b>	2	Tiene algunas evidencias de la documentación de los requisitos	Tiene implementadas los requisitos	Tiene evidencias de la mejora de los requisitos
<b>D</b>	3	La mayoría de los requisitos están documentados	La mayoría de los requisitos están implementados	La mayoría de los requisitos están revisados y mejorados
<b>SI</b>	4	Tiene el requisito documentado	Cumple con implementación	Cumple con la revisiones y mejoras de los requisitos

La sumatoria de cada requisito se representará porcentualmente, obteniendo así el grado de cumplimiento.



Continuación de la figura 28.

 <b>Guía de autoevaluación del sistema de gestión documental</b>						Código	
						G-GC-SGD-018	
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha	Página	Versión		
Gestión de la calidad			2016	5 de 13	1		
<b>6. AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL</b>							
<b>POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL</b>							
<b>SGD</b>	<b>1</b>	<b>Política de gestión documental</b>	<b>SÍ</b>	<b>En proceso</b>	<b>NO</b>	<b>No aplica</b>	
	a.	Se promueve, lidera y estimula la política de gestión documental desde la más alta autoridad de la organización.					
	b.	Se adoptan decisiones y se estimulan acciones necesarias para la mejora continua de la política de gestión documental.					
	c.	Se dota de recursos necesarios a la política de gestión documental.					
	d.	Se documenta en la descripción de puestos de trabajo las responsabilidades inherentes en materia de gestión de documentos.					
	e.	Se comunica, concientiza, implica, motiva y forma a todo el personal de trabajo relacionado con la gestión de documentos de la organización.					
<b>SGD</b>	<b>2</b>	<b>Realización de un análisis organizativo</b>	<b>SÍ</b>	<b>En proceso</b>	<b>NO</b>	<b>No aplica</b>	
	a.	Se ha elaborado un repertorio de fuentes legales y normativas (RFLN)					
	b.	Se ha estructurado el RFLN mediante criterios de clasificación					
	c.	Se ha identificado el tipo de documento donde se va a implementar el sistema de gestión documental					
<b>SGD</b>	<b>3</b>	<b>Identificación de estrategias para cumplir con los requisitos de gestión documental</b>	<b>SÍ</b>	<b>En proceso</b>	<b>NO</b>	<b>No aplica</b>	
	a.	Existen líneas de comunicación que permiten que las estrategias en gestión de documentos sean correctamente incluidas en las futuras estrategias de negocio de la organización					
	b.	Se alinean las estrategias de gestión de los documentos con los objetivos y las estrategias generales de la organización.					
	c.	Los altos responsables de la organización se encuentran implicados en la integración y alineación de las estrategias en materia de gestión documental con las estrategias generales de la organización.					
<b>SGD</b>	<b>4</b>	<b>Asignación de roles, responsabilidades y competencias necesarias en materia de gestión documental</b>	<b>SÍ</b>	<b>En proceso</b>	<b>NO</b>	<b>No aplica</b>	
	a.	Se relacionan de una manera clara los procedimientos y sus actividades, recogidos en el mapa de procesos de la organización, con la determinación y asignación de competencias y responsabilidades de todo el personal implicado en la gestión de documentos de la organización.					
	b.	Se establecen categorías diferenciadas para la definición de competencias, responsabilidades y funciones de todo el personal implicado en la gestión documental de la organización.					

Continuación de la figura 28.

		<b>Guía de autoevaluación del sistema de gestión documental</b>				Código G-GC- SGD-018	
						Versión	
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha	Página			
Gestión de la calidad			2016	6 de 13	1		
SGD	c.	Se encuentran asignadas y documentadas las responsabilidades y competencias pertinentes de la Alta Dirección					
SGD	d.	Se encuentran asignadas y documentadas las responsabilidades y competencias pertinentes de los Directivos y mandos intermedios.					
SGD	e.	Se encuentran asignadas y documentadas las responsabilidades y competencias pertinentes de los técnicos cualificados en gestión documental.					
SGD	f.	Se encuentran asignadas y documentadas las responsabilidades y competencias pertinentes de los técnicos de la información cualificados (TICs).					
<b>SGD</b>	<b>5.</b>	<b>Identificación de requisitos para un Sistema de Gestión Documental</b>	<b>SI</b>	<b>En proceso</b>	<b>NO</b>	<b>No Aplica</b>	
SGD	a.	Se analizan las fuentes de información internas y externas que contengan requisitos documentales relevantes para la organización.					
SGD	b.	Se realizan entrevistas al personal de la organización implicado en cualquier ámbito relativo a la gestión de documentos, para determinar ciertos requisitos implícitos.					
SGD	c.	Se utiliza una tabla o cuadro de análisis de riesgos, previamente elaborada, para identificar requisitos prioritarios y obligatorios.					
SGD	d.	Se listan los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el mantenimiento y conservación de los documentos y se utiliza el Repertorio de Fuentes Legales y Normas					
SGD	e.	Se utilizan los procesos relativos a la gestión de los documentos incluidos en el Mapa de Procesos para identificar requisitos relevantes.					
<b>SGD</b>	<b>6.</b>	<b>Diseño e implementación de un Sistema de Gestión Documental</b>	<b>SI</b>	<b>En proceso</b>	<b>NO</b>	<b>No aplica</b>	
SGD	a.	Se han evaluado los SGD existentes, si los hubiera.					
SGD	b.	Se ha realizado un informe en el que se indique en qué medida estos sistemas cumplen con los requisitos acordados por la organización según lo establecido en el modelo de requisitos.					
SGD	c.	Se ha realizado un informe sobre otros sistemas externos a la organización que podrían cumplir los requisitos necesarios.					
<b>SGD</b>	<b>7.</b>	<b>Evaluación y mejora de la gestión documental</b>	<b>SÍ</b>	<b>En proceso</b>	<b>NO</b>	<b>No aplica</b>	
SGD	a.	Se mantiene el contacto con las personas responsables de cada función o proceso para establecer una periodicidad en la revisión de los procesos que se desarrollan bajo su control.					
SGD	b.	Se analizan los factores clave identificados junto con la información obtenida previamente sobre el desarrollo de los procesos de gestión documental.					
SGD	c.	Se identifica el tipo de información que puede ser útil para cada proceso identificado, de acuerdo con la perspectiva de los usuarios y de la estrategia global de la organización.					
SGD	d.	Se documenta la metodología de revisión y control de					

Continuación de la figura 28.

 <b>Guía de autoevaluación del sistema de gestión documental</b>		Código			
		G-GC-SGD-018	Versión		
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha	Página	Versión
Gestión de la calidad			2016	7 de 13	1

		forma que se pueda aprobar por los altos responsables de la organización y conocer por todas las personas implicadas.							
<b>SGD</b>	<b>e.</b>	Se incluyen los indicadores de evaluación de la gestión de documentos en el sistema general de indicadores de la organización.							


  

**Administración electrónica**



SGD	1.	Interoperabilidad técnica	Sí	En proceso			NO	No aplica
				D	I	M		
SGD	a.	Se desarrollan políticas de acuerdo a las necesidades de la organización en materia de interoperabilidad.						
SGD	b.	Se promueve un mejor acceso a los datos dentro de la organización.						
SGD	c.	Existen relaciones de estándares abiertos dentro de la organización.						
SGD	d.	Se exige a los sistemas de información flexibilidad y alto grado de adaptabilidad tecnológica.						
SGD	e.	Se incorporan protocolos determinados por la red para las comunicaciones y transmisión de la información.						
SGD	f.	Se exige un esfuerzo en políticas de infraestructura tecnológica que permitan la conectividad y la interconexión.						
SGD	g.	Se promueve la mejora de los medios y los canales de acceso.						
SGD	h.	Se aprovecha la universalidad de la web desde todas sus perspectivas.						
SGD	i.	Se tienen en consideración diversas posibilidades de acceso que permiten su conexión.						
SGD	j.	Se atiende a la diversa gama de dispositivos de acceso y los formatos de estándares abiertos.						
SGD	k.	Se han creado especificaciones técnicas para la clasificación y organización de documentos en formato digital.						
SGD	2.	Interoperabilidad organizativa	Sí	En proceso			NO	No aplica
SGD	a.	Se difunde la estructura de la organización para superar la diversidad estructural.						
SGD	b.	Se efectúan acuerdos de servicio interadministrativo que delimitan las responsabilidades, las iniciativas y los actores.						
SGD	c.	Se capacita a los recursos humanos para el desarrollo de proyectos de administración electrónica.						
SGD	d.	Se suman a las capacidades gerenciales tradicionales las de gestión de redes en la política y la dirección de sistemas de información.						
SGD	e.	Se integran los flujos de procesos en aquellos servicios en los que interviene varias administraciones.						
SGD	3.	Seguridad de la información	Sí	En proceso			NO	No aplica
SGD	a.	Se elabora una política de seguridad de la información por parte de los equipos directivos.						



Continuación de la figura 28.



		Guía de autoevaluación del sistema de gestión documental				Código		
						G-GC-SGD-018		
Elaborado por		Revisado por	Aprobado por	Fecha	Página	Versión		
Gestión de la calidad				2016	8 de 13	1		
SGD	b.	Se difunde dentro de la organización el documento que define el marco de aplicación de la política de seguridad de la información.						
SGD	c.	Se revisa y actualiza el documento de política, en búsqueda de una mayor idoneidad y efectividad.						
SGD	d.	Se asume, por parte del equipo directivo, la importancia de la seguridad de la información.						
SGD	e.	Están adecuadamente asignados los roles relativos a la seguridad de la información.						
SGD	f.	Se hacen revisiones independientes de la seguridad de la información.						
SGD	g.	Están identificados los riesgos en materia de seguridad de la información.						
SGD	h.	Se aborda la cuestión de la seguridad de la información a nivel externo.						
SGD	i.	Se cumplen los requisitos legales, mediante el control sobre cualquier violación de las disposiciones legales vigentes, estatutos propios, contratos o requisito de seguridad de la información.						
SGD	j.	Se cumple con las políticas y estándares de seguridad a nivel normativo y técnico.						
SGD	k.	Se realizan auditorías sobre los sistemas de información.						
SGD	4.	<b>Administración de documentos electrónicos</b>	Sí	En proceso			NO	No aplica
				D	I	M		
SGD	a.	Los documentos electrónicos capturados se asocian a un cuadro de clasificación.						
SGD	b.	Se valida y controla la entrada de los metadatos mínimos obligatorios así como inclusión de otros metadatos asociados a los documentos electrónicos.						
SGD	c.	Se captura o convierten los documentos de archivo a los formatos admitidos por la organización.						
SGD	d.	Se incorporan los metadatos mínimos obligatorios de digitalización.						
SGD	e.	Se asigna al sistema de gestión de documentos una cantidad pertinente de metadatos.						
SGD	f.	Se esquematiza la codificación, como fuente para aportar consistencia y normalizar los valores de los elementos de metadatos.						

Continuación de la figura 28.

 <b>Guía de autoevaluación del sistema de gestión documental</b>						Código		
						G-GC-SGD-018		
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha	Página	Versión			
Gestión de la calidad			2016	9 de 13	1			
<b>CONTROL DE DOCUMENTOS</b>								
<b>SGD</b>	<b>1.</b>	<b>Identificación de documentos</b>	<b>Sí</b>	<b>En proceso</b>			<b>NO</b>	<b>No aplica</b>
				<b>D</b>	<b>I</b>	<b>M</b>		
<b>SGD</b>	<b>a.</b>	Se recopila información de todas las fuentes de información legales posibles (boletines oficiales, circulares internas, normas de procedimientos, etc.)						
<b>SGD</b>	<b>b.</b>	Se realizan sondeos sobre la documentación de las diversas unidades administrativas de la organización para comprobar los tipos documentales empleados.						
<b>SGD</b>	<b>c.</b>	Se establecen relaciones entre los tipos documentales y las unidades administrativas y los procesos de negocios en los que se emplean.						
<b>SGD</b>	<b>d.</b>	Se identifican los tipos documentales en los que se refleja la información necesaria para la organización.						
<b>SGD</b>	<b>e.</b>	Se redacta un repertorio de documentos esenciales para cada proceso de negocio aprovechando la información recopilada previamente.						
<b>SGD</b>	<b>f.</b>	Se aplica el modelo FODA para analizar los tipos documentales empleados en la organización y comprobar las posibles carencias o amenazas que puedan afectarlos.						
	<b>g.</b>	Se detectan posibilidades de mejora en el uso, creación o flujo de tipos documentales por parte de la organización.						
	<b>h.</b>	Se redactan propuestas de mejora de los tipos documentales empleados aprovechando toda la información recopilada para que sean elevadas ante la autoridad competente en la toma de decisiones dentro de la organización al respecto.						
<b>SGD</b>	<b>2.</b>	<b>Clasificación de los documentos</b>	<b>Sí</b>	<b>En proceso</b>			<b>NO</b>	<b>No aplica</b>
				<b>D</b>	<b>I</b>	<b>M</b>		
<b>SGD</b>	<b>a.</b>	Se contacta con los departamentos de la organización responsables de gestionar documentos para elaborar el cuadro de clasificación.						
<b>SGD</b>	<b>b.</b>	Se comprueba la adaptación del cuadro de clasificación al uso diario en las unidades responsables de gestionar documentos.						
<b>SGD</b>	<b>c.</b>	Se redacta una propuesta de cuadro de clasificación con explicaciones detalladas sobre la estructura.						
<b>SGD</b>	<b>d.</b>	El cuadro de clasificación es aprobado al más alto nivel de la organización.						
<b>SGD</b>	<b>e.</b>	Se realizan actividades explicativas (talleres, cursos, etc.) con las personas de los diferentes departamentos que gestionan documentos o procesos para explicar la estructura del cuadro de clasificación y los beneficios que conlleva aplicarlo.						
<b>SGD</b>	<b>3.</b>	<b>Descripción documental</b>	<b>Sí</b>	<b>En proceso</b>			<b>NO</b>	<b>No aplica</b>
				<b>D</b>	<b>I</b>	<b>M</b>		
<b>SGD</b>	<b>a.</b>	Los instrumentos de descripción se adecúan al tipo de						



Continuación de la figura 28.



	<b>Guía de autoevaluación del sistema de gestión documental</b>					Código G-GC- SGD-018	
	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha	Página	Versión	
	Gestión de la calidad			2016	10 de 13	1	

		usuario al que van dirigidos.							
SGD	b.	Se hacen comprobaciones de que la recuperación de la información se está haciendo de manera adecuada.							
SGD	c.	Se estudia el perfil de los usuarios, teniendo claro a qué tipo de usuario va dirigida la información.							
SGD	d.	Se diseñan programas para la implantación de los instrumentos de descripción necesarios.							
SGD	e.	Los instrumentos definitivos de descripción se formulan incluyendo las instrucciones para su implementación.							
SGD	f.	Se incluye dentro el Plan de descripción las asesorías técnicas necesarias para favorecer su implantación							
SGD	g.	Se desarrollan sistemas informáticos para ofrecer la información documental de manera automatizada							
SGD	h.	Se desarrollan actividades de capacitación durante la implantación del Plan de descripción, junto con las asesorías técnicas.							



### VALORACIÓN DE DOCUMENTOS

SGD	1.	Análisis de las series documentales	Sí	En proceso			NO	No aplica
SGD	a.	Se han identificado las funciones y actividades de la organización, los procesos y su reflejo documental.						
SGD	b.	Se ha identificado la frecuencia de uso y consulta de la documentación.						
SGD	c.	Están identificados los requisitos de gestión documental de la organización.						
SGD	d.	Están identificados qué documentos sostienen o dependen de otras actividades dentro de la organización.						
	e.	Están determinados los riesgos de tener o no determinados documentos para evidenciar las actividades de la organización.						
SGD	2.	Estudio de los valores documentales	Sí	En proceso			NO	No aplica
SGD	a.	Se incluye y documenta la descripción de cómo se ha realizado el análisis de los valores primarios y secundarios.						
SGD	b.	Se redactan en un documento las directrices claras sobre qué tipo de información se debe analizar para conocer los plazos de conservación.						
SGD	c.	Se identifica si la documentación se encuentra en trámite y tiene vigencia administrativa.						
SGD	d.	Esta identificada la existencia o no de valores secundarios.						
SGD	e.	Se presenta el análisis de los valores secundarios al departamento responsable de las decisiones de valoración.						
SGD	3.	Definición de criterios de valoración	Sí	En proceso			NO	No aplica
				D	I	M		
SGD	a.	Existen criterios de valoración que sirven de guía a los responsables dentro de la organización para la definición de pautas de conservación de documentos.						



Continuación de la figura 28.

		<b>Guía de autoevaluación del sistema de gestión documental</b>				Código G-GC- SGD-018		
						Versión		
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha	Página				
Gestión de la calidad			2016	11 de 13	1			
SGD	b.	Existe un documento para definir los criterios de valoración que servirán de guía a los responsables para realizar propuestas de definición de plazos de conservación.						
SGD	c.	Se realizan propuestas con los criterios a utilizar dentro de la valoración para la definición de plazos de conservación.						
SGD	e.	Se difunde el documento en que se recoja información sobre metodologías y criterios de valoración en la intranet de la organización, disponible para todos los miembros.						
SGD	<b>4.</b>	<b>Autorización de las propuestas de valoración</b>	Sí	En proceso			NO	No aplica
				D	I	M		
SGD	a.	Están documentados los procedimientos de toma de decisiones de valoración, incluyendo la sesión de aprobación, la fecha del acuerdo y las firmas de los responsables.						
SGD	b.	Existen políticas y procedimientos de la organización para poder realizar actividades relacionadas con la transferencia, eliminación o conservación de las series documentales.						
SGD	c.	Se aprueban las decisiones sobre conservación, eliminación o transferencia a nivel directivo dentro de la organización.						
SGD	d.	Los procesos relacionados con la valoración se documentan mediante procedimientos internos.						
SGD	e.	Se incorpora en la intranet información sobre plazos de transferencia, de eliminación, calendarios de conservación, etc. incluyendo los formularios normalizados.						
SGD	<b>5.</b>	<b>Revisión de las decisiones sobre valoración de documentos</b>	Sí	En proceso			NO	No aplica
				D	I	M		
SGD	a.	Existe una fecha para revisar periódicamente el Calendario de conservación para adaptarlo a las necesidades y contingencias que puedan surgir.						
SGD	b.	Están definidas las responsabilidades del personal encargado de llevar a cabo las actuaciones de revisión en materia de valoración.						
SGD	c.	Las revisiones en materia de valoración quedan reflejadas dentro de la planificación del programa de gestión documental de la organización.						
SGD	<b>6.</b>	<b>Implementación de los criterios de valoración documental</b>	Sí	En proceso			NO	No aplica
				D	I	M		
SGD	a.	Existen políticas y procedimientos para identificar y documentar las series documentales de la organización que ya están valoradas.						
SGD	b.	El personal que lleva a cabo la implementación de los dictámenes entiende las normas de cumplimiento y la forma de interpretarlas y cumplirlas.						
SGD	c.	Están definidas las responsabilidades del personal del organismo para llevar a cabo estas actuaciones						
SGD	d.	Todas las acciones relacionadas con la valoración de documentos están incorporadas en el sistema de gestión documental de la organización para que se efectúen en el tiempo establecido.						
SGD	<b>7.</b>	<b>Plan de trasferencias de documentos</b>	Sí	En proceso			NO	No aplica
				D	I	M		

Continuación de la figura 28.

		<b>Guía de autoevaluación del sistema de gestión documental</b>				Código G-GC- SGD-018		
						Versión		
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha	Página				
Gestión de la calidad			2016	12 de 13	1			
SGD	a.	Los formularios de transferencia incluyen las firmas de los responsables y las autorizaciones que aprueban dichas decisiones.						
SGD	b.	Esta identificado quien lleva a cabo la transferencia y es responsable de ella dentro de la organización.						
SGD	c.	Se garantiza que el personal que lleva a cabo los procesos de transferencia entiende las normas de cumplimiento para la transferencia de documentos y cómo se deben interpretar y cumplir.						
SGD	d.	Se capacita a los responsables mediante cursos específicos sobre transferencias.						
SGD	e.	Están identificados aquellos documentos que tienen que transferirse, siguiendo las decisiones de valoración aprobadas, dentro de la organización.						
SGD	f.	Todas las acciones relacionadas con la transferencia de documentos están incorporadas al sistema de gestión documental de la organización para que se hagan en el tiempo establecido.						
SGD	g.	Se documenta el análisis y los procedimientos llevados a cabo en la transferencia de documentos.						
SGD	h.	Existe un plan de transferencias documentado.						
SGD	i.	Existe un calendario de transferencias donde se recojan las previsiones de actuación.						
SGD	j.	Están documentados los procesos de transferencia de documentos como procedimientos internos de la organización.						
SGD	k.	Se supervisa adecuadamente por parte de la organización los procesos relativos a las transferencias para asegurar la calidad y eficacia de dichos procesos.						
SGD	8.	<b>Eliminación de documentos</b>	Sí	En proceso			NO	No aplica
				D	I	M		
SGD	a.	Está identificado quien lleva a cabo la eliminación y quien es responsable de ella dentro de la organización.						
SGD	b.	Se capacita a los responsables mediante cursos específicos de eliminación de documentos.						
SGD		Está documentado el análisis y los procedimientos de toma de decisión sobre eliminación.						
SGD		Las decisiones de eliminación se aprueban a un nivel directivo dentro de la organización.						
SGD		Se constata que la eliminación se hace sobre documentos que han perdido completamente su valor y su utilidad administrativa y no presentan valor histórico que justifique su conservación permanente.						
SGD		Se vigila que la eliminación de los documentos se realiza de acuerdo con la normativa de protección medio ambiental, estableciendo un sistema de reciclaje adecuado para el material en el que se soporta la información.						
SGD		Se identifican aquellos documentos que tienen que eliminarse, siguiendo las decisiones de valoración aprobadas, dentro de la organización.						
SGD		Se documenta y confirma que se ha realizado una correcta eliminación de los documentos y que las decisiones de eliminación son precisas y se han realizado en tiempo.						

Continuación de la figura 28.

 <b>Guía de autoevaluación del sistema de gestión documental</b>						Código	
						G-GC-SGD-018	
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha	Página	Versión		
Gestión de la calidad			2016	13 de 13	1		

<b>SGD</b>	Existen procedimientos dentro de la organización para informar sobre todas las decisiones tomadas en cuanto a la eliminación de series documentales.							
<b>SGD</b>	Se incluye en la intranet de la organización información sobre plazos y series documentales valoradas para su eliminación.							
<b>SGD</b>	Se supervisa adecuadamente los trabajos de eliminación para asegurar la calidad y eficacia de dichos procesos.							

**7. RESULTADOS**

- En base a los resultados obtenidos en el llenado de las listas de chequeo, se determina el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos y se identifica los hallazgos que deben ser priorizados para su abordaje a través del plan de acción.
- Como parte del plan de acción se definen los objetivos, metas e indicadores alineados al plan estratégico de la Asociación para la mejora continua.

**8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- ISO 15489-1. Información y Documentación – Gestión de documentos – Parte 1: Generalidades.
- ISO 15489-2. Información y Documentación – Gestión de documentos – Parte 2: Directrices.
- Indicadores de gestión de los archivos de la administración local. Disponible en: [http://www.sedic.es/xii\\_jornadasgestion/textos/calcalde.pdf](http://www.sedic.es/xii_jornadasgestion/textos/calcalde.pdf)
- Los indicadores de gestión en los servicios de archivo de las administraciones locales. Disponible en: [http://www.ssreyes.org/acces/recursos/doc/Nuestra\\_ciudad/Mesa\\_archivos/Trabajos\\_compilmentarios/1204123415\\_183200913552.pdf](http://www.ssreyes.org/acces/recursos/doc/Nuestra_ciudad/Mesa_archivos/Trabajos_compilmentarios/1204123415_183200913552.pdf)

Fuente: elaboración propia.

## **2.4. Procedimientos documentales**

Para que los documentos puedan llevar a cabo su ciclo vital, es necesario que atraviesen por las etapas de realización, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final.

### **2.4.1. Realización de documentos**

Es la elaboración de documentos en las instituciones, en cumplimiento de sus funciones; en esta etapa se deben tener en cuenta todos los aspectos relacionados con el origen, la creación y el diseño de formatos y documentos, conforme al desarrollo de las funciones propias de cada entidad o dependencia.

#### **2.4.1.1. Descripción del procedimiento para la realización de documentos**

En las áreas administrativas de APROFAM en el cumplimiento de sus funciones deben crear, diseñar, adoptar un formato de documento, por lo que deben seguir las siguientes actividades que se muestran en la tabla V:

Tabla V. **Descripción del procedimiento para la realización de documentos**

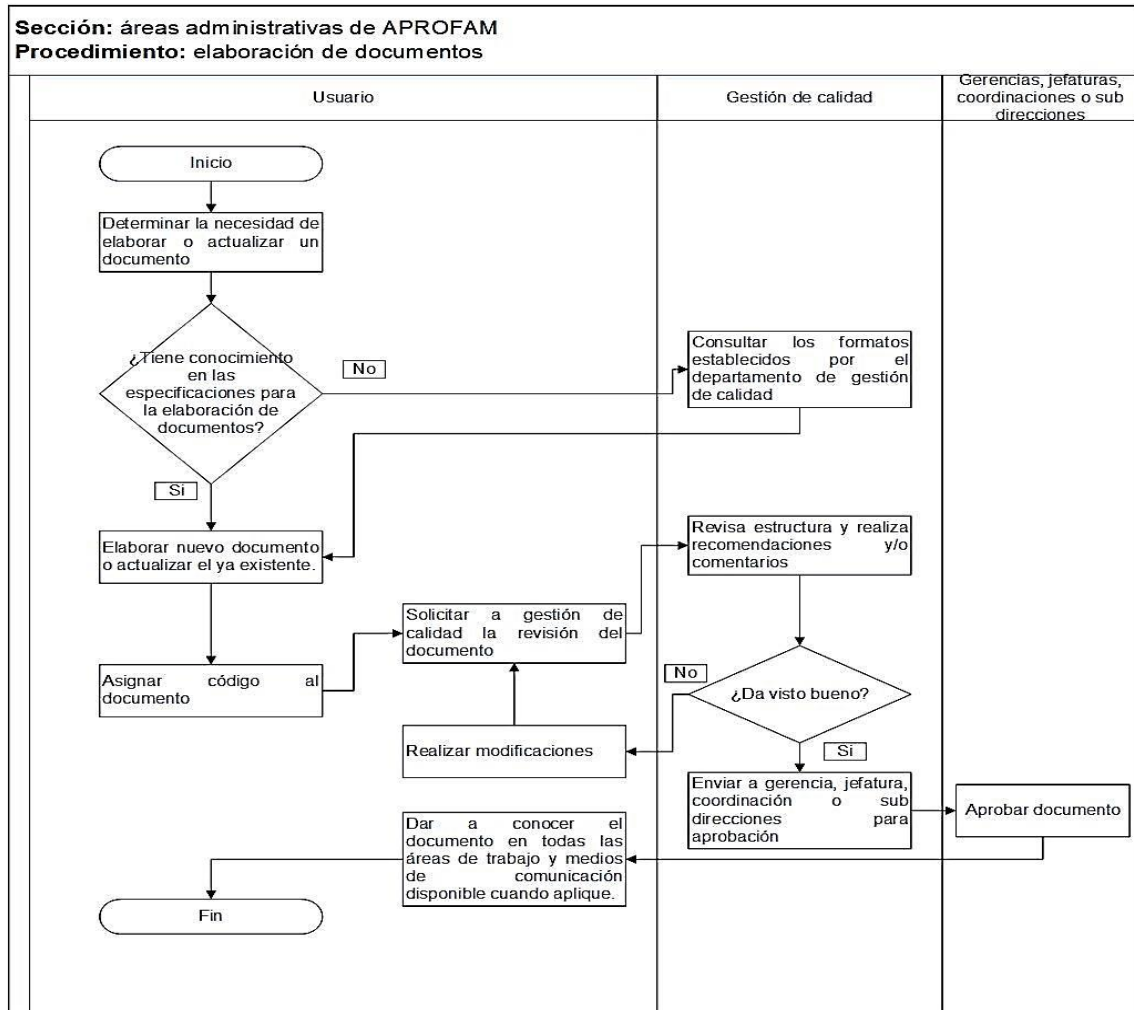
Descripción del procedimiento		
Nombre de la sección: áreas administrativas de APROFAM		
Título del procedimiento: realización de documentos		
Hoja núm. 1 de 1		
Inicia: usuario		Termina: usuario
Responsable	Paso Núm.	Actividad
Usuario	1	Determinar la necesidad de elaborar o actualizar un documento.
Usuario	2	¿Tiene conocimiento en las especificaciones para la elaboración de documentos? Si: elaborar nuevo documento o actualizar el ya existente No: consultar los formatos establecidos por el departamento de gestión de calidad
Usuario	3	Asignar código al documento
Usuario	4	Solicitar a gestión de calidad la revisión del documento
Gestión de Calidad	5	Revisa estructura y realiza recomendaciones y/o comentarios.
Gestión de Calidad	6	Si da el visto bueno envía a gerencia, jefatura, coordinación o sub direcciones para aprobación. De lo contrario regresa el documento para áreas de APROFAM.
Usuario	7	Realiza modificaciones y si repiten los pasos 4 al 6.
Gerencias, jefaturas, coordinación o subdirecciones	8	Aprueba el documento.
Usuario	9	Dar a conocer el documento en todas las áreas de trabajo y medios de comunicación disponible cuando aplique.

Fuente: elaboración propia.

#### **2.4.1.2. Flujograma del procedimiento para la realización de documentos**

El procedimiento a seguir se puede observar en el siguiente flujograma.

Figura 29. **Flujograma del procedimiento para la realización de documentos**





Fuente: elaboración propia, empleando Visio 2013.

### 2.4.1.3. Formato para la elaboración de los documentos

A continuación en la figura 30 se muestra el formato que debe llevar todo documento elaborado en las áreas administrativas de APROFAM.



Figura 30. **Formato para la elaboración de documentos**

	<b>DOCUMENTO</b> (Título)					Código (G – XX – 000)	
	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha	Página	Versión	
	<i>(Departamento)</i>	<i>(Departamento)</i>	<i>(Departamento)</i>	<i>(Mes / Año)</i>	1 de 1	0	

**PORTADA**  
*(Es la primera página se debe de escribir el nombre del documento, el cual debe ser concreto y comunicar la idea del mismo)*

**INDICE**  
*(Lista de los contenidos del documento, junto con el número de página en que aparecen)*

- 1. INTRODUCCION**  
*(Descripción breve de los aspectos que contiene el documento, enfocado hacia tema de la misma).*
- 2. DEFINICIONES**  
*(Es un apartado compuesto por términos, conceptos, definiciones y significados, en orden alfabético)*
- 3. OBJETIVOS**  
*(Son las metas que se quieren alcanzar deben de ser viables, claros, medibles, temporalizados, flexibles y motivantes)*
- 4. ALCANCE**  
*(Define y describe fronteras de la guía y sus procedimientos indican personas y áreas afectadas)*
- 5. CONTROL DE CAMBIOS**  
*(En esta sección se registran los cambios que se tienen en los documentos)*
- 6. PROCEDIMIENTO**  
*(Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan)*
- 7. DIAGRAMA DE FLUJO**  
*(Representación esquemática y simplificada que muestra la relación de las operaciones entre sí, así como las fases en que se divide el procedimiento)*
- 8. RESULTADOS**  
*(Se entiende como resultado la consecuencia final de una serie de acciones)*
- 9. ANEXOS**  
*(Proporcionan información extra acerca del tema de estudio, estos tienen que estar referenciados en el texto)*
- 10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**  
*(Conjunto mínimo de datos que permite la identificación de una publicación utilizada como referencia en el documento)*

Fuente: APROFAM. *Departamento de Gestión de Calidad.*

<http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>. Consulta: 26 de julio de 2016.

### 2.4.2. **Recepción de documentos**

Es el conjunto de procedimientos de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son elaborados por fuentes externas a la organización.

### 2.4.2.1. Descripción del procedimiento para la recepción de documentos

Las actividades para la recepción de documentos se presentan a continuación en la tabla VI.

Tabla VI. Descripción del procedimiento para la recepción de documentos

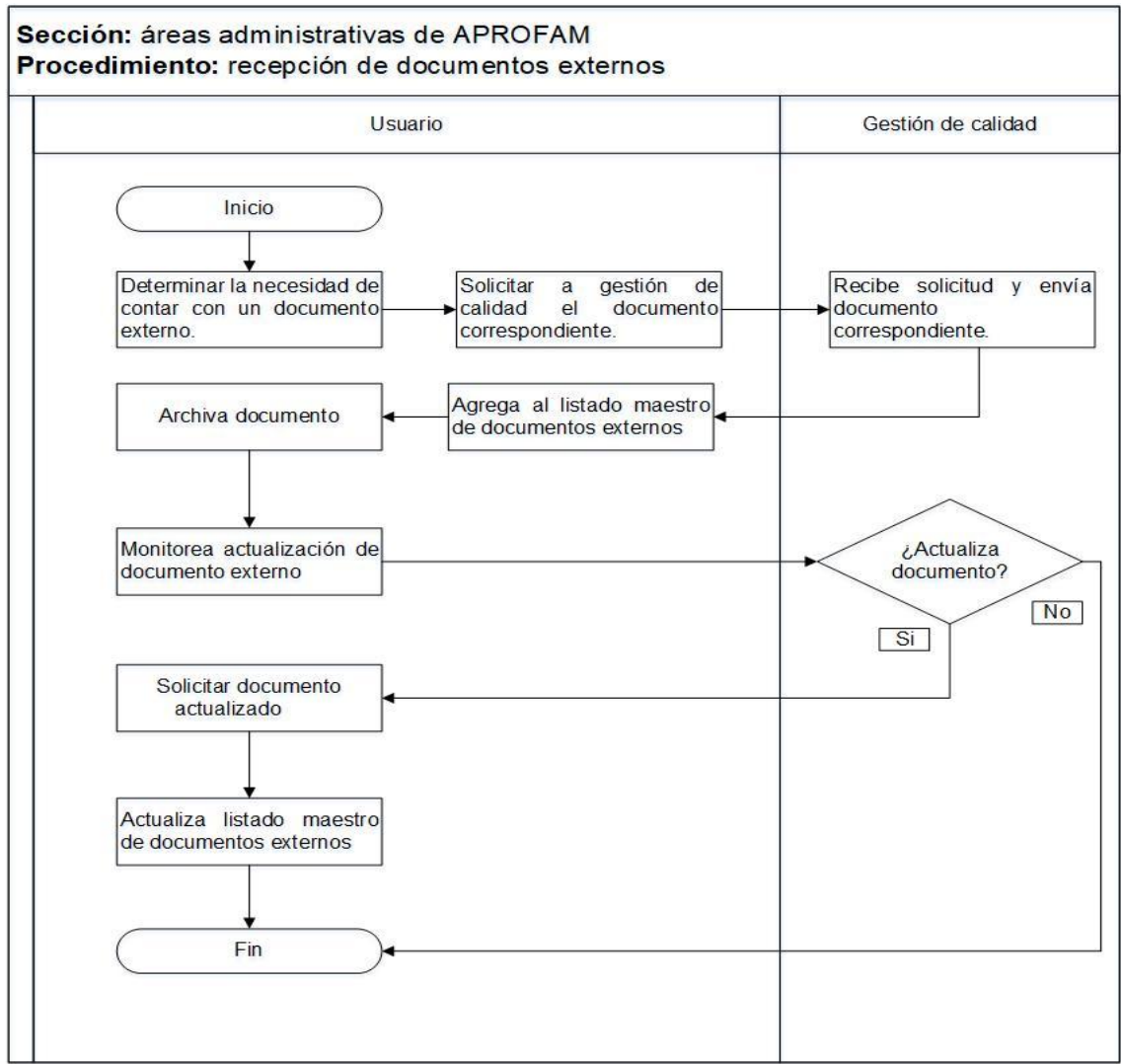
Descripción del procedimiento		
Nombre de la sección: áreas administrativas de APROFAM		
Título del procedimiento: recepción de documentos externos		
Hoja núm. 1 de 1		
Inicia: usuario		Termina: usuario
Responsable	Paso Núm.	Actividad
Usuario	1	Determinar la necesidad de contar con un documento externo
Usuario	2	Solicitar a gestión de calidad el documento correspondiente.
Gestión de calidad	3	Recibe solicitud y envía documento correspondiente.
Usuario	4	Agrega al listado maestro de documentos externos.
Usuario	5	Archivar documento
Usuario	6	Monitorea actualización de documento externo.
Gestión de calidad	7	Si gestión de calidad actualiza el documento externo los usuarios solicitan el documento actualizado.
Usuario	8	Actualiza listado maestro de documentos externos

Fuente: elaboración propia.

### 2.4.2.2. Flujograma del procedimiento para la recepción de documentos

El procedimiento a seguir se observa en el siguiente flujograma.

Figura 31. **Flujograma del procedimiento para la recepción de documentos**



Fuente: elaboración propia, empleando Visio 2013.

### 2.4.2.3. Formato para la recepción de documentos externos

A continuación en la figura 32 se muestra el formato para la recepción de documentos externos.

Figura 32. Formato para la recepción de documentos externos

Elaborado <i>(Departamento)</i>	Revisado <i>(Departamento)</i>	Aprobado <i>(Departamento)</i>	Fecha <i>(dd/mm/aaaa)</i>	Página 1 de 2	Código									
					LMDI-XXX-000									
					Version 1									
<p>Area: <u><i>(Escribir el área que está elaborando el listado maestro de documentos)</i></u> Departamento: <u><i>(Escribir el nombre del departamento)</i></u>            Ubicación: <u><i>(Escribir la ubicación de física de los documentos)</i></u></p>														
TÍTULO DOCUMENTO	CÓDIGO	PROCESO ASOCIADO	ELABORACIÓN		FECHA			VERSION	FORMATO	ALMACENAMIENTO	COMUNICACIÓN		# COPIAS ENTREGADAS	PROTECCION/OBSOLETOS
			RESPONSABLE	FECHA	REVISION	APROBACION	ACTUALIZACIÓN				FECHA	USUARIOS		
<i>(Escribir el nombre del documento)</i>	<i>(Escribir el código)</i>	<i>(Detallar los procesos que se relacionan con el documento)</i>	<i>(Escribir el responsable de la elaboración del documento)</i>	<i>(Escribir la fecha de la elaboración del documento)</i>	<i>(Escribir la fecha de revisión del documento)</i>	<i>(Escribir la fecha de aprobación del documento)</i>	<i>(Escribir la fecha de la actualización del documento)</i>	<i>(Escribir el número de versión del documento)</i>	<i>(Escribir el formato)</i>	<i>(Escribir en donde se encuentra almacenado el documento)</i>	<i>(Escribir la fecha de comunicación del documento)</i>	<i>(Escribir los usuarios a quienes se le comunicó documentos)</i>	<i>(Escribir el número de copias entregadas del documento)</i>	<i>(Escribir el tipo de protección que tienen el documento y si está obsoleto y vigente)</i>

**NOTA 1:** AL LLENAR EL FORMATO POR FAVOR BORRAR LO QUE APARECE EN COLOR ROJO, YA QUE LA INFORMACION SE COLOCO A MODO DE EXPLICACION.

**NOTA 2:** EN EL ENCABEZADO, INDICAR QUIEN ELABORO EL DOCUMENTO. EN EL CODIGO DONDE APARECEN LAS LETRAS "XX" COLOCAR LAS SIGLAS DEL AREA O CLINICA/HOSPITAL. COLOCAR LA FECHA DE ELABORACION DEL DOCUMENTO.

**NOTA 3:** EL DOCUMENTO DEBE REDACTARSE EN LETRA FORMATO ARIAL, TAMAÑO 10, UTILIZANDO INTERLINEADO SENCILLO, LA SANGRIA Y EL ESPACIADO EN CERO Y ALINEACION JUSTIFICADA.

**NOTA 4:** BORRAR TODAS LAS NOTAS.

Fuente: APROFAM. Departamento de Gestión de Calidad.

<http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>. Consulta: 26 de julio de 2016.

### 2.4.3. Distribución de documentos

Son procedimientos interesados a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario. Esta etapa tiene relación con el flujo de documentos tanto al interior como al exterior de la organización.

#### 2.4.3.1. Descripción del procedimiento para la distribución de documentos

La distribución de documentos recibidos cumple con las siguientes actividades:

Tabla VII. Descripción del procedimiento para la distribución de documentos

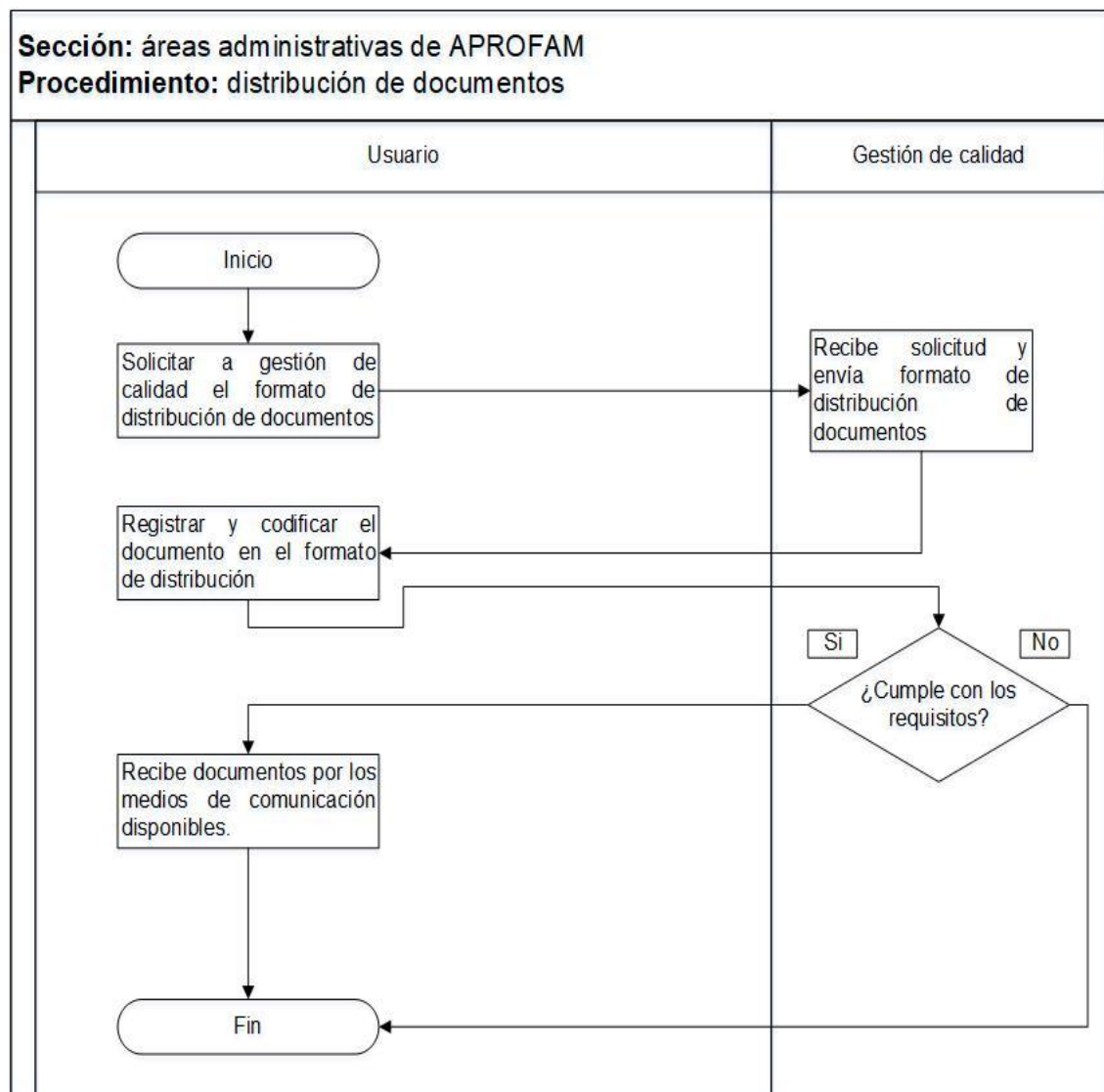
Descripción del procedimiento		
Nombre de la sección: áreas administrativas de APROFAM		
Título del procedimiento: distribución de documentos		
Hoja núm. 1 de 1		
Inicia: usuario		Termina: usuario
Responsable	Paso Núm.	Actividad
Usuario	1	Solicitar a gestión de calidad el formato de distribución de documentos.
Gestión de calidad	2	Recibe solicitud y envía formato de distribución de documentos.
Usuario	3	Registrar y codificar el documento en el formato de distribución.
Gestión de calidad	4	Verificar cumplimientos (código, título del documento, remitente, etc.)
Usuario	5	Si cumple con los requisitos del formato de distribución recibe el documento por los medios de comunicación disponible. De lo contrario solicitar nuevamente el formato de distribución de documentos a gestión de calidad

Fuente: elaboración propia.

### 2.4.3.2. Flujograma del procedimiento para la distribución de documentos

El procedimiento a seguir se observa en el siguiente flujograma.

Figura 33. Distribución de documentos





Fuente: elaboración propia, empleando Visio 2013

### 2.4.3.3. Formato para la distribución de documentos

En la figura 34, se presenta el formato para la distribución de documentos recibidos.

Figura 34. Formato para la distribución de documentos

	DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS RECIBIDOS					Código	
						XXX-XXX-000	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
<i>(Departamento)</i>	<i>(Departamento)</i>	<i>(Departamento)</i>	<i>(dd/mm/aaaa)</i>	1 de 2	1		

Área: *(Escribir el área que está registrando la distribución de documentos)*      Departamento: *(Escribir el nombre del departamento)*  
 Ubicación: *(Escribir la ubicación de física de los documentos)*

TÍTULO DOCUMENTO	CÓDIGO	REMITE	FECHA			VERSION	FORMATO	ALMACENAMIENTO	ÁREA QUE RECIBE	
			REVISIÓN	APROBACIÓN	ACTUALIZACIÓN				FECHA	USUARIOS
<i>(Escribir el nombre del documento)</i>	<i>(Escribir el código)</i>	<i>(Escribir el nombre del área que envía el documento)</i>	<i>(Escribir la fecha de revisión del documento)</i>	<i>(Escribir la fecha de aprobación del documento)</i>	<i>(Escribir la fecha de la actualización del documento)</i>	<i>(Escribir el número de versión del documento)</i>	<i>(Escribir el formato)</i>	<i>(Escribir en donde se encuentra almacenado el documento)</i>	<i>(Escribir la fecha de recepción del documento)</i>	<i>(Escribir los usuarios a quienes se les distribuyo documentos)</i>

**NOTA 1:** AL LLENAR EL FORMATO POR FAVOR BORRAR LO QUE APARECE EN COLOR ROJO, YA QUE LA INFORMACION SE COLOCO A MODO DE EXPLICACION.  
**NOTA 2:** EN EL ENCABEZADO, INDICAR QUIEN ELABORÓ EL DOCUMENTO. EN EL CÓDIGO DONDE APARECEN LAS LETRAS "XX" COLOCAR LAS SIGLAS DEL ÁREA O CLINICA/HOSPITAL. COLOCAR LA FECHA DE ELABORACION DEL DOCUMENTO.  
**NOTA 3:** EL DOCUMENTO DEBE REDACTARSE EN LETRA FORMATO ARIAL, TAMAÑO 10, UTILIZANDO INTERLINEADO SENCILLO, LA SANGRÍA Y EL ESPACIADO EN CERO Y ALINEACION JUSTIFICADA.  
**NOTA 4:** BORRAR TODAS LAS NOTAS.

Fuente: APROFAM. Departamento de Gestión de Calidad.

<http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>. Consulta: 26 de julio de 2016.



## 2.4.4. Trámite de documentos

Tiene que ver con el curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa. En esta etapa cada dependencia genera un conjunto de documentos objeto de trámites administrativos, los cuales conforman las series documentales que se observan en las tablas de retención documental.

### 2.4.4.1. Descripción del procedimiento para el trámite de documentos

Se deben tener en cuenta las siguientes actividades para el trámite de documentos:

Tabla VIII. Descripción del procedimiento para el trámite de documentos

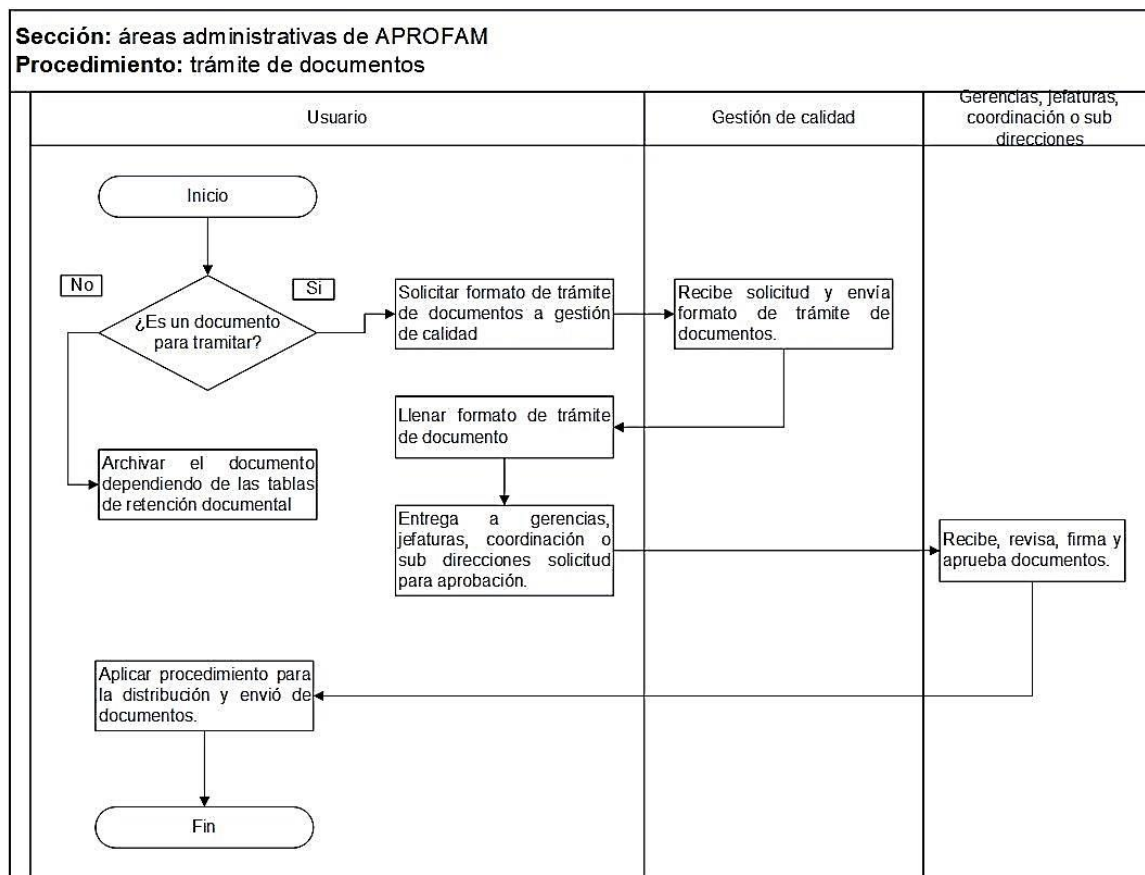
Descripción del procedimiento		
Nombre de la sección: áreas administrativas de APROFAM		
Título del procedimiento: trámite de documentos		
Hoja núm. 1 de 1		
Inicia: usuario		Termina: usuario
Responsable	Paso núm.	Actividad
Usuario	1	Si el documento es para tramitar solicitar formato a gestión de calidad. De lo contrario archivar el documento.
Gestión de calidad	2	Recibe solicitud y envía formato de trámite de documentos.
Usuario	3	Llenar formato de trámite de documentos
Usuario	4	Entrega a gerencias, jefaturas, coordinación o sub direcciones solicitud para aprobación.
Gerencias, jefaturas, coordinación o subdirecciones	5	Recibe, revisa, firma y aprueba documentos.
Usuario	6	Aplicar procedimiento para la distribución y envío de documentos.

Fuente: elaboración propia.

### 2.4.4.2. Flujograma del procedimiento para el trámite de documentos

El procedimiento a seguir se observa en el siguiente flujograma.

Figura 35. Flujograma del procedimiento para el trámite de documentos




Fuente: elaboración propia, empleando Visio 2013.

### 2.4.4.3. Formato para el trámite de documentos

En la figura 36, se muestra el formato utilizado para el trámite de documentos para las áreas administrativas de APROFAM.

Figura 36. Formato para el trámite de documentos

APROFAM		TRÁMITE DE DOCUMENTOS				Código	
		Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	
		(Departamento)	(Departamento)	(Departamento)	(dd/mm/aaa)	1 de 1	1

Área: \_\_\_\_\_ Departamento: \_\_\_\_\_  
 Ubicación: \_\_\_\_\_

TÍTULO DOCUMENTO	CÓDIGO	TRÁMITE	FORMATO	ALMACENAMIENTO	FECHA DE ENTREGA	FIRMA
(Escribir el nombre del documento)	(Escribir el código)	(Escribir el trámite del documento)	(Escribir el formato)	(Escribir en donde se encuentra almacenado el documento)	(Escribir la fecha de entrega del documento)	(Firma de la persona que realizó el trámite del documento)

**NOTA 1:** AL LLENAR EL FORMATO POR FAVOR BORRAR LO QUE APARECE EN COLOR ROJO, YA QUE LA INFORMACION SE COLOCO A MODO DE EXPLICACION.

**NOTA 2:** EN EL ENCABEZADO, INDICAR QUIEN ELABORÓ EL DOCUMENTO. EN EL CÓDIGO DONDE APARECEN LAS LETRAS "XX" COLOCAR LAS SIGLAS DEL ÁREA O CLINICA/HOSPITAL. COLOCAR LA FECHA DE ELABORACION DEL DOCUMENTO.

**NOTA 3:** EL DOCUMENTO DEBE REDACTARSE EN LETRA FORMATO ARIAL, TAMAÑO 10, UTILIZANDO INTERLINEADO SENCILLO, LA SANGRÍA Y EL ESPACIADO EN CERO Y ALINEACION JUSTIFICADA.

**NOTA 4:** BORRAR TODAS LAS NOTAS.

Fuente: APROFAM. Departamento de Gestión de Calidad.

<http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>. Consulta: 26 de julio de 2016.

## 2.4.5. Organización de documentos

Es el procedimiento mediante el cual se aplican las acciones de clasificación, ordenación y descripción de los documentos de un Fondo de una entidad.

### 2.4.5.1. Descripción del procedimiento para la organización de documentos

Para la organización de los documentos en el sistema de gestión se debe tener en cuenta las siguientes actividades:

Tabla IX. **Descripción del procedimiento para la organización de documentos**

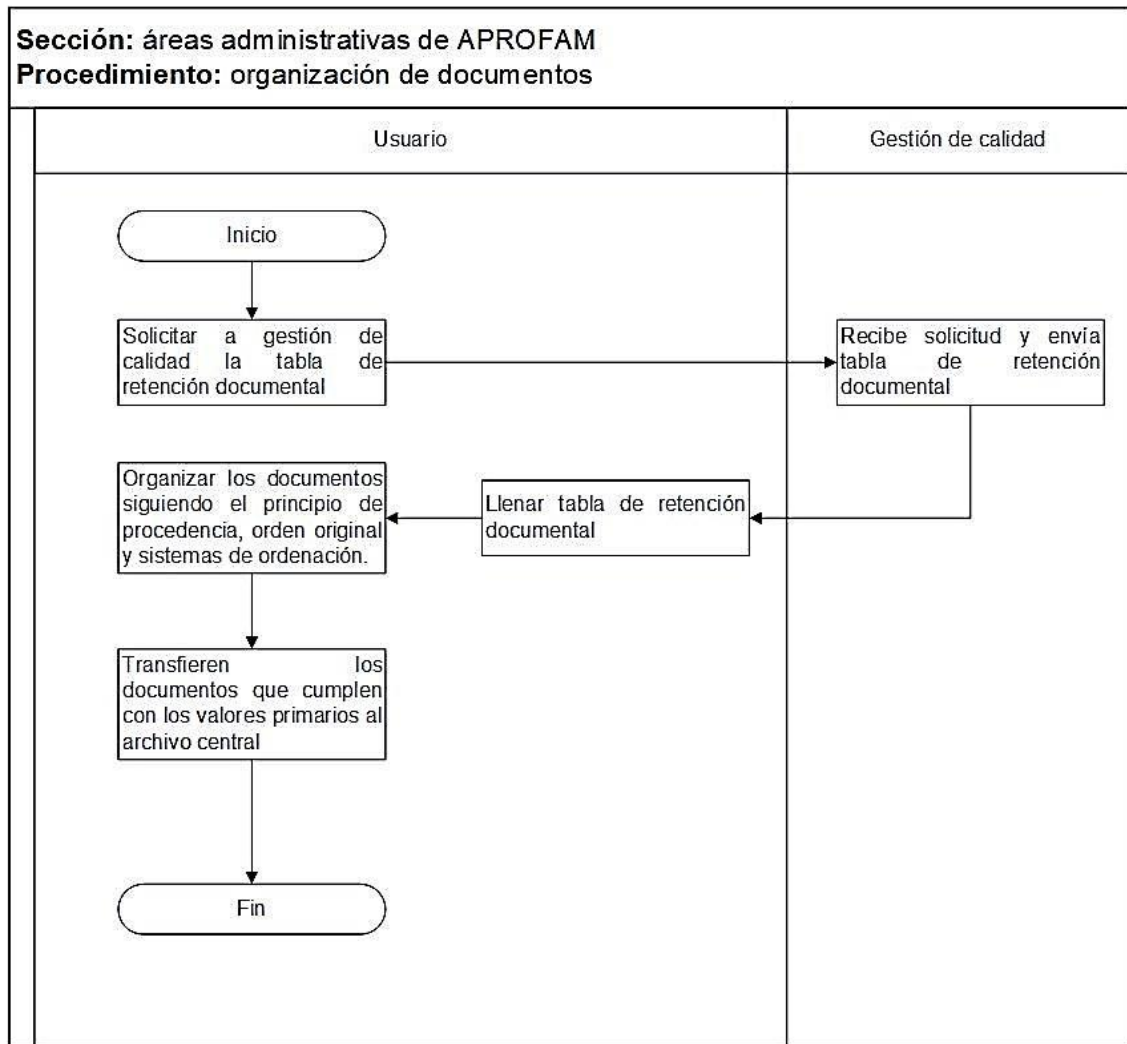
Descripción del procedimiento		
Nombre de la sección: áreas administrativas de APROFAM		
Título del procedimiento: organización de documentos		
Hoja núm. 1 de 1		
Inicia: usuario		Termina: usuario
Responsable	Paso núm.	Actividad
Usuario	1	Solicitar a gestión de calidad la tabla de retención documental
Gestión de calidad	2	Recibe solicitud y envía tabla de retención documental
Usuario	3	Llenar tabla de retención documental
Usuario	4	Organizar los documentos siguiendo el principio de procedencia, orden original y sistemas de ordenación.
Usuario	5	Transfieren los documentos que cumplen con los valores primarios al archivo central

Fuente: elaboración propia.

### 2.4.5.2. Flujograma del procedimiento para la organización de documentos

El procedimiento a seguir se observa en el siguiente flujograma.

Figura 37. Flujograma del procedimiento para la organización de documentos




Fuente: elaboración propia, empleando Visio 2013.

### 2.4.5.3. Formato para la organización de documentos

En la figura 38, se muestra el formato utilizado para la organización de documentos en las áreas administrativas de APROFAM.

Figura 38. Formato para la organización de documentos

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL					Código	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Version	
(Departamento)	(Departamento)	(Departamento)	(dd/mm/aaaa)	1 de 2	1	

Área: \_\_\_\_\_ (Escribir el área que está elaborando la tabla de retención documental)  
 Ubicación: \_\_\_\_\_ (Escribir la ubicación de física de los documentos)  
 Departamento: \_\_\_\_\_ (Escribir el nombre del departamento)

TÍTULO DOCUMENTO	CÓDIGO	RETENCIÓN EN ARCHIVO CENTRAL	DISPOSICIÓN FINAL			PROCEDIMIENTO
			CT	CP	E	
(Escribir el nombre del documento)	(Escribir el código)	(Escribir los años de vida útil del documento)	X	X	X	(Escribir los procedimientos que se relacionan con el documento)
			(Seleccionar la disposición final de los documentos)			

Etiquetas  
 CT: conservación total.  
 S: conservación parcial.  
 E: eliminación.

**NOTA 1: AL LLENAR EL FORMATO POR FAVOR BORRAR LO QUE APARECE EN COLOR ROJO, YA QUE LA INFORMACION SE COLOCO A MODO DE EXPLICACION.**

**NOTA 2: EN EL ENCABEZADO, INDICAR QUIEN ELABORÓ EL DOCUMENTO. EN EL CÓDIGO DONDE APARECEN LAS LETRAS "XX" COLOCAR LAS SIGLAS DEL ÁREA O CLINICA/HOSPITAL. COLOCAR LA FECHA DE ELABORACION DEL DOCUMENTO.**

**NOTA 3: EL DOCUMENTO DEBE REDACTARSE EN LETRA FORMATO ARIAL, TAMAÑO 10, UTILIZANDO INTERLINEADO SENCILLO, LA SANGRÍA Y EL ESPACIADO EN CERO Y ALINEACION JUSTIFICADA.**

**NOTA 4: BORRAR TODAS LAS NOTAS.**

Fuente: APROFAM. Departamento de Gestión de Calidad.

<http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>. Consulta: 26 de julio de 2016.

## 2.4.6. Consulta de documentos

Es el acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen. La consulta garantiza el derecho que tienen los colaboradores a acceder a la información contenida en los documentos de y de ser necesario a obtener copia de los mismos.

### 2.4.6.1. Descripción del procedimiento para la consulta de documentos

Se deben tener en cuenta las siguientes actividades para la consulta de documentos:

Tabla X. **Descripción del procedimiento para la consulta de documentos**

Descripción del procedimiento		
Nombre de la sección: áreas administrativas de APROFAM		
Título del procedimiento: consulta de documentos		
Hoja núm. 1 de 1		
Inicia: usuario		Termina: usuario
Responsable	Paso núm.	Actividad
Usuario	1	Solicitar a gestión de calidad documentos para consulta.
Gestión de calidad	2	Recibe solicitud y realiza búsqueda de documentos.
Gestión de calidad	3	Envía documentos al usuario.
Usuario	4	Realizar consulta de documentos dejando constancia en el formato de consulta.

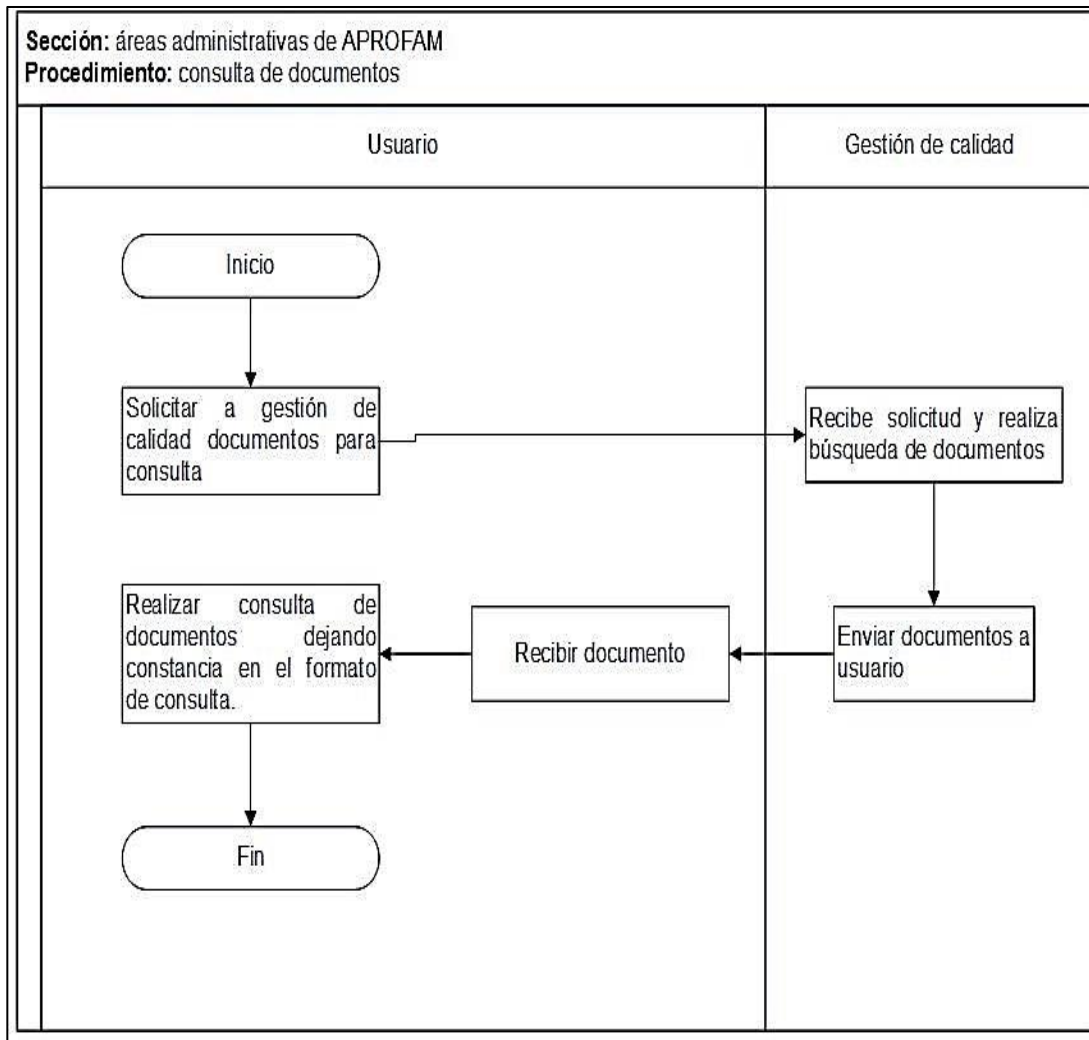
Fuente: elaboración propia.

### 2.4.6.2. Flujograma del procedimiento para la consulta de documentos

El procedimiento a seguir se observa en el siguiente flujograma.



Figura 39. **Flujograma del procedimiento para la consulta de documentos**





Fuente: elaboración propia, empleando *Visio* 2013.

### 2.4.6.3. Formato para la consulta de documentos

En la figura 40, se muestra el formato utilizado para la consulta de documentos en las áreas administrativas de APROFAM.

Figura 40. **Formato para la consulta de documentos**

	<b>CONSULTA DE DOCUMENTOS</b>					Código XXX-XXX-000	
	Elaborado <i>(Departamento)</i>	Revisado <i>(Departamento)</i>	Aprobado <i>(Departamento)</i>	Fecha <i>(dd/mm/aaaa)</i>	Página 1 de 2	Versión 1	

Área: \_\_\_\_\_ *(Escribir el área que está lleva el registro de consulta de documentos)*     
 Departamento: \_\_\_\_\_ *(Escribir el nombre del departamento)*  
 Ubicación: \_\_\_\_\_ *(Escribir la ubicación de física de los documentos)*

TÍTULO DOCUMENTO	CÓDIGO	INFORMACIÓN DEL USUARIO QUE SOLICITA EL DOCUMENTO		FECHA DE CONSULTA	ALMACENAMIENTO	
		NOMBRE DE LA PERSONA	DEPARTAMENTO		FÍSICO	MAGNETICO
<i>(Escribir el nombre del documento)</i>	<i>(Escribir el código)</i>	<i>(Escribir el nombre de la persona que solicita el documento)</i>	<i>(Escribir el nombre del departamento que solicita el documento)</i>	<i>(Escribir la fecha en la que se consultó el documento)</i>	<i>(Escribir una "X" si el documento está en físico)</i>	<i>(Escribir una "X" si el documento está almacenado en un dispositivo)</i>

**NOTA 1:** AL LLENAR EL FORMATO POR FAVOR BORRAR LO QUE APARECE EN COLOR ROJO, YA QUE LA INFORMACION SE COLOGO A MODO DE EXPLICACION.  
**NOTA 2:** EN EL ENCABEZADO, INDICAR QUIEN ELABORÓ EL DOCUMENTO. EN EL CÓDIGO DONDE APARECEN LAS LETRAS "XX" COLOCAR LAS SIGLAS DEL ÁREA O CLINICA/HOSPITAL. COLOCAR LA FECHA DE ELABORACION DEL DOCUMENTO.  
**NOTA 3:** EL DOCUMENTO DEBE REDACTARSE EN LETRA FORMATO ARIAL, TAMAÑO 10, UTILIZANDO INTERLINEADO SENCILLO, LA SANGRÍA Y EL ESPACIADO EN CERO Y ALINEACION JUSTIFICADA.  
**NOTA 4:** BORRAR TODAS LAS NOTAS.

Fuente: APROFAM. *Departamento de Gestión de Calidad.*

<http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>. Consulta: 26 de julio de 2016.

### 2.4.7. **Conservación de documentos**

Es el conjunto de medidas preventivas o correctivas, adoptadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos, sin alterar su contenido.

### 2.4.7.1. Descripción del procedimiento para la conservación de documentos

Se debe tener en cuenta las siguientes actividades para la conservación de documentos:

Tabla XI. Descripción del procedimiento para la conservación de documentos

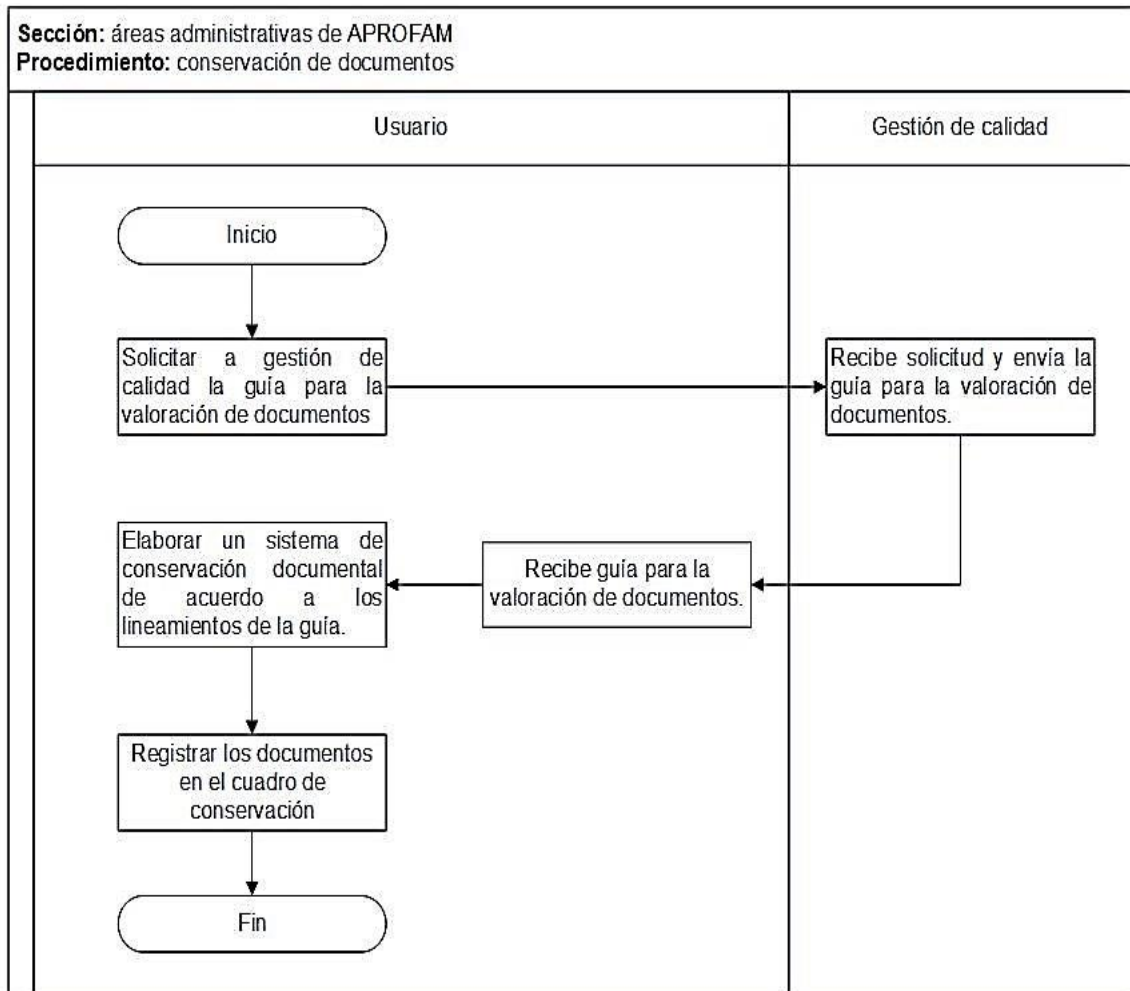
Descripción del procedimiento		
Nombre de la sección: áreas administrativas de APROFAM		
Título del procedimiento: conservación de documentos		
Hoja núm. 1 de 1		
Inicia: usuario		Termina: usuario
Responsable	Paso núm.	Actividad
Usuario	1	Solicitar a gestión de calidad la guía para la valoración de documentos
Gestión de calidad	2	Recibe solicitud y envía la guía para la valoración de documentos.
Usuario	3	Recibe guía para la valoración de documentos.
Usuario	4	Elaborar un sistema de conservación documental de acuerdo a los lineamientos de la guía.
Usuario	5	Registrar los documentos en el cuadro de conservación

Fuente: elaboración propia.

### 2.4.7.2. Flujograma del procedimiento para la conservación de documentos

El procedimiento a seguir se observa en el siguiente flujograma.

Figura 41. **Flujograma del procedimiento para la conservación de documentos**





Fuente: elaboración propia, empleando Visio 2013.

### 2.4.7.3. Formato para la conservación de documentos

En la figura 42, se muestra el formato utilizado para la conservación de documentos en las áreas administrativas de APROFAM.

Figura 42. Formato para la conservación de documentos

	CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS					Código XXX-XXX-000	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
	<i>(Departamento)</i>	<i>(Departamento)</i>	<i>(Departamento)</i>	<i>(dd/mm/aaaa)</i>	1 de 2	1	

Área:           *(Escribir el área que está elaborando los registros de conservación documental)*          
 Departamento:           *(Escribir el nombre del departamento)*            
 Ubicación:           *(Escribir la ubicación de física de los documentos)*          

TÍTULO DOCUMENTO	CÓDIGO	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO	ALMACENAMIENTO	
				UBICACIÓN	TIEMPO
<i>(Escribir el nombre del documento)</i>	<i>(Escribir el código)</i>	<i>(Escribir el nombre del área responsable)</i>	<i>(Escribir los procedimientos que se relacionan con el documento)</i>	<i>(Escribir el sitio en donde se encuentra el documento)</i>	<i>(Escribir el tiempo de conservación de los documentos)</i>

**NOTA 1:** AL LLENAR EL FORMATO POR FAVOR BORRAR LO QUE APARECE EN COLOR ROJO, YA QUE LA INFORMACION SE COLOCO A MODO DE EXPLICACION.

**NOTA 2:** EN EL ENCABEZADO, INDICAR QUIEN ELABORÓ EL DOCUMENTO. EN EL CÓDIGO DONDE APARECEN LAS LETRAS "XX" COLOCAR LAS SIGLAS DEL ÁREA O CLÍNICA/HOSPITAL. COLOCAR LA FECHA DE ELABORACION DEL DOCUMENTO.

**NOTA 3:** EL DOCUMENTO DEBE REDACTARSE EN LETRA FORMATO ARIAL, TAMAÑO 10, UTILIZANDO INTERLINEADO SENCILLO, LA SANGRÍA Y EL ESPACIADO EN CERO Y ALINEACIÓN JUSTIFICADA.

**NOTA 4:** BORRAR TODAS LAS NOTAS.

Fuente: APROFAM. *Departamento de Gestión de Calidad.*

<http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>. Consulta: 26 de julio de 2016.

### 2.4.8. Disposición final de documentos

Se trata de la selección de los documentos en cualquier etapa del ciclo vital, con miras a su conservación temporal, permanente, o a su eliminación conforme a lo dispuesto en las tablas de retención documental.

### 2.4.8.1. Descripción del procedimiento para la disposición final de documentos

Se deben tener en cuenta las siguientes actividades para la disposición final de documentos:

Tabla XII. Descripción del procedimiento para la disposición final de documentos

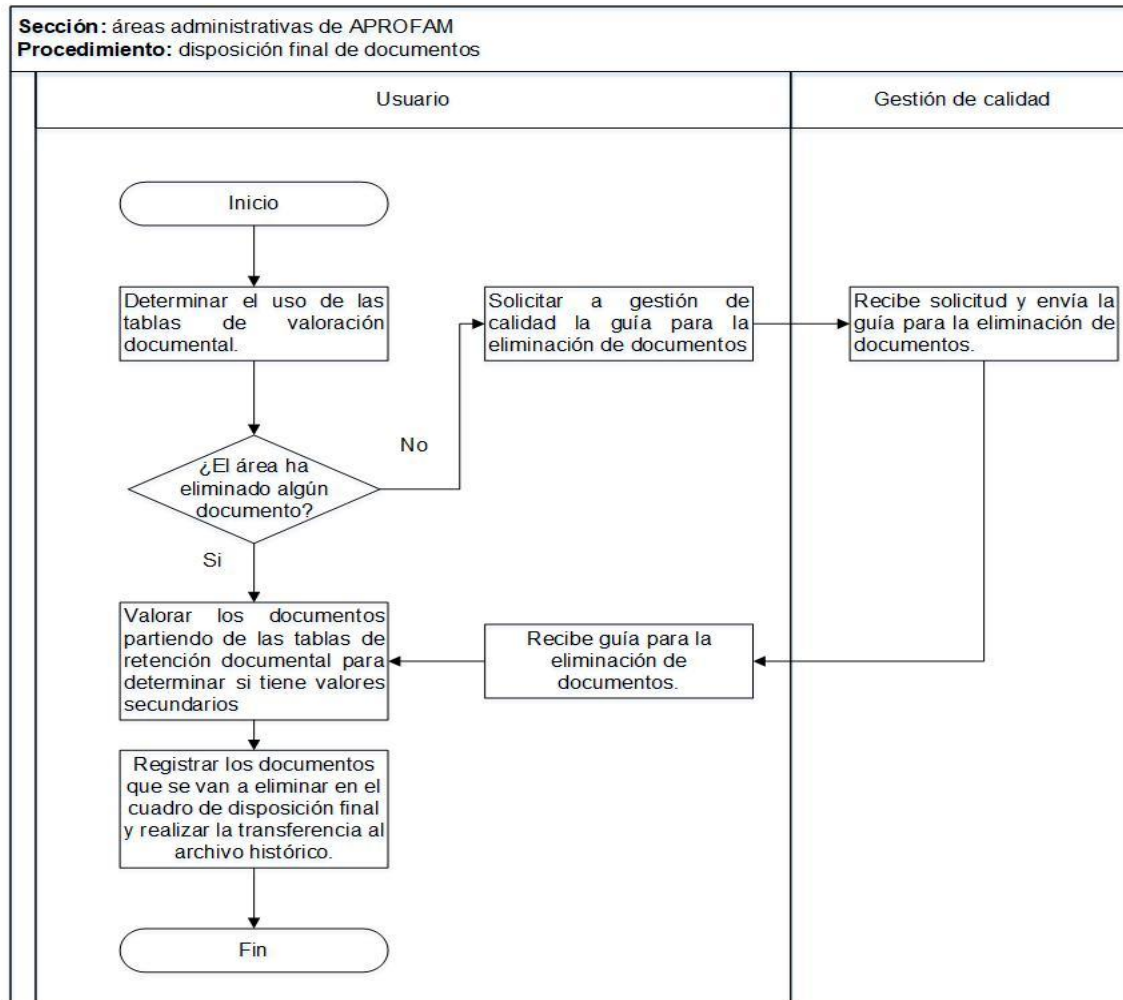
Descripción del procedimiento		
Nombre de la sección: áreas administrativas de APROFAM		
Título del procedimiento: disposición final de documentos		
Hoja núm. 1 de 1		
Inicia: usuario		Termina: usuario
Responsable	Paso Núm.	Actividad
Usuario	1	Determinar el uso de las tablas de valoración documental.
Usuario	2	Si ha eliminado algún documento debe realizar la transferencia primaria al archivo central. De lo contrario solicitar a gestión de calidad la guía para la eliminación de documentos
Gestión de calidad	3	Recibe solicitud y envía la guía para la eliminación de documentos.
Usuario	4	Recibe guía para la eliminación de documentos.
Usuario	5	Valorar los documentos partiendo de las tablas de retención documental para determinar si tiene valores secundarios
Usuario	6	Registrar los documentos que se van a eliminar en el cuadro de disposición final y realizar la transferencia al archivo histórico.

Fuente: elaboración propia.

### 2.4.8.2. Flujograma del procedimiento para la disposición final de documentos

El procedimiento a seguir se observa en el siguiente flujograma.

Figura 43. **Flujograma del procedimiento para la disposición final de documentos**





Fuente: elaboración propia, empleando Visio 2013.

### 2.4.8.3. Formato para la disposición final de documentos

En la figura 44, se muestra el formato utilizado para la disposición final de documentos en las áreas administrativas de APROFAM.



Figura 44. **Formato para la disposición final de documentos**

	DISPOSICIÓN FINAL DE DOCUMENTOS					Código XXX-XXX-000	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
	<i>(Departamento)</i>	<i>(Departamento)</i>	<i>(Departamento)</i>	<i>(dd/mm/aaaa)</i>	1 de 2	1	

Área: \_\_\_\_\_ *(Escribir el área que está elaborando los registros de la disposición final de documentos)*      Departamento: \_\_\_\_\_ *(Escribir el nombre del departamento)*  
 Ubicación: \_\_\_\_\_ *(Escribir la ubicación de física de los documentos)*

TÍTULO DOCUMENTO	CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VALORACIÓN		VIGENCIA	
			PRIMARIA	SECUNDARIA	DESDE	HASTA
<i>(Escribir el nombre del documento)</i>	<i>(Escribir el código)</i>	<i>(Escribir los procedimientos que se relacionan con el documento)</i>	<i>(Marcar con una "X" el tipo de valoración según el procedimiento asociado)</i>	<i>(Marcar con una "X" el tipo de valoración según el procedimiento asociado)</i>	<i>(Escribir fecha aprobación del documento)</i>	<i>(Escribir fecha de baja del documento)</i>

**NOTA 1: AL LLENAR EL FORMATO POR FAVOR BORRAR LO QUE APARECE EN COLOR ROJO, YA QUE LA INFORMACION SE COLOGO A MODO DE EXPLICACION.**  
**NOTA 2: EN EL ENCABEZADO, INDICAR QUIEN ELABORÓ EL DOCUMENTO, EN EL CÓDIGO DONDE APARECEN LAS LETRAS "XX" COLOCAR LAS SIGLAS DEL ÁREA O CLINICA/HOSPITAL, COLOCAR LA FECHA DE ELABORACION DEL DOCUMENTO.**  
**NOTA 3: EL DOCUMENTO DEBE REDACTARSE EN LETRA FORMATO ARIAL, TAMAÑO 10, UTILIZANDO INTERLINEADO SENCILLO, LA SANGRÍA Y EL ESPACIADO EN CERO Y ALINEACION JUSTIFICADA.**  
**NOTA 4: BORRAR TODAS LAS NOTAS.**

Fuente: APROFAM. *Departamento de Gestión de Calidad.*

<http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>. Consulta: 26 de julio de 2016.

## 2.5. Evaluación del desempeño para el departamento de gestión de calidad

La evaluación del desempeño es el proceso de evaluación sistemática de las cualidades laborales, necesidades de desarrollo y avances en el cumplimiento de metas de cada empleado y de la posterior determinación de medios para la elevación de su desempeño. Esta función es esencial, si las organizaciones pretenden retribuir con justicia los esfuerzos de sus empleados de alto desempeño, reencauzar los esfuerzos de los empleados en elevarlos y

saber en qué momento permitir la salida de empleados de desempeño adecuado. Sin embargo, la evaluación del desempeño sigue siendo uno de los aspectos más difíciles de administración de recursos humanos.

Dichas evaluaciones de desempeño fueron realizadas a las competencias de los empleados para administrar el sistema de gestión documental, como se muestra a continuación.

### **2.5.1. Descripción de las competencias para un sistema de gestión documental**

Cada una de las áreas funcionales identificadas para la gestión documental conlleva una serie de unidades de actuación que permiten destacar las competencias profesionales requeridas por el sistema.

A continuación se describen las competencias que se deben tener para administrar un sistema de gestión documental. Para cada categoría se propuso la siguiente escala de valoración de importancia:

<b>Categoría</b>	<b>Ponderación</b>
Clasificación documental	10 %
Coordinación documental	10 %
Descripción documental	10 %
Gestión electrónica de documentos	20 %
Valoración de documentos	10 %
Identificación de documentos	10 %
Selección de documentos	10 %
Transferencia de documentos	10 %
Consulta de documentos	10 %
<b>Total</b>	<b>100 %</b>

### 2.5.1.1. Clasificación documental

La clasificación es el proceso de gestión basado en la estructuración sistemática de las actividades de la organización, en categorías de acuerdo a métodos, normas de procedimientos, lógicamente estructurados y representados en el sistema de gestión documental. Para la clasificación documental se deben tener las siguientes competencias:

Tabla XIII. Clasificación documental

<b>Descripción de las competencias</b>	<b>Ponderación</b>
Administrar y gestionar el cuadro de clasificación y valoración de series documentales	10
Analizar y categorizar los documentos creados	10
Gestionar documentos y archivos	10
Gestionar series documentales: identificación de los procesos administrativos, análisis y categorización de los documentos generados por los mismos	15
Clasificar y describir unidades documentales	10
<b>Descripción de las competencias</b>	<b>Ponderación</b>
Gestión de documentos electrónicos	15
Establecer las normas reguladoras de clasificación, ordenación y tratamiento de la documentación.	10
Coordinar y efectuar la organización de fondos documentales	10
Coordinar y realizar la ordenación de los documentos en el archivo físico.	10
<b>Total</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia.

### 2.5.1.2. Coordinación documental

La coordinación documental es la encargada de la implantación de la administración electrónica de documentos así como la normalización y los responsables del sistema de gestión. Para la coordinación documental se deben tener las siguientes competencias:

Tabla XIV. **Coordinación documental**

<b>Descripción de las competencias</b>	<b>Ponderación</b>
Controlar el acceso a la información de documentos	5
Diseñar sistemas de clasificación corporativa	5
Establecer criterios y normas para las transferencias e ingreso de la documentación	10
Establecer las condiciones de préstamos de documentos para su consulta	10
Planificar, organizar y gestionar el sistema de gestión documental	5
Dirigir, controlar y programar la descripción de documentos	5
Implantar sistemas de gestión electrónica de documentos	10
Elaborar planes y programas de administración de documentos	5
<b>Descripción de las competencias</b>	<b>Ponderación</b>
Elaborar normas técnicas, guías y directrices de buenas prácticas de documentación	10
Elaborar estadísticas de seguimiento en el sistema de gestión documental	10
Coordinar información en el archivo	10
Realizar informes sobre los documentos electrónicos de archivo	5
Elaborar manuales y material divulgativo	5
Asesorar en materia de gestión documental	5
<b>Total</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia.

### 2.5.1.3. **Descripción documental**

La descripción documental es el medio utilizado para obtener información contenida en los documentos y ofrecerla a los interesados en ella. Lo que busca la descripción es la adaptación de un sistema de gestión documental. Para la descripción documental se deben tener las siguientes competencias:

Tabla XV. **Descripción documental**

<b>Descripción de las competencias</b>	<b>Ponderación</b>
Efectuar la normalización de la descripción documental	15
Dirigir, controlar y programar la descripción de documentos	10
Clasificar y describir unidades documentales	10
Analizar los documentos y redactar el registro normalizado de contenido informativo en el sistema de gestión de documentos	15

Continuación de la tabla XV.

<b>Descripción de las competencias</b>	<b>Ponderación</b>
Elaborar instrumentos de descripción necesarios que aseguren el acceso, recuperación y control de los documentos	25
Elaborar inventarios, catálogos y otros instrumentos de descripción documental	25
<b>Total</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia.

#### **2.5.1.4. Gestión electrónica**

La gestión electrónica es un sistema para dirigir y controlar una organización en lo relativo a los documentos electrónicos. Para la gestión electrónica de documentos se deben tener las siguientes competencias:

Tabla XVI. **Gestión electrónica de documentos**

<b>Descripción de las competencias</b>	<b>Ponderación</b>
Ayudar al personal administrativo encargado de realizar las transferencias de documentos	15
Gestión de documentos electrónicos	35
Implantar sistemas de gestión electrónica de documentos	15
Controlar y programar la digitalización de documentos	20
Organizar y gestionar el archivo de imágenes	15
<b>Total</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia.

#### **2.5.1.5. Valoración de documentos**

La valoración de documentos es la fase del tratamiento archivístico que se dedica a analizar y determinar los valores primarios y secundarios de las series documentales para fijar los plazos de transferencia, acceso, conservación o

eliminación de documentos. Para la valoración de documentos se deben tener las siguientes competencias:

Tabla XVII. **Valoración de documentos**

<b>Descripción de las competencias</b>	<b>Ponderación</b>
Gestionar documentos y archivos	10
Gestión de documentos electrónicos	15
Coordinar y efectuar la organización de fondos documentales	15
Realizar las tareas de recepción, ubicación y validación de documentos	10
Analizar los documentos y redactar el registro normalizado de contenido informativo en el sistema de gestión de documentos	20
Realizar la identificación y valoración de series documentales	10
Gestionar, actualizar y mantener el cuadro de clasificación documental	10
Resolver dudas relacionadas con el sistema de gestión documental	10
<b>Total</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia.

#### **2.5.1.6. Identificación de documentos**

La identificación es el proceso de gestión documental que sirve para analizar las actuaciones que se llevan a cabo dentro de una organización y que permiten conocer en toda su extensión los documentos que se gestionan en ella.

Para la identificación de documentos se deben tener las siguientes competencias:

Tabla XVIII. **Identificación de documentos**

<b>Descripción de las competencias</b>	<b>Ponderación</b>
Analizar y categorizar los documentos creados	15
Gestionar series documentales: identificación de los procesos administrativos, análisis y categorización de los documentos generados por los mismos	25
Apoyar al personal administrativo encargado de realizar las transferencias de documentos	10
Analizar los documentos y redactar el registro normalizado de contenido informativo en el sistema de gestión de documentos	20
Realizar la identificación y valoración de series	15
Gestionar, actualizar y mantener el cuadro de clasificación	15
<b>Total</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia.

#### **2.5.1.7. Selección de documentos**

La selección de documentos es la operación material de localización de las series documentales que ha de ser objeto de valoración. Para la selección documental se deben tener las siguientes competencias:

Tabla XIX. **Selección de documentos**

<b>Descripción de las competencias</b>	<b>Ponderación</b>
Gestionar documentos y archivos	15
Gestionar documentos electrónicos	50
Gestionar, actualizar y mantener el cuadro de clasificación	35
<b>Total</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia.

#### **2.5.1.8. Transferencia de documentos**

La transferencia de documentos es el procedimiento habitual de ingreso de documentos en un archivo mediante el traslado regular y periódico de series



documentales, una vez que estas ha cumplido el plazo de permanencia fijado por las normas establecidas en la valoración para cada una de las etapas de su ciclo de vida. Para la transferencia de documentos se deben tener las siguientes competencias:

Tabla XX. **Transferencia de documentos**

<b>Descripción de las competencias</b>	<b>Ponderación</b>
Establecer criterios y normas para las transferencias e ingreso de la documentación en el archivo	20
Gestionar transferencias documentales	10
Elaborar los formularios de transferencia de documentos	15
Apoyar al personal administrativo encargado de realizar las transferencias de documentos	15
Autorizar la transferencia de documentos	25
Analizar los documentos para la redacción de modelos de descripción de contenido en las transferencias de los mismos	15
<b>Total</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia.

### **2.5.1.9. Consulta de documentos**

La consulta de documentos es el proceso de revisión de un documento que se encuentra almacenado en un archivo, a fin de recabar la información que estos contienen. Para la consulta de documentos se deben tener las siguientes competencias:

Tabla XXI. **Consulta de documentos**

<b>Descripción de las competencias</b>	<b>Ponderación</b>
Controlar el acceso a la información de documentos	40
Realizar consultas y búsquedas requeridas de documentos	25
Efectuar búsqueda experta de antecedentes informativos y documentales en el sistema de gestión de documentos	10
Coordinar información en el archivo	10
Asesorar sobre la gestión de documentos al personal administrativo encargado de realizar las consultas de documentos	15
<b>Total</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia.

### **2.5.2. Creación de indicadores de desempeño para las competencias de un sistema de gestión documental**

Con base en la descripción de las competencias necesarias para un sistema de gestión documental se propuso la creación de indicadores en función del manejo que tienen los empleados para administrar el sistema; tomando en cuenta lo requerido por la ponderación de la evaluación del desempeño para cada área funcional de la gestión documental.

Los indicadores que medirán el desempeño para administrar el sistema de gestión documental son los siguientes:

- Indicador para la clasificación documental
- Indicador para la coordinación documental
- Indicador para la descripción documental
- Indicador para la gestión electrónica
- Indicador para la valoración de documentos
- Indicador para la identificación de documentos
- Indicador para la selección de documentos

- Indicador para la transferencia de documentos
- Indicador para la consulta de documentos

### 2.5.2.1. Indicador para la clasificación documental

El indicador para la clasificación documental es la calificación obtenida en la evaluación para el cumplimiento de las competencias para administrar el sistema de gestión documental.

Tabla XXII. Indicador para la clasificación documental

Indicador	Objetivo	Fórmula	Valor de referencia	Fuente de datos	Responsable de toma de datos	Periodicidad
Clasificación documental	Conocer el grado de cumplimiento para la clasificación de documentos en las áreas administrativas de APROFAM	$\sum \text{Competencias para la clasificación documental} \times 10\%$	10 puntos	Tabla de competencias para la clasificación documental	Equipo de gestión de calidad	Anual

Fuente: elaboración propia.

### 2.5.2.2. Indicador para la coordinación documental

El indicador para la coordinación documental es la calificación obtenida en la evaluación para el cumplimiento de las competencias para administrar el sistema de gestión documental.

Tabla XXIII. **Indicador para la coordinación documental**

Indicador	Objetivo	Fórmula	Valor de referencia	Fuente de datos	Responsable de toma de datos	Periodicidad
Coordinación documental	Conocer el grado de cumplimiento para la coordinación de documentos en las áreas administrativas de APROFAM	$\sum$ Competencias para la coordinación documental $\times 10\%$	10 puntos	Tabla de competencias para la coordinación documental	Equipo de gestión de calidad	Anual

Fuente: elaboración propia.

### 2.5.2.3. **Indicador para la descripción documental**

El indicador para la descripción documental es la calificación obtenida en la evaluación para el cumplimiento de las competencias para administrar el sistema de gestión documental.

Tabla XXIV. **Indicador para la descripción documental**

Indicador	Objetivo	Fórmula	Valor de referencia	Fuente de datos	Responsable de toma de datos	Periodicidad
Descripción documental	Conocer el grado de cumplimiento para la descripción documental en las áreas administrativas de APROFAM	$\sum$ Competencias para la descripción documental $\times 10\%$	10 puntos	Tabla de competencias para la descripción documental	Equipo de gestión de calidad	Anual

Fuente: elaboración propia.

### 2.5.2.4. **Indicador para la gestión electrónica**

El indicador para la gestión electrónica es la calificación obtenida en la evaluación para el cumplimiento de las competencias para administrar el sistema de gestión documental.

Tabla XXV. **Indicador para la gestión electrónica de documentos**

Indicador	Objetivo	Fórmula	Valor de referencia	Fuente de datos	Responsable de toma de datos	Periodicidad
Gestión electrónica	Conocer el grado de cumplimiento para la gestión electrónica de documentos en las áreas administrativas de APROFAM	$\sum$ Competencias para la gestión electrónica $\times$ 20 %	20 puntos	Tabla de competencias para la gestión electrónica de documentos	Equipo de gestión de calidad	Anual

Fuente: elaboración propia.

### 2.5.2.5. **Indicador para la valoración de documentos**

El indicador para la valoración de documentos es la calificación obtenida en la evaluación para el cumplimiento de las competencias para administrar el sistema de gestión documental.

Tabla XXVI. **Indicador para la valoración de documentos**

Indicador	Objetivo	Fórmula	Valor de referencia	Fuente de datos	Responsable de toma de datos	Periodicidad
Valoración de documentos	Conocer el grado de cumplimiento para la valoración de documentos en las áreas administrativas de APROFAM	$\sum$ Competencias para la valoración documental $\times$ 10 %	10 puntos	Tabla de competencias para la valoración de documentos	Equipo de gestión de calidad	Anual

Fuente: elaboración propia.

### 2.5.2.6. Indicador para la identificación de documentos

El indicador para la identificación de documentos es la calificación obtenida en la evaluación para el cumplimiento de las competencias para administrar el sistema de gestión documental.

Tabla XXVII. Indicador para la identificación de documentos

Indicador	Objetivo	Fórmula	Valor de referencia	Fuente de datos	Responsable de toma de datos	Periodicidad
Identificación de documentos	Conocer el grado de cumplimiento para la identificación de documentos en las áreas administrativas de APROFAM	$\sum \text{Competencias para la identificación documental} \times 10\%$	10 puntos	Tabla de competencias para la identificación de documentos	Equipo de gestión de calidad	Anual

Fuente: elaboración propia.

### 2.5.2.7. Indicador para la selección de documentos

El indicador para la selección de documentos es la calificación obtenida en la evaluación para el cumplimiento de las competencias para administrar el sistema de gestión documental.

Tabla XXVIII. **Indicador para la selección de documentos**

Indicador	Objetivo	Fórmula	Valor de referencia	Fuente de datos	Responsable de toma de datos	Periodicidad
Selección de documentos	Conocer el grado de cumplimiento para la selección de documentos en las áreas administrativas de APROFAM	$\sum$ Competencias para la selección documental $\times 10\%$	10 puntos	Tabla de competencias para la selección de documentos	Equipo de gestión de calidad	Anual

Fuente: elaboración propia.

### 2.5.2.8. **Indicador para la transferencia de documentos**

El indicador para la transferencia de documentos es la calificación obtenida en la evaluación para el cumplimiento de las competencias para administrar el sistema de gestión documental.

Tabla XXIX. **Indicador para la transferencia de documentos**

Indicador	Objetivo	Fórmula	Valor de referencia	Fuente de datos	Responsable de toma de datos	Periodicidad
Transferencia de documentos	Conocer el grado de cumplimiento para la transferencia de documentos en las áreas administrativas de APROFAM	$\sum$ Competencias para la transferencia de documentos $\times 10\%$	10 puntos	Tabla de competencias para la transferencia de documentos	Equipo de gestión de calidad	Anual

Fuente: elaboración propia.

### 2.5.2.9. **Indicador para la consulta de documentos**

El indicador para la consulta de documentos es la calificación obtenida en la evaluación para el cumplimiento de las competencias para administrar el sistema de gestión documental.





Tabla XXX. **Indicador para la consulta de documentos**

Indicador	Objetivo	Fórmula	Valor de referencia	Fuente de datos	Responsable de toma de datos	Periodicidad
Consulta de documentos	Conocer el grado de cumplimiento para la consulta de documentos en las áreas administrativas de APROFAM	$\sum$ Competencias para la consulta de documentos x 10 %	10 puntos	Tabla de competencias para la consulta de documentos	Equipo de gestión de calidad	Anual

Fuente: elaboración propia.

A continuación en la figura 45, se presenta el instrumento aplicado en las siguientes áreas administrativas: contabilidad, programas sociales e informática. Las mismas fueron elegidas por las áreas de recursos humanos, gestión de calidad y dirección ejecutiva, para medir el desempeño de las competencias de un sistema de gestión documental.

Figura 45. Evaluación de las competencias para un sistema de gestión documental

	Evaluación de las competencias para un Sistema de Gestión Documental					Código E - GC - 001	
	Elaborado Gestión de Calidad	Revisado	Aprobado	Fecha 2016	Página 1 de 3	Versión 1	

<b>Apellidos y Nombres:</b>	
<b>Nombre del departamento de trabajo:</b>	
<b>Nombre jefe inmediato:</b>	

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**



Ponga en el cuadro la calificación del desempeño evaluado de cada uno de los criterios que se presentan a continuación.

Clasificación	
Descripción de las competencias	Ponderación
Administrar y gestionar el cuadro de clasificación y valoración de series documentales. 0-10	
Analizar y categorizar los documentos creados. 0-10	
Gestionar documentos y archivos. 0-10.	
Gestionar series documentales: identificación de los procesos administrativos, análisis y categorización de los documentos generados por los mismos. 0-15	
Clasificar y describir unidades documentales. 0-10	
Gestión de documentos electrónicos. 0-15	
Establecer las normas reguladoras de clasificación, ordenación y tratamiento de la documentación. 0-10	
Coordinar y efectuar la organización de fondos documentales. 0-10	
Coordinar y realizar la ordenación de los documentos en el archivo físico. 0-10	

Coordinación	
Descripción de las competencias	Ponderación
Controlar el acceso a la información de documentos. 0-5	
Diseñar sistemas de clasificación corporativa. 0-5.	
Establecer criterios y normas para las transferencias e ingreso de la documentación. 0-10	
Establecer las condiciones de préstamos de documentos para su consulta. 0-10	
Planificar, organizar y gestionar el sistema de gestión documental. 0-5	
Dirigir, controlar y programar la descripción de documentos. 0-5	
Implantar sistemas de gestión electrónica de documentos. 0-10	
Elaborar planes y programas de administración de documentos. 0-5	
Elaborar normas técnicas, guías y directrices de buenas prácticas de documentación. 0-10	
Elaborar estadísticas de seguimiento en el sistema de gestión documental. 0-10	
Coordinar información en el archivo. 0-10	
Realizar informes sobre los documentos electrónicos de archivo. 0-10	
Elaborar manuales y material divulgativo. 0-5	
Asesorar en materia de gestión documental. 0-5	

Continuación de la figura 45.

	Evaluación de las competencias para un Sistema de Gestión Documental					Código E - GC - 001	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
	Gestión de Calidad			2018	2 de 3	1	

Descripción	
Descripción de las competencias	Ponderación
Efectuar la normalización de la descripción documental. 0-15.	
Dirigir, controlar y programar la descripción de documentos. 0-10	
Clasificar y describir unidades documentales. 0-10	
Analizar los documentos y redactar el registro normalizado de contenido informativo en el sistema de gestión de documentos. 0-15	
Elaborar instrumentos de descripción necesarios que aseguren el acceso, recuperación y control de los documentos. 0-25	
Elaborar inventarios, catálogos y otros instrumentos de descripción documental. 0-25	



  

Gestión electrónica	
Descripción de las competencias	Ponderación
Ayudar al personal administrativo encargado de realizar las transferencias de documentos. 0-15	
Gestión de documentos electrónicos. 0-35.	
Implantar sistemas de gestión electrónica de documentos. 0-15	
Controlar y programar la digitalización de documentos. 0-20	
Organizar y gestionar el archivo de imágenes. 0-15	

Valoración	
Descripción de las competencias	Ponderación
Gestionar documentos y archivos. 0-10	
Gestión de documentos electrónicos. 0-15	
Coordinar y efectuar la organización de fondos documentales. 0-15	
Realizar las tareas de recepción, ubicación y validación de documentos. 0-10	
Analizar los documentos y redactar el registro normalizado de contenido informativo en el sistema de gestión de documentos. 0-20	
Realizar la identificación y valoración de series. 0-10	
Gestionar, actualizar y mantener el cuadro de clasificación. 0-10	
Resolver dudas relacionadas con el sistema de gestión documental. 0-10	

Continuación de la figura 45.

	Evaluación de las competencias para un Sistema de Gestión Documental				Código E - GC - 001		
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página		Versión
	Gestión de Calidad			2016	3 de 3		1

Identificación	
Descripción de las competencias	Ponderación
Analizar y categorizar los documentos creados. 0-15	
Gestionar series documentales: identificación de los procesos administrativos, análisis y categorización de los documentos generados por los mismos. 0-25	
Apoyar al personal administrativo encargado de realizar las transferencias de documentos. 0-10	
Analizar los documentos y redactar el registro normalizado de contenido informativo en el sistema de gestión de documentos. 0-20	
Realizar la identificación y valoración de series. 0-15	
Gestionar, actualizar y mantener el cuadro de clasificación. 0-15	

Selección	
Descripción de las competencias	Ponderación
Gestionar documentos y archivos. 0-15	
Gestionar documentos electrónicos. 0-50	
Gestionar, actualizar y mantener el cuadro de clasificación. 0-35	



  

Transferencia	
Descripción de las competencias	Ponderación
Establecer criterios y normas para las transferencias e ingreso de la documentación en el archivo. 0-20	
Gestionar transferencias documentales. 0-10	
Elaborar los formularios de transferencia de documentos. 0-15	
Apoyar al personal administrativo encargado de realizar las transferencias de documentos. 0-15	
Autorizar la transferencia de documentos. 0-25	
Analizar los documentos para la redacción de modelos de descripción de contenido en las transferencias de los mismos. 0-15	

Consulta	
Descripción de las competencias	Ponderación
Controlar el acceso a la información de documentos. 0-40	
Realizar consultas y búsquedas requeridas de documentos. 0-25	
Efectuar búsqueda experta de antecedentes informativos y documentales en el sistema de gestión de documentos. 0-10	
Coordinar información en el archivo. 0-10	
Asesorar sobre la gestión de documentos al personal administrativo encargado de realizar las consultas de documentos. 0-15	

Continuación de la figura 45.

	<b>Evaluación de las competencias para un Sistema de Gestión Documental</b>					Código E - GC - 001	
	Elaborado Gestión de Calidad	Revisado	Aprobado	Fecha 2016	Página 4 de 4	Versión 1	

**RESULTADO DE LA EVALUACIÓN**

De	90	a	100	Muy Bueno	(MB)
De	76	a	89	Bueno	(B)
De	70	a	75	Regular	(R)
De	60	a	69	Deficiente	(D)



\_\_\_\_\_  
**Fecha**

\_\_\_\_\_  
**Firma del jefe inmediato**

Fuente: APROFAM. *Departamento de Gestión de Calidad.*  
<http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>. Consulta: 26 de julio de 2016.



En la figura 46, se muestran los resultados obtenidos de la evaluación para las competencias de un sistema de gestión documental.

Figura 46. **Resultados de la evaluación para las competencias de un sistema de gestión documental**

	Evaluación de las competencias para un Sistema de Gestión Documental				Código E - GC - 001	
	Elaborado Gestión de Calidad	Revisado	Aprobado	Fecha 2018	Página 1 de 2	

Áreas	Contabilidad	Programas Sociales	Infomática
<b>Clasificación</b>			
<b>Descripción de las competencias</b>	<b>Ponderación</b>		
Administrar y gestionar el cuadro de clasificación y valoración de series documentales. 0-10	7	7	8
Analizar y categorizar los documentos creados. 0-10	6	7	8
Gestionar documentos y archivos. 0-10.	8	7	8
Gestionar series documentales: identificación de los procesos administrativos, análisis y categorización de los documentos generados por los mismos. 0-15	12	13	13
Clasificar y describir unidades documentales. 0-10	6	8	7
Gestión de documentos electrónicos. 0-15	11	10	12
Establecer las normas reguladoras de clasificación, ordenación y tratamiento de la documentación. 0-10	7	7	8
Coordinar y efectuar la organización de fondos documentales. 0-10	7	7	7
Coordinar y realizar la ordenación de los documentos en el archivo físico. 0-10	8	7	7
<b>Coordinación</b>			
Controlar el acceso a la información de documentos. 0-5	3	4	3
Diseñar sistemas de clasificación corporativa. 0-5.	3	4	3
Establecer criterios y normas para las transferencias e ingreso de la documentación. 0-10	7	8	7
Establecer las condiciones de préstamos de documentos para su consulta. 0-10	7	7	7
Planificar, organizar y gestionar el sistema de gestión documental. 0-5	3	3	3
Dirigir, controlar y programar la descripción de documentos. 0-5	2	3	3
Implantar sistemas de gestión electrónica de documentos. 0-10	8	7	7
Elaborar planes y programas de administración de documentos. 0-5	5	4	3
Elaborar normas técnicas, guías y directrices de buenas prácticas de documentación. 0-10	6	7	7
Elaborar estadísticas de seguimiento en el sistema de gestión documental. 0-10	7	8	7
Coordinar información en el archivo. 0-10	7	7	7
Realizar informes sobre los documentos electrónicos de archivo. 0-10	3	7	7
Elaborar manuales y material divulgativo. 0-5	3	3	3
Asesorar en materia de gestión documental. 0-5	3	3	3
<b>Descripción</b>			
Efectuar la normalización de la descripción documental. 0-15.	12	12	13
Dirigir, controlar y programar la descripción de documentos. 0-10	7	8	7
Clasificar y describir unidades documentales. 0-10	7	8	7
Analizar los documentos y redactar el registro normalizado de contenido informativo en el sistema de gestión de documentos. 0-15	10	13	13
Elaborar instrumentos de descripción necesarios que aseguren el acceso, recuperación y control de los documentos. 0-25	18	15	18
Elaborar inventarios, catálogos y otros instrumentos de descripción documental. 0-25	20	15	15

Continuación de la figura 46.

	Evaluación de las competencias para un Sistema de Gestión Documental					Código E - GC - 001	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
	Gestión de Calidad			2016	2 de 2	1	

Áreas	Contabilidad	Programas Sociales	Informática
<b>Gestión electrónica</b>			
<b>Descripción de las competencias</b>		<b>Ponderación</b>	
Ayudar al personal administrativo encargado de realizar las transferencias de documentos. 0-15	13	10	12
Gestión de documentos electrónicos. 0-35	25	25	28
Implantar sistemas de gestión electrónica de documentos. 0-15	13	12	12
Controlar y programar la digitalización de documentos. 0-20	15	15	15
Organizar y gestionar el archivo de imágenes. 0-15	10	10	12
<b>Valoración</b>			
Gestionar documentos y archivos. 0-10	8	7	8
Gestión de documentos electrónicos. 0-15	12	11	12
Coordinar y efectuar la organización de fondos documentales. 0-15	10	10	12
Realizar las tareas de recepción, ubicación y validación de documentos. 0-10	8	8	8
Analizar los documentos y redactar el registro normalizado de contenido informativo en el sistema de gestión de documentos. 0-20	15	13	14
Realizar la identificación y valoración de series. 0-10	8	8	8
Gestionar, actualizar y mantener el cuadro de clasificación. 0-10	8	8	8
Resolver dudas relacionadas con el sistema de gestión documental. 0-10	8	8	8
<b>Identificación</b>			
Analizar y categorizar los documentos creados. 0-15	10	13	12
Gestionar series documentales: identificación de los procesos administrativos, análisis y categorización de los documentos generados por los mismos. 0-25	15	15	18
Apoyar al personal administrativo encargado de realizar las transferencias de documentos. 0-10	8	7	8
Analizar los documentos y redactar el registro normalizado de contenido informativo en el sistema de gestión de documentos. 0-20	15	16	16
Realizar la identificación y valoración de series. 0-15	13	12	12
Gestionar, actualizar y mantener el cuadro de clasificación. 0-15	10	12	12
<b>Selección</b>			
Gestionar documentos y archivos. 0-15	12	13	12
Gestionar documentos electrónicos. 0-50	40	35	35
Gestionar, actualizar y mantener el cuadro de clasificación. 0-35	25	25	25
<b>Transferencia</b>			
Establecer criterios y normas para las transferencias e ingreso de la documentación en el archivo. 0-20	16	18	15
Gestionar transferencias documentales. 0-10	7	8	8
Elaborar los formularios de transferencia de documentos. 0-15	13	13	12
Apoyar al personal administrativo encargado de realizar las transferencias de documentos. 0-15	10	13	12
Autorizar la transferencia de documentos. 0-25	18	15	18
Analizar los documentos para la redacción de modelos de descripción de contenido en las transferencias de los mismos. 0-15	12	12	12
<b>Consulta</b>			
Controlar el acceso a la información de documentos. 0-40	30	30	25
Realizar consultas y búsquedas requeridas de documentos. 0-25	20	15	23
Efectuar búsqueda experta de antecedentes informativos y documentales en el sistema de gestión de documentos. 0-10	8	8	8
Coordinar información en el archivo. 0-10	8	8	8
Asesorar sobre la gestión de documentos al personal administrativo encargado de realizar las consultas de documentos. 0-15	12	12	13

Fuente: APROFAM. *Departamento de Gestión de Calidad.*

<http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>. Consulta: 26 de julio de 2016.



En la tabla XXXI se evidencian los resultados de la evaluación de las competencias para un sistema de gestión documental en las áreas: contabilidad, programas sociales e informática.

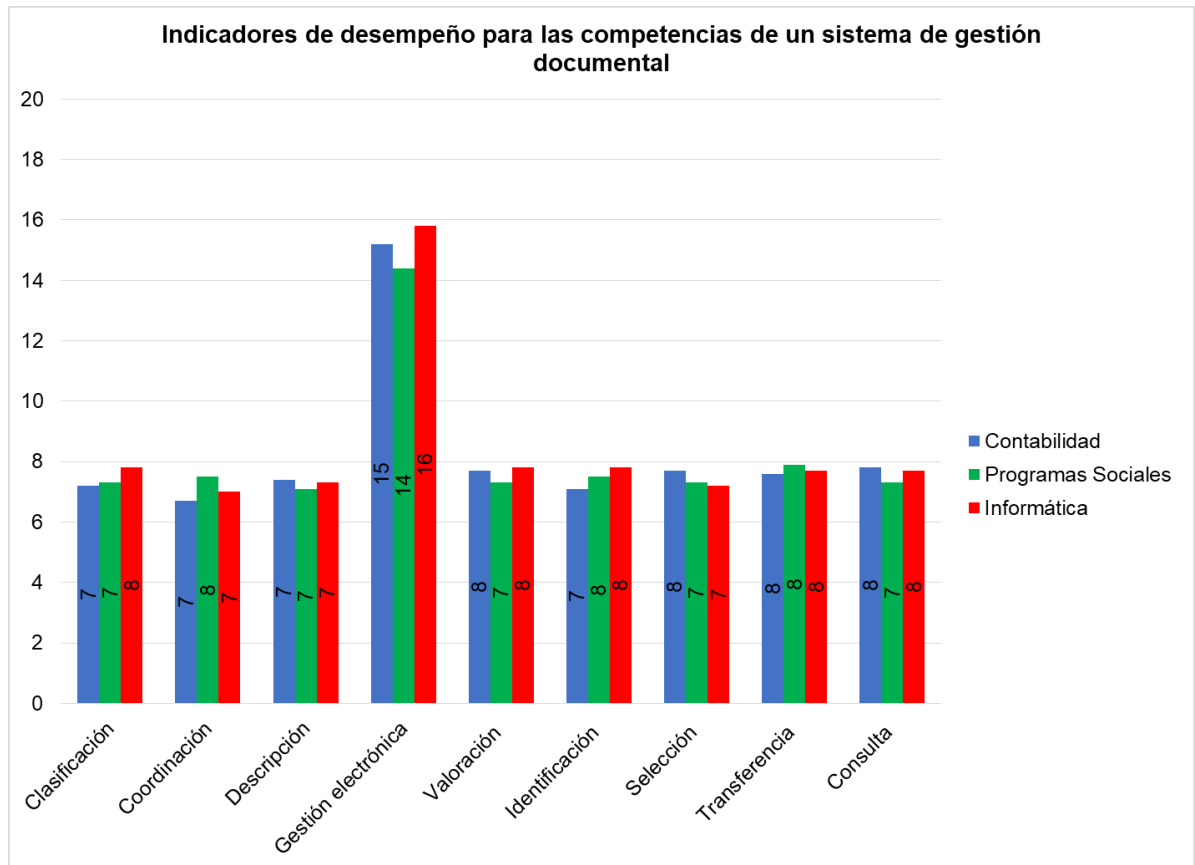
Tabla XXXI. **Puntuaciones obtenidas en la evaluación de las competencias para un sistema de gestión documental**

<b>Categoría</b>	<b>Áreas</b>	<b>Contabilidad</b>	<b>Programas Sociales</b>	<b>Informática</b>
<b>Clasificación</b>		7,20	7,30	7,80
<b>Coordinación</b>		6,70	7,50	7,00
<b>Descripción</b>		7,40	7,10	7,30
<b>Gestión electrónica</b>		15,20	14,40	15,80
<b>Valoración</b>		7,70	7,30	7,80
<b>Identificación</b>		7,10	7,50	7,80
<b>Selección</b>		7,70	7,30	7,20
<b>Transferencia</b>		7,60	7,90	7,70
<b>Consulta</b>		7,80	7,30	7,70
<b>Total</b>		<b>74,40</b>	<b>73,60</b>	<b>76,10</b>

Fuente: elaboración propia.

A continuación se muestran graficados los indicadores obtenidos de la evaluación de desempeño de las competencias de un Sistema de gestión documental.

Figura 47. **Indicadores de desempeño para las competencias de un sistema de gestión documental**



Fuente: elaboración propia.

Por medio de la gráfica presentada con anterioridad se concluye que el área de contabilidad cumple con 74 puntos, el área de programas sociales cumple con 74 puntos y el área de informática cumple con 76 puntos. Lo cual indica según la ponderación de resultados que las primeras dos mencionadas se encuentran en un proceso regular y el área de informática muestra un proceso bueno en su desempeño.

## 2.6. Costo de la propuesta

Para evaluar el costo de la propuesta se describe el valor del material físico, financiero y humano, tales como investigador, asesor, revisor, computadoras y otros.

Tabla XXXII. **Costo de la propuesta fase de servicio técnico profesional**

Tipo	Descripción	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Humano	Investigador	1	Q 800,00	Q 800,00
	Asesor	1	Q 0,00	Q 0,00
	Revisor	1	Q 0,00	Q 0,00
Subtotal				Q 800,00
Material/físico	Resma papel	2	Q 26,95	Q 53,90
	Impresión/tinta	1000	Q 0,15	Q 150,00
	Bolígrafos	3	Q 5,50	Q 16,50
	Salón para capacitación	1	Q 0,00	Q 0,00
	Pizarrón	1	Q 0,00	Q 0,00
	Libros y documentos	1	Q 0,00	Q 0,00
Subtotal				Q 220,40
Financiero	Recurso humano			Q 800,00
	Recurso material			Q 220,40
Total estimación de recursos				Q 1 020,40

Fuente: elaboración propia.

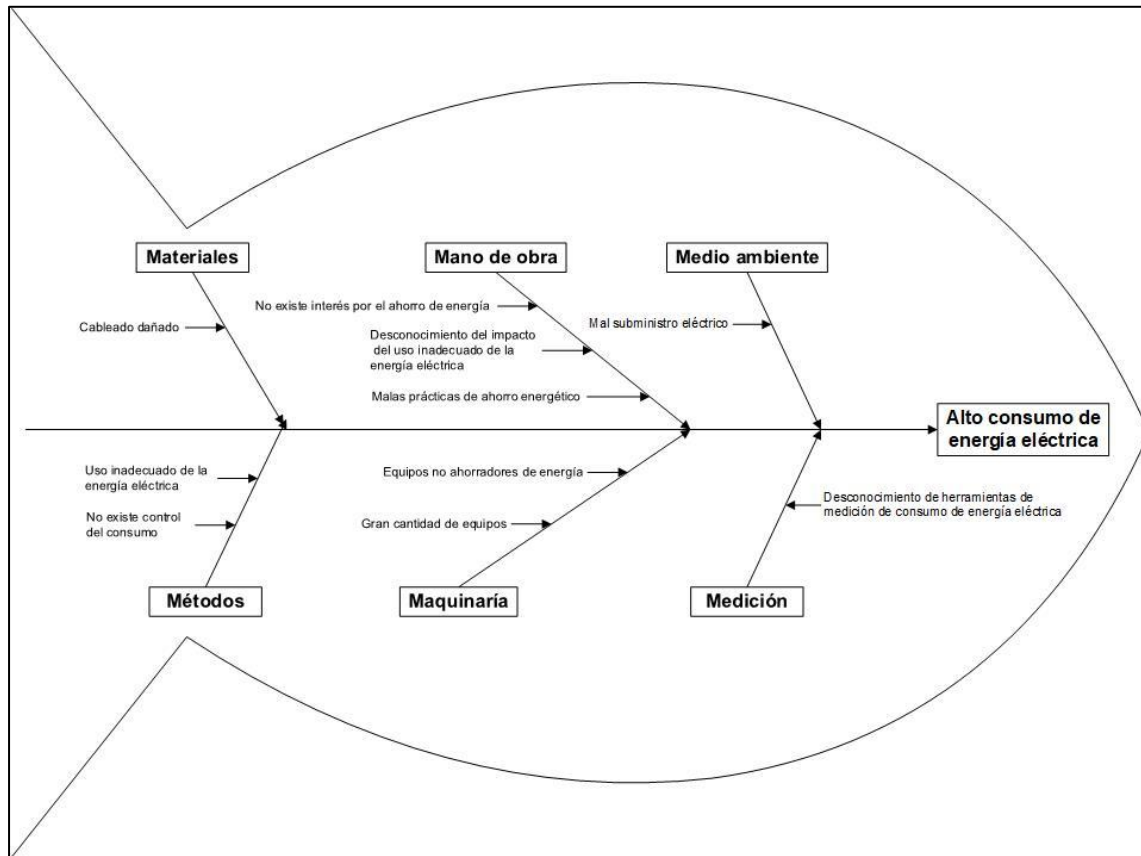
### **3. FASE DE INVESTIGACIÓN. PROPUESTA PARA EL AHORRO ENERGÉTICO**

#### **3.1. Diagnóstico sobre producción más limpia**

El ahorro en el consumo de energía es parte de la producción más limpia (P+L), la cual es utilizada como una estrategia empresarial que permite ser más competitiva y rentable, a través del ahorro en el consumo de energía eléctrica, consumo de agua, manejo de los desechos sólidos y líquidos, ya sean domésticos o bien de la industria, entre los más importantes. La producción más limpia se puede considerar que es efectiva en cuanto a reducción en temas económicos a favor de la organización y apoyo fundamental en relación al medio ambiente.

Para realizar un diagnóstico inicial se elaboró un diagrama de causa y efecto para analizar el alto consumo de energía eléctrica el cual se muestra a continuación.

Figura 48. Diagrama Causa y Efecto alto consumo de energía eléctrica



Fuente: elaboración propia, empleando Visio 2013.

### 3.1.1. Situación actual de las oficinas administrativas de APROFAM

Para desarrollar la propuesta de ahorro de energía en las oficinas administrativas de APROFAM, es necesario determinar cuál es el costo del consumo de la organización, así como también determinar el consumo en cada una de las áreas a evaluar y el costo que éste representa en la factura total. El edificio donde se encuentran ubicadas las oficinas administrativas tiene

contadores independientes para cada uno de sus tres niveles y otros dos para el sótano y un ascensor.

### 3.1.1.1. Consumo anual de las oficinas administrativas de APROFAM

Para obtener el consumo histórico de energía eléctrica y el costo que éste representa a la organización, se procedió a verificar las facturas canceladas durante los años 2013 al 2015.

La tabla XXXIII muestra el consumo de kWh y el dinero que se pagó correspondiente al contador que pertenece al sótano de la organización.

Tabla XXXIII. **Consumo de energía eléctrica en sótano durante los últimos 3 años**

Mes	kWh (2013)	Total a pagar 2013 (Q)	kWh (2014)	Total a pagar 2014 (Q)	kWh (2015)	Total a pagar 2015 (Q)
Enero	178	415,87	830	1 853,48	1 059	2 124,31
Febrero	196	457,5	919	2 051,02	885	1 605,76
Marzo	248	580,55	1 045	2 330,51	1 095	1 983,84
Abril	222	518,48	1 227	2 734,23	971	1 760,59
Mayo	312	724,48	1 130	2 410,75	1 369	2 049,21
Junio	263	602,14	1 103	2 353,44	1 108	1 660,90
Julio	485	1 119,78	1 169	2 493,53	1 192	1 785,88
Agosto	7	16,7	1 003	2 140,96	1 177	1 708,42
Septiembre	1 993	4 566,43	1 088	2 321,35	1 170	1 698,34
Octubre	1 117	2 564,72	1 145	2 442,31	1 087	1 578,75
Noviembre	859	1 917,82	904	1 815,22	1 118	1 621,94
Diciembre	991	2 210,64	1 061	2 128,30	1 066	1 547,08
<b>Total</b>	<b>6 871</b>	<b>13 484,47</b>	<b>12 624</b>	<b>27 075,10</b>	<b>13 297</b>	<b>21 125,02</b>

Fuente: APROFAM. *Departamento de contabilidad*. <http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>.

Consulta: 26 de julio de 2016.

La tabla XXXIV muestra el consumo de kWh y el dinero que se pagó correspondiente al contador que pertenece al primer nivel de la organización.

Tabla XXXIV. **Consumo de energía eléctrica del primer nivel durante los últimos 3 años**

Mes	kWh (2013)	Total del mes 2013 (Q)	kWh (2014)	Total a pagar 2014 (Q)	kWh (2015)	Total a pagar 2015 (Q)
<b>Enero</b>	1 652	3 030,76	1 398	3 113,46	1 553	3 109,44
<b>Febrero</b>	1 617	2 964,87	1 552	3 455,17	1 463	2 646,39
<b>Marzo</b>	1 792	3 284,74	1 576	3 508,40	1 552	2 806,62
<b>Abril</b>	1 671	3 063,57	1 608	3 579,39	1 502	2 716,60
<b>Mayo</b>	1 872	3 431,19	1 495	3 185,42	1 636	2 446,46
<b>Junio</b>	1 675	3 071,08	1 547	3 295,79	1 643	2 456,88
<b>Julio</b>	1 563	2 866,35	1 669	3 554,72	1 651	2 468,78
<b>Agosto</b>	1 648	3 022,46	1 437	3 061,98	1 673	2 423,10
<b>Septiembre</b>	1 543	2 830,52	1 530	3 259,33	1 660	2 404,37
<b>Octubre</b>	1 692	3 102,90	1 582	3 369,68	1 581	2 290,54
<b>Noviembre</b>	1 480	2 636,29	1 435	2 874,13	1 542	2 232,30
<b>Diciembre</b>	1 600	2 849,25	1 831	3 663,82	1 581	2 288,45
<b>Total</b>	<b>19 805</b>	<b>36 153,98</b>	<b>18 660</b>	<b>39 921,29</b>	<b>19 037</b>	<b>30 289,93</b>

Fuente: APROFAM. *Departamento de contabilidad*. <http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>.

Consulta: 26 de julio de 2016.

La tabla XXXV muestra el consumo de kWh y el dinero que se pagó correspondiente al contador que pertenece al segundo nivel de la organización.



Tabla XXXV. **Consumo de energía eléctrica del segundo nivel durante los últimos 3 años**

Mes	kWh (2013)	Total del mes 2013 (Q)	kWh (2014)	Total a pagar 2014 (Q)	kWh (2015)	Total a pagar 2015 (Q)
<b>Enero</b>	4 049	9 268,85	3 728	8 282,04	4 718	9 421,03
<b>Febrero</b>	3 862	8 835,45	3 764	8 361,96	4 308	7 768,50
<b>Marzo</b>	4 179	9 559,73	4 041	8 976,42	5 048	9 100,79
<b>Abril</b>	4 374	10 005,27	4 473	9 934,71	4 780	8 618,29
<b>Mayo</b>	4 785	10 945,02	4 360	9 266,14	4 437	6 613,80
<b>Junio</b>	4 398	10 060,75	4 805	10 210,60	4 505	6 714,97
<b>Julio</b>	4 491	10 273,25	5 161	10 966,18	4 574	6 817,63
<b>Agosto</b>	4 248	9 719,20	4 968	10 555,20	4 736	6 836,51
<b>Septiembre</b>	4 152	9 499,83	5 057	10 744,06	4 960	7 159,27
<b>Octubre</b>	4 460	10 203,64	5 004	10 631,60	4 698	6 781,76
<b>Noviembre</b>	3 899	8 661,36	4 498	8 982,30	4 711	6 794,25
<b>Diciembre</b>	4 171	9 264,73	5 094	10 170,84	4 861	7 010,19
<b>Total</b>	<b>51 068</b>	<b>116 297,08</b>	<b>54 953</b>	<b>117 082,05</b>	<b>56 336</b>	<b>89 636,99</b>

Fuente: APROFAM. *Departamento de contabilidad*. <http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>.

Consulta: 26 de julio de 2016.

La tabla XXXVI muestra el consumo de kWh y el dinero que se pagó correspondiente al contador que pertenece al tercer nivel de la organización.

Tabla XXXVI. **Consumo de energía eléctrica del tercer nivel durante los últimos 3 años**

Mes	kWh (2013)	Total del mes 2013 (Q)	kWh (2014)	Total a pagar 2014 (Q)	kWh (2015)	Total a pagar 2015 (Q)
<b>Enero</b>	764	1 758,17	841	1 877,89	820	1 647,70
<b>Febrero</b>	747	1 718,31	874	1 951,18	895	1 623,76
<b>Marzo</b>	886	2 035,90	873	1 948,97	912	1 654,38
<b>Abril</b>	797	1 832,57	857	1 913,47	863	1 566,15
<b>Mayo</b>	980	2 250,81	773	1 653,05	849	1 275,56
<b>Junio</b>	880	2 022,33	858	1 833,45	877	1 317,22
<b>Julio</b>	934	2 145,71	878	1 875,90	889	1 335,07
<b>Agosto</b>	969	2 226,54	916	1 956,34	915	1 330,91
<b>Septiembre</b>	946	2 173,97	855	1 890,56	920	1 338,12
<b>Octubre</b>	958	2 201,40	929	1 983,93	857	1 247,35
<b>Noviembre</b>	893	1 993,24	777	1 561,96	863	1 254,85
<b>Diciembre</b>	884	1 973,27	957	1 920,91	870	1 264,92
<b>Total</b>	<b>10 638</b>	<b>24 332,22</b>	<b>10 388</b>	<b>22 367,61</b>	<b>10 530</b>	<b>16 855,99</b>

Fuente: APROFAM. *Departamento de contabilidad*. <http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>.

Consulta: 26 de julio de 2016.

La tabla XXXVII muestra el consumo de kWh y el dinero que se pagó correspondiente al contador que pertenece al ascensor de la organización.

Tabla XXXVII. **Consumo de energía eléctrica del ascensor durante los últimos 3 años**

Mes	kWh (2013)	Total del mes 2013 (Q)	kWh (2014)	Total a pagar 2014 (Q)	kWh (2015)	Total a pagar 2015 (Q)
<b>Enero</b>	75	81,71	155	344,4	137	276,42
<b>Febrero</b>	52	60,32	162	359,5	138	258,23
<b>Marzo</b>	142	336,02	158	350,92	164	304,54
<b>Abril</b>	133	307,88	162	359,49	146	272,48
<b>Mayo</b>	150	348,1	149	317,51	150	233,72
<b>Junio</b>	149	364,13	129	276,56	148	230,76
<b>Julio</b>	164	393,94	152	323,66	152	236,67
<b>Agosto</b>	123	289,27	118	254,06	108	171,14
<b>Septiembre</b>	151	352,31	152	323,67	138	209,51
<b>Octubre</b>	159	370,32	167	354,39	151	228,08
<b>Noviembre</b>	159	352,98	143	287,97	196	292,35
<b>Diciembre</b>	164	363,68	167	334,21	155	233,82
<b>Total</b>	<b>1 621</b>	<b>3 620,66</b>	<b>1 814</b>	<b>3 886,34</b>	<b>1 783</b>	<b>2 947,72</b>

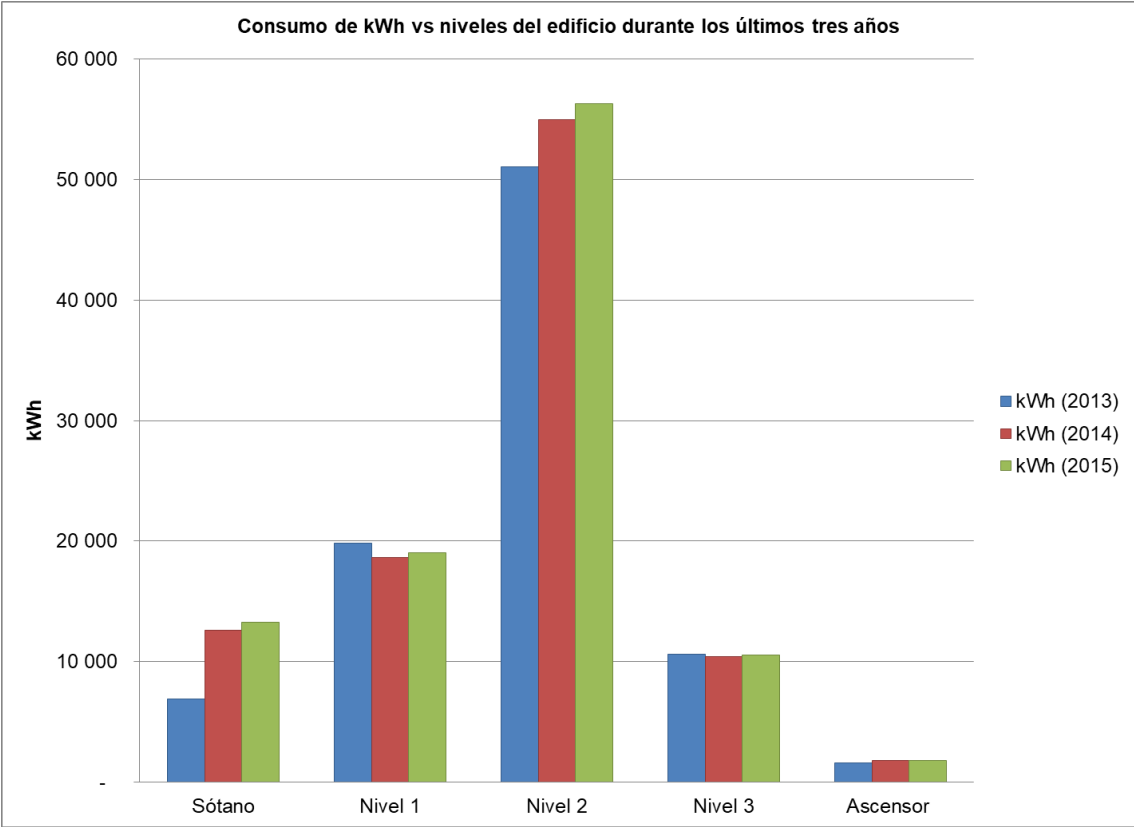
Fuente: APROFAM. *Departamento de contabilidad*. <http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>.

Consulta: 26 de julio de 2016.

### 3.1.1.2. **Resultados sobre el consumo anual de las oficinas administrativas de APROFAM**

A continuación se presenta la gráfica del consumo de kilowatts – hora respecto al tiempo; del sótano, niveles 1 al 3 y ascensor. Para elaborar la gráfica se tomó los totales de las columnas kWh correspondientes a los últimos 3 años de las tablas anteriores (tabla).

Figura 49. **Gráfica consumo de kWh vs niveles del edificio durante los últimos tres años**



Fuente: elaboración propia.

Se observa en el gráfico anterior que el consumo de energía eléctrica ha ido aumentando cada año. Además la mayor parte de consumo de kWh corresponde al segundo nivel de la organización. En el siguiente inciso se analizarán los equipos y luminarias que utiliza cada nivel con el objetivo de descubrir que área que consume más energía eléctrica.

### 3.2. Análisis de equipos y luminarias en las oficinas administrativas de APROFAM

Para obtener el consumo por cada área a evaluar dentro de la organización, se procedió a inventariar los equipos utilizados y las luminarias en cada puesto de trabajo y las horas promedio que son utilizados cada uno.

El consumo energético de cada aparato se puede determinar de dos formas:

- Algunos aparatos tienen la descripción debajo del mismo, y se muestra el consumo energético o simplemente marca la cantidad de voltios y amperios que consume. De ser de ese modo se procede a realizar el siguiente calculo:

$$W = V * A$$

Donde:

W = watts

V = voltaje

A = amperaje

Ejemplo para calcular potencia de una laptop:

$$W = V * A$$

$$W = 8,75 * 4$$

$$W = 35$$

- La otra forma de saber la potencia eléctrica de los aparatos que no muestran en su descripción la información antes mencionada, fue consultando en internet, ingresando en el navegador el tipo de aparato, la marca y modelo.

Los resultados obtenidos del diagnóstico de las diferentes áreas, se muestran en las tablas XXXVIII a la XL.

Tabla XXXVIII. **Inventario de equipos y luminarias instaladas nivel 1**

Nivel 1							
Área	Equipo	Cantidad	Potencia (W)	Horas de uso	KWh (diario)	KWh (semanal)	KWh (mes)
Seguridad	Lámparas fluorescentes	10	40	8	3,20	16	64
	Computadoras	2	170	8	2,72	19,04	76,16
Recepción	Lámparas fluorescentes	6	40	8	1,92	9,60	38,40
	Computadoras	1	170	8	1,36	6,80	27,20
	Impresoras	1	150	4	0,60	3	12
	UPS	3	45	24	3,24	16,20	64,80
	Dispensador de agua	1	500	24	12	84	336
Reproducción de materiales	Lámparas fluorescentes	6	40	8	1,92	9,60	38,40
	Computadoras	1	170	8	1,36	6,80	27,20
	UPS	1	45	24	1,08	5,40	21,60
	Fotocopiadoras	2	900	8	14,40	72	288
Departamento de compras	Lámparas fluorescentes	6	40	8	1,92	9,60	38,40
	Computadoras	4	170	8	5,44	27,20	108,80
	Impresoras	1	150	8	1,20	6	24
	Dispensador de agua	1	500	8	4	20	80
	UPS	4	45	24	4,32	21,60	86,40

Continuación de la tabla XXXVIII.

Nivel 1							
Área	Equipo	Cantidad	Potencia (W)	Horas de uso	KWh (diario)	KWh (semanal)	KWh (mes)
Logística y bodega central	Lámparas fluorescentes	22	40	8	7,04	35,20	140,80
	Bombillos incandescentes	8	30	3	0,72	3,60	14,40
	Computadoras	7	170	8	9,52	47,60	190,40
	UPS	7	45	24	7,56	37,80	151,20
	Refrigerador	3	100	24	7,20	36	144
	Aire acondicionado	1	690	24	16,56	82,80	331,20
	Dispensador de agua	1	500	24	12	60	240
	Ventiladores	5	36,40	0,50	0,09	0,46	1,82
Gerencia administrativa	Lámparas fluorescentes	6	40	8	1,92	9,6	38,40
	Computadoras	4	170	8	5,44	27,20	108,80
	Impresoras	1	150	8	1,20	6	24
	Bocinas	1	4	4	0,02	0,08	0,32
	Ventiladores	2	36,40	2	0,15	0,73	2,91
	UPS	3	45	24	3,24	16,20	64,80
	Cafetera	1	725	8	5,80	29	116
	Refrigerador pequeño	1	22,92	24	0,55	2,75	11
<b>Total kilowatts al mes</b>							<b>2 911,41</b>

Fuente: elaboración propia.



Tabla XXXIX. Inventario de equipos y luminarias instaladas nivel 2

Nivel 2							
Área	Equipo	Cantidad	Potencia (W)	Horas de uso	KWh (diario)	KWh (semanal)	KWh (mes)
Recursos Humanos	Lámparas fluorescentes	6	40	8	1,92	9,60	38,40
	Computadoras	9	170	8	12,24	61,20	244,80
	Laptops	1	35	8	0,28	1,40	5,60
	Impresoras	6	150	1	0,90	4,50	18
	UPS	5	45	24	5,4	27	108
	Cafetera	1	725	8	5,8	29	116
	Ventiladores	3	36,40	1	0,11	0,55	2,18
Informática	Lámparas fluorescentes	10	40	11	4,4	22	88
	Computadoras	9	170	11	16,83	84,15	336,60
	Servidores	4	317	24	30,43	152,16	608,64
	Aire acondicionado	3	690	24	49,68	248,40	993,60
	Impresoras	2	150	11	3,3	16,5	66
	Ventiladores	5	36,40	8	1,46	7,28	29,12
	Refrigerador	1	100	24	2,40	12	48
	Microondas	1	180	24	4,32	21,60	86,40
	Cafetera	1	725	8	5,80	29	116
	Monitores	9	40	11	3,96	19,80	79,20
	Router	1	10,12	24	0,24	1,21	4,86
	UPS	8	45	24	8,64	43,20	172,80
Contabilidad	Lámparas fluorescentes	12	40	8	3,84	19,20	76,80
	Computadoras	16	170	8	21,76	108,80	435,20
	Impresoras	1	150	8	1,20	6	24
	UPS	7	45	24	7,56	37,80	151,20
	Microondas	1	180	24	4,32	21,60	86,40
	Refrigerador	1	100	24	2,40	12	48
	Dispensador de agua	1	500	24	12	60	240
	Ventiladores	9	36,40	0,40	0,13	0,66	2,62

Continuación de la tabla XXXIX.

Nivel 2							
Área	Equipo	Cantidad	Potencia (W)	Horas de uso	KWh (diario)	KWh (semanal)	KWh (mes)
Equipo Técnico RES	Lámparas fluorescentes	4	40	8	1,28	6,40	25,60
	Laptops	3	35	8	0,84	4,20	16,80
	Ventiladores	1	36,40	1	0,04	0,18	0,73
Departamento de Tesorería	Lámparas fluorescentes	4	40	8	1,28	6,40	25,60
	Computadoras	8	170	8	10,88	54,40	217,60
	Laptops	1	35	8	0,28	1,40	5,60
	Impresoras	6	150	8	7,20	36	144
	Radio	1	120	8	0,96	4,80	19,20
	Ventiladores	3	36,40	0,60	0,07	0,33	1,31
	Router	1	10,12	24	0,24	1,21	4,86
<b>Total kilowatts al mes</b>							<b>4 687,72</b>

Fuente: elaboración propia.

Tabla XL. **Inventario de equipos y luminarias instaladas nivel 3**

Nivel 3							
Área	Equipo	Cantidad	Potencia (W)	Horas de uso	kWh (diario)	kWh (semanal)	kWh (mes)
Programas Sociales	Lámparas fluorescentes	10	40	8	3,20	16	64
	Computadoras	2	170	8	2,72	13,60	54,40
	Laptops	10	35	8	2,80	14	56
	Cafetera	1	725	0,25	0,18	0,91	3,63
	Impresoras	3	150	8	3,60	18	72
	UPS	3	45	24	3,24	16,20	64,80
	Ventiladores	2	36,40	0,50	0,04	0,18	0,73

Continuación de la tabla XL.

Nivel 3							
Área	Equipo	Cantidad	Potencia (W)	Horas de uso	kWh (diario)	kWh (semanal)	kWh (mes)
Mercadeo	Lámparas fluorescentes	4	40	8	1,28	6,4	25,6
	Computadoras	3	170	8	4,08	20,40	81,60
	Laptops	4	35	8	1,12	5,60	22,40
	UPS	2	45	24	2,16	10,80	43,20
	Impresoras	3	150	8	3,60	18	72
	Ventiladores	2	36,40	1	0,07	0,36	1,46
Asesoría Legal	Lámparas fluorescentes	2	40	8	0,64	3,20	12,80
	Laptops	1	35	8	0,28	1,40	5,60
	UPS	1	45	24	1,08	5,40	21,60
	Impresoras	1	150	5	0,75	3,75	15
	Ventiladores	1	36,40	0,40	0,01	0,07	0,29
	Scanner	1	45	0,80	0,04	0,18	0,72
Subdirección Administrativa Financiera	Lámparas fluorescentes	4	40	8	1,28	6,40	25,60
	Computadoras	2	170	8	2,72	13,60	54,40
	Impresoras	3	150	8	3,60	18	72
	UPS	2	45	24	2,16	10,80	43,20
	Radio	1	120	6	0,72	3,60	14,40
	Ventilador	2	36,40	0,25	0,02	0,09	0,36
	Refrigerador	1	100	24	2,40	12	48
Relaciones Públicas	Lámparas fluorescentes	2	40	8	0,64	3,20	12,80
	Laptops	1	35	8	0,28	1,40	5,60
	Impresoras	1	150	8	1,20	6	24
	Radio	1	120	1	0,12	0,60	2,40

Continuación de la tabla XL.

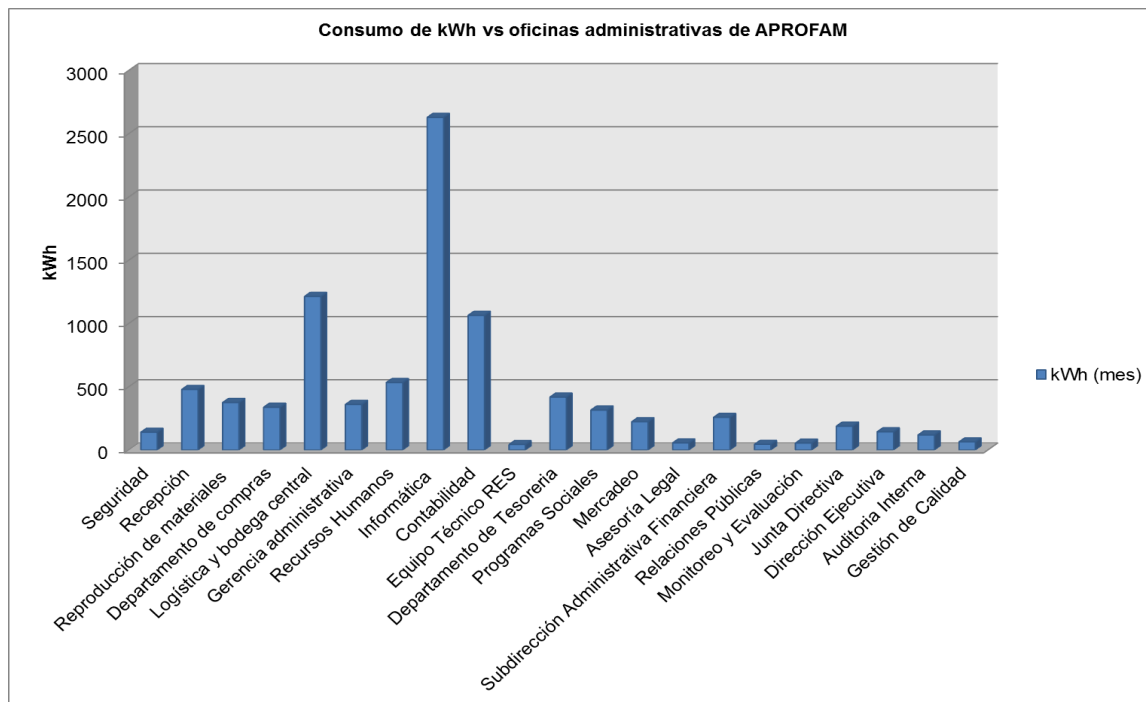
Nivel 3							
Área	Equipo	Cantidad	Potencia (W)	Horas de uso	kWh (diario)	kWh (semanal)	kWh (mes)
Monitoreo y Evaluación	Lámparas fluorescentes	2	40	8	0,64	3,20	12,80
	Monitor	1	60	8	0,48	2,40	9,60
	Laptops	1	35	8	0,28	1,40	5,60
	Impresoras	1	150	8	1,20	6	24
	Saca puntas eléctrico	1	10	8	0,08	0,40	1,60
	Bocinas	1	4	8	0,03	0,16	0,64
Junta Directiva	Lámparas fluorescentes	6	40	2	0,48	2,40	9,60
	Cafetera	1	725	8	5,80	29	116
	Ventilador	1	36,40	0,50	0,02	0,09	0,36
	Refrigerador	1	22,92	24	0,55	2,75	11,00
	Máquina de escribir	1	75	0,20	0,02	0,08	0,30
	Computadoras	1	170	8	1,36	6,80	27,20
	Impresora	1	150	8	1,20	6	24
Dirección Ejecutiva	Lámparas fluorescentes	4	40	8	1,28	6,40	25,60
	Computadoras	2	170	8	2,72	13,60	54,40
	Refrigerador	1	22,92	24	0,55	2,75	11,00
	Impresora	1	150	8	1,2	6	24
	Fotocopiadora	1	900	1	0,90	4,50	18
	Fax	1	300	1	0,30	1,50	6
	Mini componente	1	60	4	0,24	1,20	4,80
Auditoria Interna	Lámparas fluorescentes	2	40	8	0,64	3,20	12,80
	Computadoras	1	170	8	1,36	6,80	27,20
	Laptops	5	35	8	1,40	7	28
	Impresoras	1	150	8	1,20	6	24
	UPS	1	45	24	1,08	5,4	21,6
	Ventiladores	1	36,40	0,6	0,02	0,11	0,44
	Router	1	10,12	24	0,24	1,21	4,86
Gestión de Calidad	Lámparas fluorescentes	4	40	2	0,32	1,60	6,40
	Laptops	6	35	8	1,68	8,40	33,60
	Monitor	2	60	8	0,96	4,80	19,20
	UPS	1	10,12	24	0,24	1,21	4,86
<b>Total kilowatts al mes</b>							<b>1 490,04</b>

Fuente: elaboración propia.

### 3.2.1. Gráfica del consumo de energía eléctrica

Se elaboró una gráfica para el consumo mensual de energía eléctrica, con la finalidad de poder observar visualmente los departamentos que consumen más kilowatts – hora, estas áreas pertenecen a los niveles mencionados anteriormente y que se encuentran dentro del edificio.

Figura 50. Gráfica del consumo de kWh vs oficinas administrativas de APROFAM



Fuente: elaboración propia.

Como se observa en la gráfica anterior el área que más energía eléctrica consume es del departamento de informática que pertenece al segundo nivel del edificio, esto se debe a que en este lugar se encuentran los servidores que

distribuyen el internet a las demás oficinas y estos deben permanecer encendidos las 24 horas del día.

### **3.3. Plan de acción**

Con base en el análisis de consumo de energía eléctrica por área de trabajo, se procedió a realizar un plan de acción en donde se establecerán los métodos para iniciar con el ahorro de energía eléctrica en las instalaciones de APROFAM (oficinas administrativas).

- Objetivo
  - Elaborar una propuesta de ahorro de por lo menos el 50 % de energía en el uso de luminarias y equipo.
  
- Participantes
  - Departamento de gestión de calidad
  - Equipo técnico RES
  - Relaciones públicas
  - Departamento de recursos humanos

#### **3.3.1. Guía de ahorro del consumo de energía eléctrica**

Todas las empresas buscan minimizar el uso de recursos, debido a que para APROFAM, la preservación del medio ambiente es importante, se elaboró una guía de ahorro del consumo de energía eléctrica para todas las áreas administrativas de la organización y que deben aplicar todos los colaboradores



que hacen uso de estas instalaciones. A continuación se muestra la guía de ahorro del consumo de energía eléctrica.

Figura 51. **Guía de ahorro del consumo de energía eléctrica**





Continuación de la figura 51.



	<b>GUÍA PARA EL AHORRO DEL CONSUMO EFICIENTE Y RESPONSABLE DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>				Código G-OC-	
	Elaborado Gestión de Ciudad	Revisado	Aprobado	Fecha 22/01/2016	Página 2 de 13	

**INDICE**

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. DEFINICIONES .....	3
3. OBJETIVO .....	3
4. ALCANCE .....	3
5. CONTROL DE CAMBIOS .....	3
6. SELECCIÓN DE LAS MEDIDAS DE AHORRO ENERGÉTICO .....	4
7. RESULTADOS .....	7
8. ANEXOS .....	8
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	13

Continuación de la figura 51.

	<b>GUIA PARA EL AHORRO DEL CONSUMO EFICIENTE Y RESPONSABLE DE ENERGIA ELECTRICA</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de Calidad			22/01/2016	3 de 13	1		

**1. INTRODUCCIÓN**

La reducción del consumo de energía es esencial en la lucha contra el cambio climático, debido a que actualmente es la mayor amenaza ambiental. Aunque los cambios de clima constituyen un fenómeno natural, el problema radica en que se está viendo acelerado el aumento de las emisiones de gases de efecto invernadero originados por las actividades humanas.

El consumo energético en una empresa está repartido mayoritariamente entre los aparatos eléctricos, equipos de iluminación y los sistemas de aire acondicionado. El uso generalizado de estos contribuye significativamente a aumentar el consumo de energía de los centros de trabajo.

Este consumo va a estar influido por factores como el nivel de eficiencia energética de los equipos, los hábitos de consumo de los trabajadores o las propias características constructivas del edificio.

Con el ahorro de energía eléctrica, se consume únicamente la energía necesaria para cada área de trabajo en un momento determinado, sin consumos innecesarios y sin realizar una inversión.

**2. DEFINICIONES**

- **Brillo:** sensación visual asociada a la cantidad de luz emitida por un área determinada.
- **Deslumbramiento:** la incomodidad en la visión producida cuando partes del campo visual son muy brillantes en relación a las cercanías a las que el ojo está adaptado.
- **Lux:** iluminancia producida por un flujo luminoso de un lumen uniformemente distribuido sobre una superficie de un metro cuadrado.

**3. OBJETIVO**

- Proporcionar recomendaciones para el ahorro en el consumo de energía eléctrica.

**4. ALCANCE**

- Que las áreas administrativas de APROFAM reduzcan el consumo de energía eléctrica.

**5. CONTROL DE CAMBIOS**

Cambio	Motivo	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Firma

Continuación de la figura 51.

	<b>GUÍA PARA EL AHORRO DEL CONSUMO EFICIENTE Y RESPONSABLE DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>					Código
						G-GC-
Elaborado Gestión de Calidad	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
			22/01/2018	4 de 13	1	

## 6. SELECCIÓN DE LAS MEDIDAS DE AHORRO ENERGÉTICO

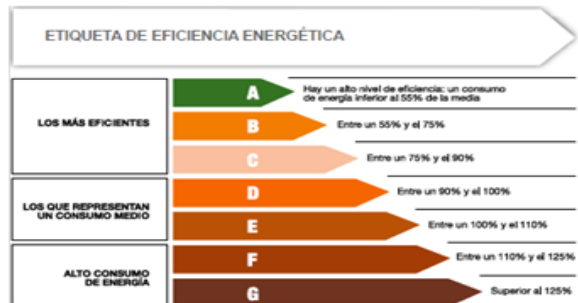
### 6.1. Equipos eléctricos

Todas las empresas tienen un gran número de equipo de cómputo así como impresoras, fotocopadoras, escáneres, faxes, etc. Los consumos unitarios de cada uno de estos equipos suelen ser relativamente bajos, pero considerados en conjunto, y dado el gran número de horas que están en funcionamiento, supone una parte importante de la factura eléctrica de la organización.

#### Consejos para reducir el consumo de energía de los equipos eléctricos:

- La adquisición de equipos más eficientes, que consumen menos energía y generan menos calor con su funcionamiento. Para ello, hay que fijarse en la etiqueta energética de los productos. Existen 7 tipos identificativos con un color y una letra entre la A (los más eficientes) y la G (los menos eficientes).

**Gráfica No. 1**  
Etiqueta de Eficiencia Energética



- Se recomienda conectar todos los equipos de una zona de trabajo en una base de enchufes múltiple, o regleta, de manera que al acabar la jornada laboral se puedan apagar todos a la vez de la toma de corriente pulsando el interruptor de la regleta.
- Al tener descansos cortos de unos 15 minutos, apagar la pantalla del monitor, ya que es la parte del ordenador que más energía consume (entre el 70 – 80%). Para el horario de almuerzo, una hora, se recomienda apagar por completo el ordenador.
- Ajustar el brillo de la pantalla a un nivel medio se ahorra entre un 15 – 20% de energía. (ver Anexo 1).
- Al imprimir o fotocopiar documentos, es conveniente acumular los trabajos de impresión (ya que durante el encendido y apagado de estos equipos es cuando más energía se consume), y realizar los trabajos de impresión a doble cara y en calidad de borrador. Además de papel, se ahorra también energía, agua y tinta.
- Los trabajadores deberán asegurarse que los equipos permanecen correctamente apagados al finalizar la jornada laboral.

Continuación de la figura 51.

	<b>GUÍA PARA EL AHORRO DEL CONSUMO EFICIENTE Y RESPONSABLE DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>					Código	
						G-DC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de Calidad			22/01/2016	5 de 13	1		

**Tabla No. 1**  
Funciones de ahorro de energía en computadores

	CARACTERÍSTICAS	ESTADO AL VOLVER A UTILIZAR EL ORDENADOR	¿CUÁNDO UTILIZARLO?
<b>SUSPENDER</b>	Interrumpe el suministro de energía en todos los elementos, salvo en la memoria RAM. Permite seguir descargando información y ejecutando los programas activos.	El sistema vuelve al mismo estado antes de suspenderse, en pocos segundos, si hay un corte de energía se pueden perder los datos y trabajos activos que no se hubieran guardado.	En periodos cortos que no se use el equipo (10 - 30 minutos). Ahorrar energía de las baterías en los ordenadores portátiles.
<b>HIBERNAR</b>	Guarda una imagen del escritorio con todos los archivos y documentos abiertos y desconecta la alimentación del equipo.	Los archivos y documentos se abren en la misma ubicación y estado en que se encontraban previamente, sin perder los trabajos ante cortes de energía.	Durante periodos largos de inactividad. Evita tener que cerrar todos los archivos, apagar, reiniciar y volver a abrir los archivos.
<b>APAGAR</b>	Apagar por completo el sistema	El sistema se reinicia por completo.	Para pausas largas de más de 2 horas. Al finalizar la jornada de trabajo.

## 6.2. Iluminación

La iluminación supone uno de los principales puntos en consumo energético de una organización, por lo que cualquier actuación dirigida a reducir este consumo tendrá una repercusión substancial en el consumo energético global. (Ver Anexo No. 2)

### Consejos para reducir el consumo de energía en la iluminación:

- El aprovechamiento de la luz natural.
- Utilizar tonos claros y tenues para decorar paredes y techos y en el mobiliario, ya que presentan mayores índices de reflexión que los colores oscuros.
- Mantener limpias las ventanas y levantadas las persianas, siempre y cuando no produzcan deslumbramientos.
- Se debe evitar el uso innecesario y excesivo del alumbrado, y apagar las luces cuando no se estén utilizando.
- El uso de lámparas, luminarias y equipos auxiliares de mayor eficiencia energética.
- Un correcto mantenimiento y limpieza de las instalaciones, así como su correcto uso por parte de los empleados de la organización.
- El diseño eficiente de los puntos de luz; "tener luz donde se necesite".
- La utilización de sistemas de regulación y control de la iluminación.

Continuación de la figura 51.

	<b>GUÍA PARA EL AHORRO DEL CONSUMO EFICIENTE Y RESPONSABLE DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>					Código	
						G-QC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de Calidad			22/01/2016	8 de 13	1		

**Tabla No. 2**  
Lámparas recomendadas en áreas de trabajo

ZONA	TIPO DE LÁMPARAS RECOMENDADAS	COMENTARIOS
<b>OFICINAS</b>	Fluorescentes lineales Fluorescentes compactos	Al ser un área de trabajo se recomienda un buen nivel de iluminación (500 lux), homogéneo, sin deslumbramientos, con una buena apreciación de los colores y un tono neutro
<b>PASILLOS</b>	Fluorescentes lineales Fluorescentes compactos	Zona de acceso y de comunicación entre las diferentes zonas del edificio. Por lo que no tienen que cumplir requisitos específicos de iluminación. Al ser zona de poco tránsito se recomienda un control de la iluminación mediante sensores de presencia.
<b>ALMACÉN</b>	Fluorescentes lineales para alturas < 6m Halogenuros metálicos para alturas > 6m y períodos de encendido prolongados.	Zona donde se almacena el producto, no existen necesidades especiales de iluminación y tampoco es una zona propiamente de trabajo, por lo que los requisitos de iluminación son bajos. Nivel medio/bajo de iluminación (150 - 200 luxes) con apreciación del color moderada y tono neutro. Para el almacenamiento de medicamentos consultar el Anexo No. 3.

### 6.3. Sistemas de aire acondicionado

La presencia de sistemas de aire acondicionado en las organizaciones es un hecho cada vez más frecuente y al mismo tiempo preocupante, dado que muchas de estas instalaciones presentan unos consumos de energía generalmente excesivos. (Ver Anexo No. 4)

#### Consejos para reducir el consumo de energía en sistemas de aire acondicionado

- Evitar tener puertas y ventanas abiertas mientras está funcionando el aire acondicionado. Para ventilar completamente un recinto es suficiente con abrir las ventanas alrededor de 10 minutos.
- Si se dispone de equipos de aire acondicionado individuales:
  - Desconectar el equipo cuando no haya nadie en el área de trabajo y no olvidar apagarlo cuando finalice la jornada laboral.
  - La temperatura del aire debe ser adecuada según la época del año.
  - Asistir al trabajo con la ropa acorde con la estación del año en la que nos encontremos. En días de altas temperaturas, es recomendable acudir a trabajar sin chaqueta ni corbata, mientras que en días fríos es importante abrigarse.

Continuación de la figura 51.

	<b>GUÍA PARA EL AHORRO DEL CONSUMO EFICIENTE Y RESPONSABLE DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>					Código	
						G-GC-	
Elaborado Gestión de Calidad	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión		
			22/01/2018	7 de 15	1		

#### 6.4. Medidas de ahorro en Ascensores

La mayoría de los edificios de oficinas disponen de ascensores, cuyo consumo energético puede llegar a constituir una parte, importante de la factura eléctrica en algunas organizaciones, además de gastos económicos importantes por la aparición de averías o el mantenimiento de los equipos.

La mayor parte del consumo de los ascensores se produce durante los arranques, debido a los elevados picos de potencia demandada, que ascienden a tres o cuatro veces el valor de la potencia nominal. El consumo de energía eléctrica de un ascensor depende de muchos factores: tipo de tecnología empleada, régimen de uso y horas de funcionamiento.

#### Consejos para reducir el consumo de energía en ascensores

- Para la iluminación en la cabina del ascensor es recomendable el uso de bombillas de bajo consumo. Dado que la iluminación de los ascensores permanece activa las 24 horas del día, resulta recomendable instalar en su interior un detector de presencia, que active automáticamente la iluminación mientras se esté utilizando la instalación y la apague cuando no esté en uso.
- Realizar mantenimiento y revisiones periódicas al ascensor, para prever posibles averías y el desgaste y funcionamiento incorrecto de los equipos, que acabarían traduciéndose en un aumento del consumo de la instalación.
- Resulta más saludable, económico y ecológico subir por las escaleras en lugar de utilizar el ascensor, dependiendo del tamaño de la organización.

## 7. RESULTADOS

El resultado final es una reducción de la potencia consumida que se traduce en un menor gasto energético y por lo tanto en una mayor eficiencia energética dentro de la organización.



Continuación de la figura 51.

	<b>GUÍA PARA EL AHORRO DEL CONSUMO EFICIENTE Y RESPONSABLE DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>					Código	
						G-GC-	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión		
Gestión de Calidad			22/01/2016	8 de 15	1		

## 8. ANEXOS

### Anexo No. 1

DE LOS MONITORES DE LAS COMPUTADORAS
<p><b>ARTÍCULO 76.</b> Los requisitos mínimos que deben reunir los monitores de las computadoras, a emplear en los centros de trabajo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Los caracteres de la pantalla deben estar bien definidos y configurados en forma clara y tener una dimensión suficiente, disponiendo de un espacio adecuado entre los caracteres y los renglones.</li> <li>b) La imagen de la pantalla debe ser estable sin fenómenos de destellos u otras formas de inestabilidad.</li> <li>c) El usuario de terminales con pantalla debe poder ajustar fácilmente la luminosidad y el contraste entre los caracteres y el fondo de la pantalla y adaptarlos fácilmente a las condiciones del entorno.</li> <li>d) La pantalla debe ser orientada e inclinada a voluntad, con facilidad para adaptarse a las necesidades del usuario.</li> <li>e) Debe utilizarse un pedestal independiente o una mesa regulable para la pantalla.</li> <li>f) La pantalla no debe tener reflejos ni reverberaciones que puedan molestar al usuario.</li> </ul>

Fuente: Ministerio de trabajo y previsión social. Acuerdo gubernativo número 229 - 2014

### Anexo No. 2

INTENSIDAD DE LA ILUMINACIÓN ARTIFICIAL	
<p><b>ARTÍCULO 167.</b> Los niveles mínimos de iluminación de los lugares de trabajo deben ser los establecidos en la siguiente tabla, considerando las exigencias visuales de la tarea que se desarrolle:</p>	
Clase de tarea visual, la zona o parte del lugar de trabajo (*)	Nivel mínimo de iluminación (lux) sobre el plano de trabajo
a) Donde se ejecuten tareas con <u>baja exigencia visual</u> o visión ocasional que permita movimientos seguros (Ejemplo: poco tránsito, sala de calderas, depósito de materiales toscos, voluminosos y armarios).	100 – 200
b) Donde se ejecuten tareas con <u>exigencias visuales moderadas</u> , ordinarias y fáciles con contrastes (Eje.: Trabajos toscos, intermitentes y mecánicos, inspección general y contando partes de inventario, colocación de maquinaria pesada).	200 – 500
c) Donde se ejecuten tareas con <u>exigencias visuales altas</u> o moderadamente críticas y prolongadas, con detalles medianos. (Eje.: mecánicos y manuales, inspección y montaje, de oficina como: lectura, escritura, archivo).	500 – 1000
d) Donde se ejecuten tareas con <u>exigencias visuales muy altas</u> , severas y prolongadas y de poco contraste (Eje.: trabajos finos, pintura extrafina, sopleteado, costura de ropa oscura).	1.000 – 2000
e) Tareas muy severas y prolongadas, con detalles minuciosos o de muy poco contraste (Eje.: fabricación de herramientas, inspección con calibre, trabajo de molienda fina).	2.000 – 5.000
f) Tareas excepcionales difíciles e importantes (Eje.: trabajo fino de relojería y reparación; casos especiales salas para quirófano o de cirugía).	10.000 – 20.000

Fuente: Ministerio de trabajo y previsión social. Acuerdo gubernativo número 229 - 2014

Continuación de la figura 51.

	<b>GUÍA PARA EL AHORRO DEL CONSUMO EFICIENTE Y RESPONSABLE DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>					Código
						G-GC-
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de Calidad			22/01/2016	9 de 13	1	

### Anexo No. 3

Requisitos al momento de diseñar un almacén médico.

**Capacidad y espacio necesario:** Los almacenes médicos deben tener capacidad de almacenamiento de los productos y espacio suficiente para su manipulación. En condiciones ideales, el espacio debe dividirse en dos con áreas iguales para desarrollar ambas actividades. Los nuevos productos y las innovaciones en materia de embalaje, así como el aumento en el número de productos relacionados con la prevención y el tratamiento de enfermedades como la infección por el VIH/ SIDA, la malaria, la tuberculosis y la hepatitis B, han provocado un incremento en el volumen de productos y materiales biomédicos fungibles que pasan por los almacenes. Dicho material incluye elementos como mosquiteros para las camas e insecticidas para prevenir la malaria y mayor cantidad de



medicamentos para tratar la tuberculosis, debido al número creciente de casos de tuberculosis asociados a la infección por el VIH/ SIDA. Cuando se diseñe un nuevo almacén, no subestime las necesidades de almacenamiento.

Prevea zonas de tránsito para preparar los envíos (despacho) y descarga de envíos (recepción). Separe las zonas de recepción y despacho para evitar confusiones y mejorar la eficiencia y la seguridad.

Si en un almacén se deben realizar actividades de reembalaje de productos, prevea una zona limpia, de preparación para llevar a cabo dichas actividades. Trate de ubicar esta zona cerca de la zona de despacho.



Continuación de la figura 51.

	<b>GUÍA PARA EL AHORRO DEL CONSUMO EFICIENTE Y RESPONSABLE DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>					Código	
						G-GC-	
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de Calidad			22/01/2018	10 de 13	1		

**Almacenamiento a temperaturas bajas:** En los establecimientos grandes es más eficaz usar cámaras frigoríficas en lugar de un gran número refrigeradores o congeladores (que generan calor). En condiciones ideales, los establecimientos más grandes deben tener un espacio con una temperatura inferior a los 0 °C para los productos



congelados (-20 °C) y otro con una temperatura superior a los 0 °C, pero fría (2° a 8 °C), para los productos que requieran refrigeración.

**Almacenamiento seguro:** Todos los almacenes de almacenamiento de productos medicinales deben tener una zona de almacenamiento seguro para los productos que sean pasibles de robo o uso indebido. Para algunos almacenes puede ser suficiente tener un armario o alacena cerrados con llave, aunque en otros puede ser necesario usar una bóveda o recinto de seguridad.

**Ventilación:** La ubicación y el diseño deben asegurar una máxima circulación de aire para evitar la concentración de vapores o gases y para prevenir la condensación de humedad en los productos o las paredes. Use un extractor de aire para sacar los vapores, los gases y la humedad.

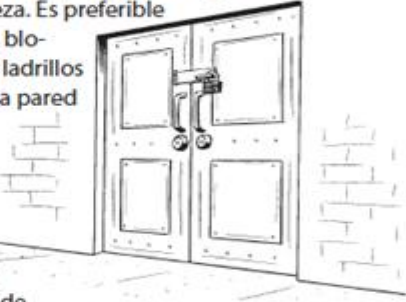
**Techo:** Construya el techo inclinado para permitir el escurrimiento del agua. Prolongue el techo más allá de las ventanas para lograr una protección adicional contra la lluvia y la luz solar directa.

**Cielo raso:** Instale un cielo raso doble para mejorar el aislamiento y asegurarse de que los suministros se mantengan frescos.


Continuación de la figura 51.

	<b>GUÍA PARA EL AHORRO DEL CONSUMO EFICIENTE Y RESPONSABLE DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>					Código
						G-0C-
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión
Gestión de Calidad			22/01/2016	11 de 13	1	

**Paredes y piso:** Las paredes y los pisos de un almacén médico de productos medicinales deben ser permanentes y de superficie lisa para facilitar la limpieza. Es preferible construir las paredes con ladrillos o bloques de hormigón. Se pueden usar ladrillos perforados en la parte superior de la pared para permitir la ventilación, pero debe colocarse malla metálica en las aberturas para evitar el ingreso de roedores o insectos. Construya los pisos de los establecimientos más grandes de forma que puedan resistir los movimientos frecuentes de productos y equipo pesados o sométalos a un tratamiento adecuado para ese fin. Tal procedimiento exige el asesoramiento de un ingeniero.



**Puertas:** Prevea que las puertas sean lo suficientemente anchas como para permitir el movimiento libre y cómodo de los suministros y el equipo de manipulación. Muchas veces en los establecimientos grandes, como los de nivel central, se utilizan montacargas y otro equipo de manipulación. Asegúrese de que las puertas sean fuertes y



aún más, que estén reforzadas para lograr un nivel de seguridad adecuado. Coloque dos cerraduras.

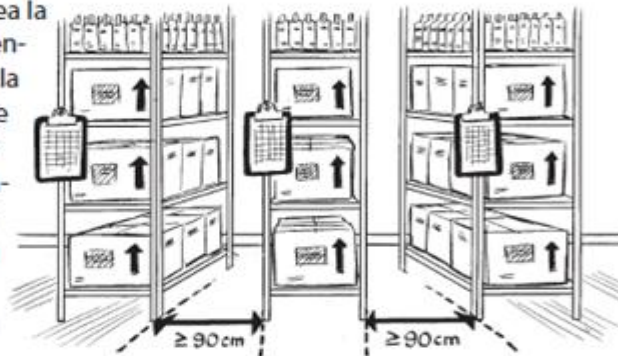
**Iluminación:** Diseñe el almacén de manera que ingrese la mayor cantidad posible de luz natural (luz solar) durante el día para evitar el uso de lámparas de filamento incandescente o fluorescentes. El alumbrado fluorescente emite radiación ultravioleta que tiene un efecto nocivo sobre ciertos productos. Las lámparas de filamento incandescente emiten calor. Al mismo tiempo, asegúrese de que los productos no estén expuestos a la luz solar directa.



Continuación de la figura 51.

	<b>GUÍA PARA EL AHORRO DEL CONSUMO EFICIENTE Y RESPONSABLE DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>					Código
						G-GC-
	Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión
Gestión de Calidad			22/01/2018	12 de 13	1	

**Ventanas:** Prevea la colocación de ventanas anchas en la parte superior de las paredes para permitir una ventilación adecuada. Deben estar lo suficientemente elevadas



para quedar bloqueadas por los anaqueles, provistas de malla de alambre para impedir el ingreso de insectos y construidas de manera de impedir la entrada de ladrones.

**Alacenas:** Disponga de alacenas para almacenar productos específicos que deban mantenerse libres de polvo y protegidos de la luz.

**Primeros auxilios:** Mantenga un botiquín de primeros auxilios bien provisto para tratar a los empleados o visitantes que puedan lesionarse en el establecimiento. Coloque el botiquín de primeros auxilios en el centro del almacén para que todos los empleados tengan fácil acceso a él. Asegúrese de que esté claramente indicado y que todos los empleados conozcan su ubicación y contenido.

**Anaqueles:** Coloque los anaqueles y las estanterías metálicas alineados, cuidando que el ancho de los pasillos entre ellos no sea inferior a los 90 cm. Evite colocar los anaqueles solamente contra las paredes de la habitación ya que se desperdicia mucho espacio. Coloque los anaqueles a 90 cm de las paredes del almacén para asegurar que pueda acceder a ellos de ambos lados. En lo posible, use anaqueles regulables.



Continuación de la figura 51.

	<b>GUÍA PARA EL AHORRO DEL CONSUMO EFICIENTE Y RESPONSABLE DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>				Código	
					G-GC-	
Elaborado	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
Gestión de Calidad			22/01/2016	13 de 13	1	

**Anexo No. 4**

**VENTILACIÓN**

**ARTÍCULO 169.** Todos los locales de trabajo deben contar con un sistema de ventilación que asegure la renovación del aire en relación con la calidad del perfil laboral y mantenga la temperatura en niveles tales que no resulte molesta o perjudicial para la salud de los trabajadores, si el proceso lo amerita.

Es prioridad el implementar el funcionamiento de un sistema que permita acondicionar el aire de tal modo que regule tanto la temperatura, la ventilación y circulación del aire. Para que la ventilación sea suficiente debe ser mayor o igual a 50 m<sup>3</sup> por hora y por trabajador; este debe ser calculado estimando una renovación de cuatro (4) a ocho (8) veces por hora en ambientes de oficina. La velocidad de circulación del aire para ambientes confortables debe prevalecer en 0.2 metro por segundo pero en ambientes calurosos debe situarse entre 0.5 y 1 metro por segundo.

En ningún caso el anhídrido carbónico o ambiental podrá sobrepasar la porción de 50/10,000 y el monóxido de carbono de 1/10,000.

Se prohíbe emplear braseros, o sistemas de calor por fuera libre, salvo a intemperie y siempre que no impliquen riesgos de incendios o explosión.

**ARTÍCULO 170.** La renovación del aire puede hacerse mediante ventilación natural o artificial, debiendo tomarse en cuenta las consideraciones siguientes:

- a) Número de trabajadores.
- b) Naturaleza del proceso de trabajo.
- c) Velocidad y entrada del aire.
- d) Humedad del ambiente.
- e) Bienestar térmico de los trabajadores.

**ARTÍCULO 171.** En aquellos centros de trabajo donde se utilicen o emitan gases inflamables debe ser necesaria la ventilación y el control para evitar que éstos alcancen sus límites de inflamabilidad.

**ARTÍCULO 172.** En los ambientes de trabajo contaminados o que por la misma naturaleza se emitan gases, polvos u otras sustancias que afectan las normas de calidad del aire, debe ser necesario contar con las suficientes aberturas tales como ventanas, puertas, ventilación general o localizada, rejillas de retorno, campanas de evacuación; las cuales deben colocarse cerca de las fuentes de calor o de las fuentes de los contaminantes o calor, para impedir cualquier escape hacia el conjunto general del aire.

Fuente: Ministerio de trabajo y previsión social. Acuerdo gubernativo número 229 - 2014

**8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Ministerio de trabajo y previsión social. Acuerdo gubernativo número 229 – 2014.
- Guía de ahorro y eficiencia energética en oficinas. Disponible en: [http://awsassets.wwf.es/downloads/guia\\_2\\_off\\_eficientes\\_con\\_correcciones.pdf](http://awsassets.wwf.es/downloads/guia_2_off_eficientes_con_correcciones.pdf)
- Directrices para el almacenamiento de los medicamentos esenciales y otros insumos de salud. Disponible en: <http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s16726s/s16726s.pdf>

Fuente: APROFAM. <http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>. Consulta: 26 de julio de 2016.

### 3.4. Evaluación propuesta

Para obtener una reducción en el consumo de energía eléctrica se plantean varias alternativas, que se pueden aplicar en las diferentes áreas de APROFAM como lo son las siguientes:

- **Sensibilización:** la sensibilización viene a ser parte fundamental para la ejecución del plan, ya que a través de esto, los colaboradores tomarán conciencia de no utilizar la energía eléctrica de una forma indebida. Como parte de la campaña de sensibilización se propuso la colocación de rótulos referentes al tema, ubicados en donde estén los interruptores de luz, y donde estén los aparatos que se conecten a la corriente eléctrica.

La señalización será la siguiente:

Figura 52. **Ejemplo 1 de señalización de ahorro de energía eléctrica**



Fuente: APROFAM. <http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>. Consulta: 26 de julio de 2016.

Figura 53. **Ejemplo 2 de señalización de ahorro de energía eléctrica**



Fuente: APROFAM. <http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>. Consulta: 26 de julio de 2016.

Del mismo modo, con el fin de ahorrar en el consumo de energía eléctrica, se creó un rótulo con recomendaciones para el uso eficiente de la energía.

Figura 54. **Recomendaciones para el uso eficiente de la energía eléctrica**



Fuente: APROFAM. <http://www.aprofam.org.gt/nosotros/perfil/>. Consulta: 26 de julio de 2016.

- Propuesta de Iluminación led para las oficinas de APROFAM: la iluminación del establecimiento tiene una clara utilidad comercial y representa una parte importante en el consumo eléctrico de la organización. Se propone realizar el cambio de lámparas fluorescentes a lámparas con tecnología led.

Se realizó el cálculo del consumo en kilowatts – hora de energía eléctrica al realizar el cambio de lámparas fluorescentes a lámparas led en las oficinas administrativas de APROFAM. El análisis estimado del consumo se presenta en la tabla XXXI la cual muestra las áreas que pertenecen a los niveles 1 – 3 de la organización.

Tabla XLI. **Consumo de energía eléctrica utilizando lámparas led en áreas administrativas de APROFAM**

Área	Cantidad	Lámparas fluorescentes de 40 W	Lámparas LED de 18 W
		kWh (mes)	kWh (mes)
Seguridad	10	64,00	28,80
Recepción	6	38,40	17,28
Reproducción de materiales	6	38,40	17,28
Departamento de compras	6	38,40	17,28
Logística y bodega central	22	140,80	63,36
Gerencia administrativa	6	38,40	17,28
Recursos Humanos	6	38,40	17,28
Informática	10	88,00	39,60
Contabilidad	12	76,80	34,56
Equipo Técnico RES	4	25,60	11,52
Departamento de Tesorería	4	25,60	11,52
Programas Sociales	10	64,00	28,80
Mercadeo	4	25,60	11,52
Asesoría Legal	2	12,80	5,76
Subdirección Administrativa Financiera	4	25,60	11,52
Relaciones Públicas	2	12,80	5,76
Monitoreo y Evaluación	2	12,80	5,76
Junta Directiva	6	9,60	4,32



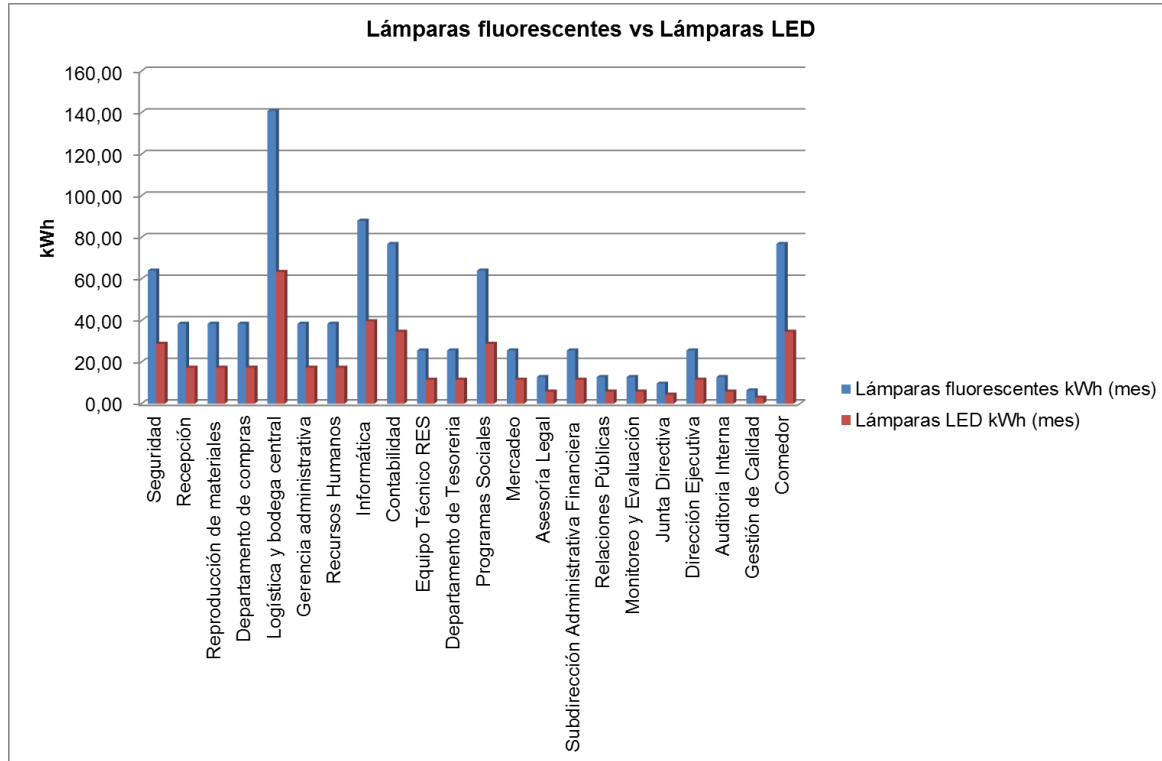
Continuación de la tabla XLI.

Área	Cantidad	Lámparas fluorescentes de 40 W	Lámparas LED de 18 W
		kWh (mes)	kWh (mes)
Dirección Ejecutiva	4	25,60	11,52
Auditoría Interna	2	12,80	5,76
Gestión de Calidad	4	6,40	2,88
Comedor	12	76,80	34,56
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>897,60</b>	<b>403,92</b>

Fuente: elaboración propia.

El siguiente gráfico muestra la variación en el consumo de energía eléctrica utilizando lámparas led en todas áreas administrativas de APROFAM, las cuales pertenecen a los niveles antes mencionados.

Figura 55. Gráfica del consumo de kWh en lámparas fluorescentes vs lámparas led



Fuente: elaboración propia.

Al cambiar el tipo de lámparas de fluorescentes a led vemos que el consumo de energía eléctrica disminuye considerablemente. En la tabla XLII se muestra el ahorro obtenido al realizar el cambio de luminarias.

Tabla XLII. **Porcentaje de ahorro en kWh de energía eléctrica al realizar el cambio de lámparas fluorescentes a lámparas led en oficinas administrativas de APROFAM**

<b>Situación actual</b>			
<b>Tipo de luminaria</b>	<b>Consumo mensual (kWh)</b>	<b>% Consumo</b>	<b>% Ahorro</b>
Lámparas fluorescentes	897,60	100 %	0 %
<b>Propuesta</b>			
<b>Tipo de luminaria</b>	<b>Consumo mensual (kWh)</b>	<b>% Consumo</b>	<b>% Ahorro</b>
Lámparas LED	403,92	45 %	55 %

Fuente: elaboración propia.


Según la tabla LXII, al realizar el cambio de lámparas fluorescentes a lámparas led en todas las áreas administrativas de APROFAM mencionadas anteriormente, se espera disminuir el consumo de energía eléctrica en un 55 % que es equivalente a 493,68 kilowatts – hora, lo cual representa un ahorro bastante considerable.

Un factor importante a tomar en cuenta es la vida útil de las lámparas led que equivalen a 40 000,00 horas, mientras que para las lámparas fluorescentes es de 7 000,00 horas, por lo que se cambiarían 5,7 veces.

### 3.5. Costo de la propuesta

A continuación se presenta el costo de las lámparas led a cambiar para la mejor iluminación en todas las áreas administrativas de la organización. Se realizaron cotizaciones a dos lugares de gran prestigio que son Celasa y Antillon.

Figura 56. Cotización de Celasa

<b>N.I.T.</b> C.F <b>Nombre</b> RODOLFO GARCIA <b>Direccion</b> zona GUATEMALA GUATEMALA <b>Comentario (Obra)</b>			<b>Fecha:</b> 06/06/16 <b>Hora:</b> 12:00:24 <b>Página:</b> 1		
			<b>Proforma No.</b> 1437626 <b>Guatemala,</b> 06/06/16		
			<b>Forma de Pago:</b> EF EFECTIVO		
<b>Codigo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Catalogo</b>	<b>Descripcion</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Totales</b>
TF238	144	T8-LED120/18W/65TUBO	LED 18W DL 48" OPAO 'TECNO LITE'	60.0000	8640.00
<b>Entrega</b>				<b>Valor Total en Quetzales Q.</b>	8,640.00
<b>Vigencia</b> 1 dias		LOS PRECIOS YA INCLUYEN I.V.A. PRECIOS SUJETOS A CAMBIO SIN PREVIO AVISO MATERIAL SUJETO A PREVIA VENTA			
SI PAGA CON CHEQUE EMITIR A NOMBRE DE: CELASA, INGENIERIA Y EQUIPOS, S.A.		F) _____ <b>Vendedor</b> V0047 <b>Tp:</b> 01G MYNOR MARTINEZ /ZONA 01/ 22707333			

Fuente: Celasa. <https://celasa.com.gt/>. Consulta: 26 de julio de 2016.

Figura 57. Cotización Antillon



Fuente: Antillon. <https://antillon.com.gt/index/>. Consulta: 26 de julio de 2016.

La tabla XLIII muestra el costo asociado a la implementación de iluminación led, utilizando la información descrita en las cotizaciones.

Tabla XLIII. Costo por cambio de luminarias

Opción	Empresa	Producto	Cantidad	Precio Unitario (Q)	Precio Total (Q)
1	Antillon	Luminaria LED 18W 1,20 m.	141	Q 87,00	Q 12 267,00
2	Celasa	Luminaria LED 18W 1,20 m.	141	Q 60,00	Q 8 460,00

Fuente: elaboración propia.

Para poder justificar el cambio de iluminación tipo led se va a relacionar los costos mensuales promedio actual con las mejoras implementadas las cuales se muestran en la tabla XLIV.

Tabla XLIV. **Relación de costos y ahorro percibido mensual**

<b>Situación actual</b>				
<b>kWh (mes)</b>	<b>Total del mes (Q)</b>	<b>IVA (Q)</b>	<b>Tasa Municipal (Q)</b>	<b>Total a pagar (Q)</b>
897,60	Q 1 650,64	Q 198,08	Q 214,58	Q 2 063,30
<b>Propuesta</b>				
<b>kWh (mes)</b>	<b>Total del mes (Q)</b>	<b>IVA (Q)</b>	<b>Tasa Municipal (Q)</b>	<b>Total a pagar (Q)</b>
403,92	Q 748,29	Q 89,80	Q 97,28	Q 935,36
<b>Ahorro percibido mensual</b>				
<b>Actual</b>	<b>Propuesta</b>		<b>Ahorro mensual</b>	
Q 2 063,30	Q 935,36		Q 1 127,94	

Fuente: elaboración propia.

Para tener una reducción de costos en energía eléctrica de Q 1 127,94 mensualmente, es necesario invertir la cantidad de Q 11 483,26 en la compra de lámparas led de 18 watts en la empresa Celasa la cual presento la cotización con precio más favorable.

A continuación en la tabla XLV se realiza el cálculo del tiempo de recuperación de la inversión.

Tabla XLV. **Tiempo de recuperación de la inversión**

<b>Inversión</b>			
<b>Producto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario (Q)</b>	<b>Precio Total (Q)</b>
Luminarias LED 18W 1,20 m.	141	Q 60,00	Q 8 460,00
Balastos T-8 120-277 V	37	Q 81,98	Q 3 033,26
<b>Total</b>			<b>11 493,26</b>

Tiempo de recuperación		=	$\frac{\text{Inversión}}{\text{Ahorro mensual}}$
Q	$\frac{11\ 493,26}{1\ 127,93}$	=	10,19 meses
Q	1 127,93		

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con la tabla anterior el tiempo en que se recuperará la inversión por cambio de iluminación led es de 10,19 meses.

Tabla XLVI. **Costo de la propuesta para el ahorro energético**

<b>Tipo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>
<b>Material/físico</b>	Resma papel	2	Q 26,95	Q 53,90
	Afiches	21	Q 30,00	Q 630,00
	Lámparas led de 18 Watts	144	Q 60,00	Q 8 640,00
	Balastos T-8 120-277 V	37	Q 81,98	Q 3 033,26
<b>Subtotal</b>				Q 12 357,16
<b>Total estimación de recursos</b>				Q 12 357,16

Fuente: elaboración propia.





## **4. FASE DE DOCENCIA. PLAN DE CAPACITACIÓN**

Esta etapa consiste en realizar un diagnóstico de las necesidades de capacitación en el personal que labora en áreas administrativas de APROFAM y así desarrollar un plan de capacitación adecuado que permita mejorar el conocimiento de los trabajadores e incrementar su productividad.

### **4.1. Diagnóstico de necesidades de capacitación**

El diagnóstico de las necesidades de capacitación es el primer paso y el más importante para definir un plan de capacitación. Con dicho diagnóstico, se podrán conocer las necesidades del personal de las áreas administrativas de APROFAM para obtener el óptimo desempeño de las tareas inherentes a sus puestos de trabajo.

Para llevar a cabo el plan de capacitación se convocó a una reunión a la cual asistieron la gerente del departamento de gestión de calidad, la gerente de recursos humanos y algunos colaboradores de las áreas administrativas de APROFAM, con el objetivo de realizar una lluvia de ideas. Esta herramienta permitió el surgimiento de ideas para el plan de capacitación.

Como resultado de estas reuniones se acordó diseñar un plan de capacitación para los siguientes temas: metodología 5'S, herramientas estadísticas de la calidad y producción más limpia enfocada en el ahorro de energía eléctrica.

En la tabla XLVII, se muestra la lluvia de ideas de las necesidades de capacitación.

Tabla XLVII. **Lluvia de ideas de las necesidades de capacitación**

<b>Lluvia de ideas</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Técnicas de reciclaje</li><li>• Señalización de seguridad</li><li>• Metodología 5S</li><li>• Uso de herramientas estadísticas de la calidad</li><li>• Buenas prácticas de ahorro energético</li><li>• Uso de tablas dinámicas y macros en Microsoft Excel</li></ul>

Fuente: elaboración propia.

Para determinar los temas específicos a incluir en el plan de capacitación se desarrolló un diagrama de Pareto, esta herramienta constituye un sencillo y gráfico análisis que permite discriminar entre las causas más importantes de un problema y las que lo son menos, en este caso nos ayudara a determinar los principales temas del plan de capacitación.

Para obtener la información necesaria para realizar el análisis de Pareto se realizó entrevistas directas con los colaboradores que acudieron a la reunión y participaron en la lluvia de ideas.

En la tabla XLVIII, se presentan las frecuencias para el análisis de Pareto.

Tabla XLVIII. Frecuencias para el análisis de Pareto

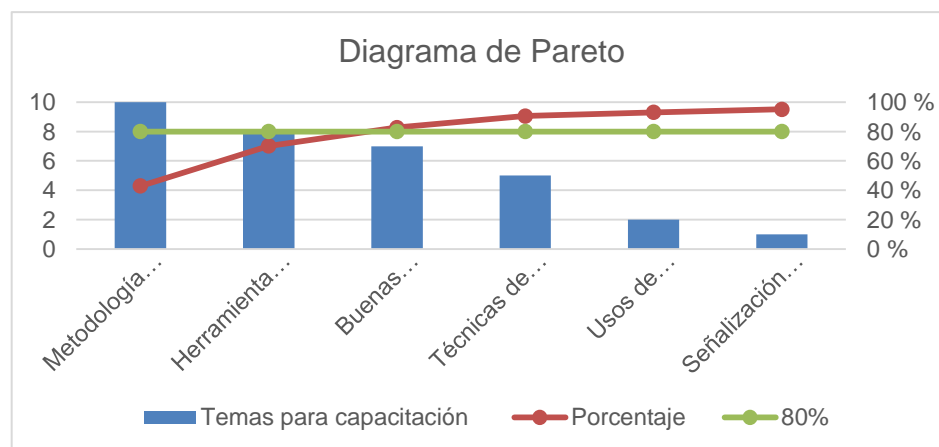
Necesidades de capacitación	Frecuencias	Porcentajes	Acumulados
Metodología 5S	10	30,30 %	30,30 %
Herramientas estadísticas de la calidad	8	24,20 %	54,55 %
Buenas prácticas de ahorro energético	7	21,21 %	75,76 %
Técnicas de reciclaje	5	15,15 %	90,91 %
Uso de tablas dinámicas y macros en <i>Microsoft Excel</i>	2	6,06 %	96,97 %
Señalización de seguridad	1	3,03 %	100 %

Fuente: elaboración propia.

Se solicitó a cada persona que acudió a la reunión que eligiera las capacitaciones que quisiera recibir, pudiendo escoger más de una, obteniendo de esta manera las frecuencias utilizadas en la tabla XLVIII. Por lo que para el análisis de Pareto las frecuencias no pueden sobrepasar las 10 unidades.

En la figura 58 se muestra el diagrama de Pareto para las necesidades de capacitación.

Figura 58. Diagrama de Pareto para las necesidades de capacitación



Fuente: elaboración propia.

Del análisis de la gráfica de Pareto se seleccionaron los siguientes temas para desarrollarlos en el plan de capacitación:

- Metodología 5S
- Herramientas estadísticas de la calidad
- Buenas prácticas de ahorro energético

#### **4.2. Plan de capacitación**

Se realizó un plan de capacitación para detallar de manera precisa todas las actividades a realizar, a continuación se describe el plan de capacitación:

- Objetivo
  - Capacitar al personal sobre la metodología 5'S, herramientas estadísticas de la calidad y buenas prácticas de ahorro energético.
- Participantes
  - Expositor
  - Personal en general

En la tabla XLIX se presenta la planificación de capacitaciones realizadas en áreas administrativas de APROFAM, donde aparece el nombre de las capacitaciones, los contenidos a abarcar, los objetivos de las capacitaciones, personas a quienes van dirigidas las capacitaciones y el responsable de realizarla.

Tabla XLIX. Planificación de capacitaciones

Planificación de las capacitaciones					
No.	Temas de capacitación	Contenido	Objetivo	A quien está	Responsable
1	Metodología 5S	¿Qué es la metodología 5S?	Conocer las ventajas de la implementación de la metodología 5S	Personal de áreas administrativas de APROFAM	Epesista
		Ventajas de implementar las 5S			
		Implementación de la 1ª S			
		Implementación de la 2ª S			
		Implementación de la 3ª S			
		Implementación de la 4ª S			
		Implementación de la 5ª S			
2	Herramientas estadísticas de la calidad	¿Qué son las herramientas estadísticas de la calidad?	Conocer las herramientas utilizadas para la calidad	Personal de áreas administrativas de APROFAM	Epesista
		Histograma			
		Diagrama de flujo			
		Diagrama de correlación			
		Diagrama <i>Ishikawa</i>			
		Diagrama de Pareto			
		Gráficos de control			

Continuación de la tabla XLIX.

<b>Planificación de las capacitaciones</b>					
<b>No.</b>	<b>Temas de capacitación</b>	<b>Contenido</b>	<b>Objetivo</b>	<b>A quien está dirigido</b>	<b>Responsable</b>
3	Buenas prácticas de ahorro energético	Importancia del ahorro de energía	Conocer las buenas prácticas de ahorro energético	Personal de áreas administrativas de APROFAM	Epesista
		Como maximizar la luz natural			
		Buenas prácticas de apagado de luces			
		Uso de equipos eléctricos			

Fuente: elaboración propia.

En la figura 59, se muestran las presentaciones de los temas de capacitación que se impartieron en las áreas administrativas de APROFAM.



Figura 59. Metodología 5 S

The slide features the APROFAM logo at the top left and a circular logo with the text 'Compañías por el medio ambiente y la salud de su familia' at the top right. The main title 'Departamento de Gestión de Calidad' is centered in a blue banner. Below this, the text 'Metodología 5 S' is displayed in green, with a background image of hands being washed. The author's name, 'Rodolfo Emmanuel García Pérez', is at the bottom. A section titled '¿Qué es la metodología 5 S?' includes a bulleted list and a circular diagram of the 5S process.

**Departamento de Gestión de Calidad**

**Metodología 5 S**

Rodolfo Emmanuel García Pérez

**¿Qué es la metodología 5 S?**

- Es una técnica de gestión japonesa basada en cinco principios simples.
- Se inicio en Toyota en los años 1960 con el objetivo de lograr lugares de trabajo mejor organizados, más ordenados más limpios de forma permanente para conseguir una mayor productividad y un mejor entorno laboral.
- La metodología pretende:
  - Mejorar las condiciones de trabajo y la moral del personal.
  - Es más agradable y seguro trabajar en un sitio limpio y ordenado.
  - Reducir gastos de tiempo y energía.
  - Reducir riesgos de accidentes o sanitarios.
  - Mejorar la calidad en el trabajo.
  - Seguridad en el trabajo.

The diagram shows five colored segments arranged in a circle around a central blue circle labeled '5 SHITSUKE'. The segments are: 1 (red, SEIRI), 2 (green, SEITON), 3 (orange, SEISO), 4 (purple, SEIKETSU), and 5 (blue, SHITSUKE). A circular arrow icon with the text 'ORGANIZACIÓN DE CALIDAD' is positioned to the right of the diagram.

Continuación de la figura 59.

**Las 5'S**



Denominación		Concepto	Objetivo particular
Español	Japonés		
Clasificación	Seiri	Separar innecesarios	Eliminar del espacio de trabajo lo que sea inútil.
Orden	Seiton	Situar necesarios	Organizar el espacio de trabajo de forma eficaz.
Limpieza	Seiso	Suprimir suciedad	Mejorar el nivel de limpieza de los lugares.
Normalización	Seiketsu	Señalar anomalías	Prevenir la aparición de la suciedad y el desorden.
Mantener la disciplina	Shitsuke	Seguir mejorando	Fomentar los esfuerzos en este sentido.



### Implementación de las 5'S



- La etapa inicial consiste en determinar las áreas a implementar, las etapas y actividades a realizar, su duración, los responsables y los recursos necesarios.
- A continuación se enlistan las principales actividades:
  - Seleccionar las áreas donde se implementará y en qué orden.
  - Designar a los miembros del equipo del proyecto de implementación.
  - El equipo estará integrado por un coordinador o facilitador, así como por el personal estrechamente relacionado con las áreas seleccionadas.
  - Elaborar un calendario de actividades, siguiendo el orden metodológico de las 5'S y la secuencia de implementación por áreas.
  - Medir y evaluar los resultados.
  - Realizar los ajustes que sean necesarios.



### Implementación de la 1ª. S: Seiri (Clasificación)



- Consiste en identificar, clasificar, separar y eliminar del puesto de trabajo los equipos, partes, productos, materiales y documentos innecesarios, conservando sólo los necesarios.
- **Método de implementación**
  - Elementos descompuestos o dañados.
  - Elementos obsoletos.
  - Elementos peligrosos.
- **Herramientas a utilizar**
  - Listado de elementos innecesarios.
  - Control e informe final.



Continuación de la figura 59.

### Implementación de la 2ª. S: Seiton (Orden)



- “Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”
- Después de que hemos clasificado los elementos innecesarios, el siguiente paso es ordenar los elementos de trabajo que se utilizan.
- **Método de implementación**
  - Para determinar el lugar correcto de cada elemento habrá que considerar que los elementos de uso frecuente deberían:
    - Estar al alcance del trabajador.
    - En una altura que facilite su uso para el trabajador.
    - En una posición que requiera del menor movimiento del trabajador.
- **Beneficios que se obtendrán**
  - Se encontrarán fácilmente los objetos de trabajo y documentos.
  - Ahorro en tiempos y movimientos.
  - Facilidad para regresar a su lugar los objetos o documentos que se han utilizado.
  - Se podrá detectar cuando falta algún elemento.
  - Dar una mejor apariencia.



### Implementación de la 3ª. S: Seiso (Limpiar)



- Seiso significa limpiar el entorno de trabajo, incluidas el mobiliario, equipo, máquinas y herramientas, paredes, pisos y otras áreas del lugar de trabajo, y que se encuentren en buenas condiciones, por esto último, Seiso implica también verificar los elementos de trabajo durante la limpieza, para identificar problemas o fallas reales o potenciales.
- **Método de implementación**
  - Campaña de limpieza.
  - Identificar problemas o fallas reales o potenciales.
  - Determinar un programa de limpieza.
- **Beneficios que se obtendrán**
  - Aumentará la vida útil del equipo e instalaciones.
  - Menos probabilidad de contraer enfermedades.
  - Menos accidentes.
  - Mejor aspecto.
  - Ayuda a evitar mayores daños a la ecología.



### Implementación de la 4ª. S: Seiketsu (Estandarización)



- Se tiende a conservar lo que se ha logrado, aplicando estándares a la práctica de las tres primeras S's. esta cuarta S está fuertemente relacionada con la creación de los hábitos para conservar el lugar de trabajo en perfectas condiciones.
- **Método de implementación**
- Para mantener las condiciones de las tres primeras S's se deberá:
  - Determinar y asignar de manera precisa las responsabilidades de lo que tiene que hacer y cuando, donde y como hacerlo.
  - Instalar un cuadro donde se registre el avance de cada S implantada.
  - Integrar en los trabajos, como rutina, las acciones de clasificación, orden y limpieza.



Continuación de la figura 59.

### Implementación de la 5ª. S: Shitsuke (Disciplina)

- Esta "S" constituye la etapa más difícil de alcanzar, ya que implica establecer nuevos hábitos de orden y limpieza y modificar aquellos que pueden echar atrás lo que se ha logrado con las 4 S's, tenemos que luchar contra nuestra natural resistencia al cambio.
- La 5 S consiste en establecer y mantener un nuevo orden de vida en el trabajo, cumpliendo cotidianamente con las normas o estándares de trabajo.
- Es común ver organizaciones que después de semanas o meses de haber intentado la implementación de las 5 S's



### Dinámica



¡Gracias por su atención!



Fuente: elaboración propia.



Figura 60. Herramientas estadísticas de la calidad

**Departamento de Gestión de Calidad**

## Herramientas estadísticas de la calidad

### ¿Qué son?

Son una serie de modelos y metodologías que le permite a las empresas tener un control estadístico en el proceso productivo, con el fin de proveer mejoras continuas en los problemas que se presentan en las áreas de trabajo.

Flujiograma	Diagrama de Pareto	
Diagrama de Ishikawa	Hojas de Control	Histograma
Diagrama de Dispersión	Control Estadístico de Proceso (CEP)	

Continuación de la figura 60.

## Se enfocan en



- Análisis eficiente de datos generados por un proceso.
- Mejora de productividad.
- Mejora de la calidad de los productos al poder reaccionar a tiempo evitando defectos.
- Reducción de desperdicios.
- Mejora de la satisfacción del cliente por medio del análisis de datos y acciones derivadas del análisis.



## Herramientas



Las herramientas usadas son 7:

- Hoja de registro o verificación.
- Histograma.
- Diagrama de flujo.
- Diagrama de correlación o dispersión.
- Diagrama de Ishikawa o Causa y Efecto.
- Gráficos de Control



## Hoja de registro o verificación



### ¿Qué es?

- Ofrece un acercamiento para reunir datos y poder cumplir con una necesidad específica.
- Es una herramienta que nos ayuda a determinar cómo estamos progresando en nuestro proceso de reunir datos.

### ¿Cuándo se utiliza?

- Se utiliza en cualquier momento que necesitemos asegurar que se han tomado todos los pasos o acciones necesarios para facilitar la reunión apropiada de datos.

### ¿Cómo se utiliza?

- Revisar 10 preguntas en el Checklist en equipo para determinar el nivel o la falta de proceso en cada una de las áreas de reunión de datos.



Continuación de la figura 60.

### Checklist para reunión de datos



Su organización ha:	No efectuado	En Progreso	Efectuado
Determinado el propósito de los datos que están tratando de reunir			
Definido el tipo de datos que son necesarios			
Identificado dónde se deben reunir los datos			
Identificado de quién deben obtenerse los datos			
Investigado si los datos están disponibles			
determinado los métodos/herramientas que se utilizarán para reunir los datos.			
Determinado que tanto datos quiere reunir			
Decidido quién reunirá los datos			
Determinado cuándo los datos serán reunidos (período de tiempo de estudio)			
Decidido cómo se van a analizar los datos			



### Histograma



#### ¿Qué es?

- Es un tipo especial de gráfica de barras que despliega la variabilidad dentro de un proceso.
- El histograma toma datos variables y despliega su distribución.
- Los patrones inusuales o sospechosos pueden indicar que un proceso necesita investigación para determinar su grado de estabilidad.

#### ¿Cuándo se utiliza?

- Cuando se quiere comprender mejor el sistema, específicamente al:
  - Hacer seguimiento del desempeño actual del proceso.
  - Seleccionar el siguiente producto o servicio a mejorar.
  - Necesitar obtener una revisión rápida de la variabilidad dentro de un proceso.



### Histograma



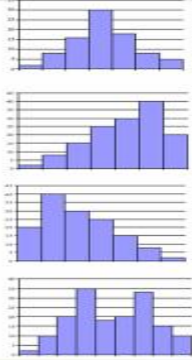
#### ¿Cómo se utiliza?

- Después de la recolección de datos, contar el número de puntos de datos.
- Determinar el rango, R, para todo el conjunto de datos al restar el valor mayor del menor.
 
$$R = \text{valor mayor} - \text{valor menor}$$
- Determinar el número de intervalos, denotados como K.
- Determinar el límite del intervalo, W, la formula es:
 
$$W = R \div K$$
- Construir los intervalos determinando el límite del intervalo, o los puntos finales.
- Construir una tabla de frecuencias basada en los valores computados anteriormente.
- Trazar y marcar los ejes horizontal y vertical.
- Dibujar las barras para representar el número de puntos en cada intervalo.
- Poner título a la gráfica.



Continuación de la figura 60.

### Histograma



**Observar**  
Simétrico,  
Forma de campana  
(Normal)

**Concluir**  
Los datos indican una  
distribución normal. Se  
puede concluir que el  
proceso es estable.

**Observar**  
Diagrama (Izquierda)  
Negativo

**Concluir**  
Los datos están hacia la  
izquierda de la media.  
La distribución no es  
normal y el proceso debe  
ser investigado.

**Observar**  
Diagrama (Derecho)  
Positivo

**Concluir**  
Los datos están hacia la  
derecha de la media.  
La distribución no es  
normal y debe ser  
investigado.

**Observar**  
Bi-modal

**Concluir**  
Los datos pueden venir de  
dos procesos diferentes.  
Por ejemplo, es posible  
que datos de la operación  
de día y de noche hayan  
sido combinados para  
formar el histograma.

**Ejemplo**

**APROFAM**

### Ejemplo Histograma

A continuación se presentan las notas de matemática de 15 alumnos y se le pide realizar un histograma para verificar la variabilidad de las notas.

n	Notas de matemática	Range
15	0	Dato Mayor   Dato Menor
	20	100   0
	30	100
	40	Número de intervalos
	40	$\sqrt{n}$   $\sqrt{15}$
	50	3,872983346
	60	4
	60	K
	70	Límite del intervalo
	70	100
	70	R
	80	4
	80	K
	90	25
	90	W
100		
100		

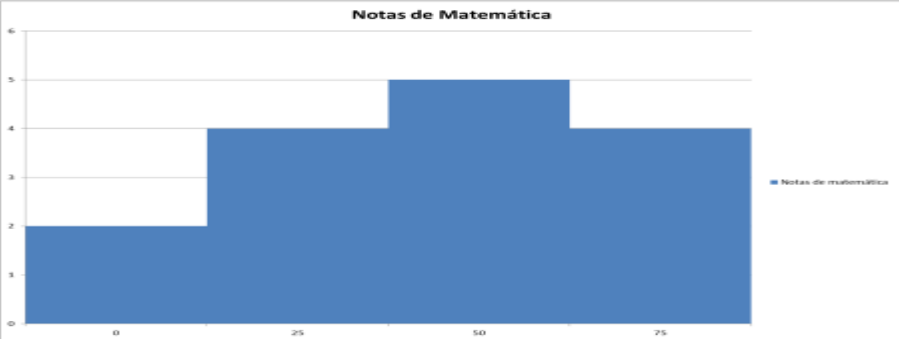
Tabla de datos	
Intervalo de clase	Frecuencia
0	2
25	4
50	5
75	4

**Ejemplo**

**APROFAM**

### Ejemplo Histograma

**Notas de Matemática**



**Ejemplo**

**APROFAM**



Continuación de la figura 60.

## Diagrama de flujo



### ¿Qué es?

- Es una representación pictográfica de pasos en un proceso, útil para determinar cómo funciona realmente el proceso para producir un resultado.

### ¿Cuándo se utiliza?

- Cuando un equipo necesita ver cómo funciona realmente un proceso completo.
- Este esfuerzo con frecuencia revela problemas potenciales tales como, pasos innecesarios y círculos de duplicidad de trabajo.



## Diagrama de flujo



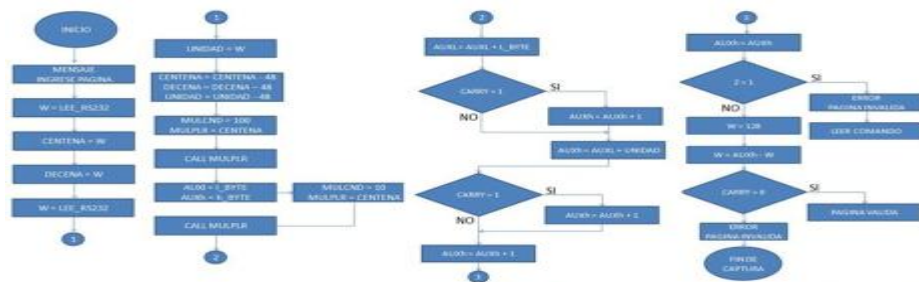
### ¿Cómo se utiliza?

La metodología para preparar un diagrama de flujo es:

- Analizar cómo se pretende utilizar el diagrama de flujo.
- Determinar el nivel de detalle requerido.
- Definir los límites.
- Utilizar símbolos apropiados.
- Hacer preguntas.
- Documentar.
- Completar.
- Continuar con la construcción del diagrama hasta que se conecten todos los resultados.
- Revisión.
- Preguntar si ¿el diagrama capta de forma exacta lo que realmente ocurrió, a diferencia de las cosas como fueron diseñadas originalmente?



## Diagrama de flujo



Continuación de la figura 60.

### Diagrama de correlación o dispersión

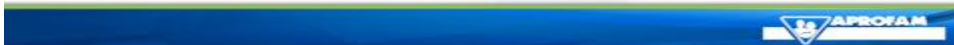


**¿Qué es?**

- Una herramienta de análisis que dibuja pares relacionados de variables para presentar un patrón de relación o de correlación.
- Cada conjunto de datos representa un factor diferente que puede ser cuantificado.

**¿Cuándo se utiliza?**

- Verificar si el desempeño de un factor está relacionado con otro factor.
- Demostrar que un cambio en una condición afectará la otra.

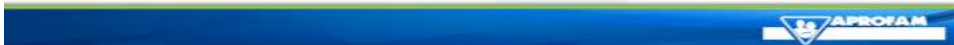


### Diagrama de correlación o dispersión

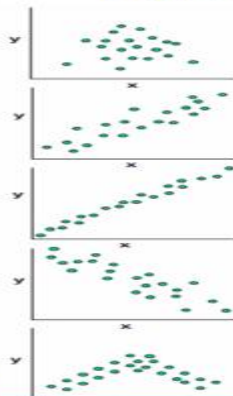


**¿Cómo se utiliza ?**

- Reunir varios conjuntos de observaciones en pares preferiblemente de 25 o más los cuales se piensa que pueden estar relacionados.
- Trazar los pares de datos desde el más bajo hasta el más alto para cada conjunto de datos.
- Construir los ejes verticales y horizontales de tal forma que el valor más alto y más bajo puedan trazarse.
- Dibujar los datos colocando una marca en el punto correspondiente a cada par  $x - y$ .
- Marcar los ejes  $x - y$  de tal manera que el diagrama de distribución tenga sentido para observar futuros.



### Diagrama de correlación o dispersión



**Observar**  
El patrón de puntos dibujados no tiene forma. No existe tendencia hacia arriba ni hacia abajo.

**Concluir**  
Las dos variables no están relacionadas.

**Observar**  
Los puntos dibujados forman un patrón que se inclina desde la parte inferior izquierda a la parte superior derecha.

**Concluir**  
Las dos variables están relacionadas de forma positiva.

**Observar**  
Los puntos dibujados forman una línea casi recta, inclinándose de la parte inferior izquierda a la parte superior derecha. A medida que la relación se vuelve más fuerte, los puntos se parecen más a una línea recta.

**Concluir**  
Las dos variables están positivamente relacionadas.

**Observar**  
Los puntos dibujados forman un patrón que se inclina desde la parte superior izquierda a la parte inferior derecha.

**Concluir**  
Las dos variables están negativamente relacionadas.

**Observar**  
Los puntos dibujados forman un patrón curvo.

**Concluir**  
Las dos variables están relacionadas, pero de una manera relativamente compleja.



Continuación de la figura 60.

### Diagrama de Ishikawa o Causa y Efecto



#### ¿Qué es?

- Es la representación de varios elementos (causas) de un sistema que pueden contribuir a un problema (efecto).

#### ¿Cuándo se utiliza?

- Es utilizado para identificar las posibles causas de un problema específico. La naturaleza gráfica del diagrama permite que los grupos organicen grandes cantidades de información sobre el problema y determinar exactamente las posibles causas.
- Se debe utilizar cuando se contesta “sí” a una o a las dos preguntas siguientes:
  - ¿Es necesario identificar las causas principales de un problema?
  - ¿Existen ideas y/u opiniones sobre las causas de un problema?

APROFAM

### Diagrama de Ishikawa o Causa y Efecto

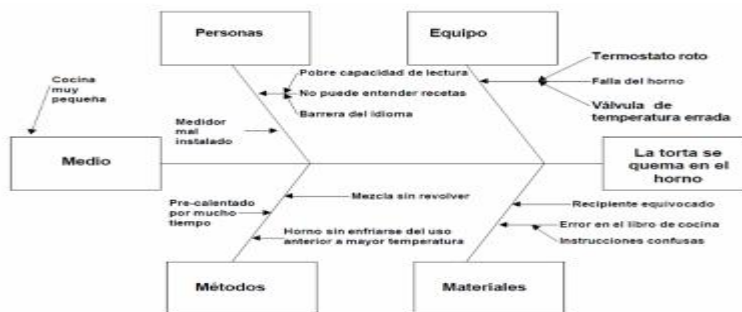


#### ¿Cómo se utiliza?

1. Identificar el problema.
2. Registrar la frase que resume el problema.
3. Dibujar y marcar las espinas principales.
4. Realizar una lluvia de ideas de las causas del problema.
5. Identificar los candidatos para la “causa más probable”.
6. Cuando las ideas ya no puedan ser identificadas, se debe analizar más a fondo el diagrama para identificar métodos adicionales para la recolección de datos.

APROFAM

### Diagrama de Ishikawa o Causa y Efecto



APROFAM

Continuación de la figura 60.

### Diagrama de Pareto



#### ¿Qué es?

- Es un diagrama que se utiliza para determinar el impacto, influencia o efecto que tienen determinados elementos sobre un problema.
- Consiste en un gráfico de barras similar al histograma que se conjuga con una curva de tipo creciente y que representa en forma descendente el grado de importancia o peso que tienen los diferentes factores que afectan a un proceso, operación o resultado.

#### ¿Cuándo se utiliza?

- Se utiliza para distribuir las causas probables de un efecto en orden de importancia que requieren ser corregidas o eliminadas inmediatamente conocidas como vitales y las que pueden ser discriminadas como triviales.



### Diagrama de Pareto

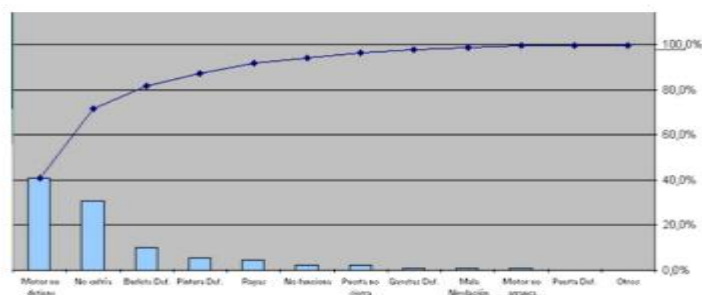


#### ¿Cómo se utiliza?

- Se deben contabilizar los problemas detectados en el proceso a analizar se ubican en el eje "X" el número de veces que se hayan detectado los problemas y se dibuja un gráfico de porcentaje acumulados.
- Se ordenan los datos de mayor a menor y se eligen las que sumen el 80% que se atenderán primero y el restante 20% serán descartadas.



### Diagrama de Pareto



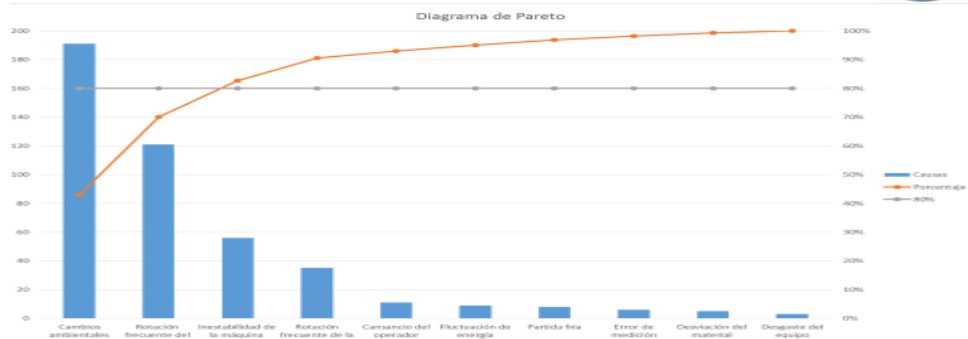
Continuación de la figura 60.

### Ejemplo Diagrama de Pareto

Para el siguiente análisis, se considera un proceso de producción que se encuentra afectado por las siguientes causas:

Causas			
Descripción	Cantidad	%	% Ac
Cambios ambientales	191	42,9%	42,9%
Rotación frecuente del operador	121	27,2%	70,1%
Inestabilidad de la máquina	56	12,6%	82,7%
Rotación frecuente de la máquina	35	7,9%	90,6%
Cansancio del operador	11	2,5%	93,0%
Fluctuación de energía	9	2,0%	95,1%
Partida fría	8	1,8%	96,9%
Error de medición	6	1,3%	98,2%
Desviación del material	5	1,1%	99,3%
Desgaste del equipo	3	0,7%	100,0%
<b>Total</b>	<b>445</b>	<b>100%</b>	

### Ejemplo Diagrama de Pareto



### Gráficos de control

#### ¿Qué es?

- Es una herramienta estadística para evaluar la estabilidad de un proceso. Permite distinguir entre las causas de variación.
- Todo proceso tendrá variaciones, pudiendo estas agruparse en:
  - Causas aleatorias de variación: son causas desconocidas y con poca significación, debidas al azar y presentes en todo proceso.
  - Causas específicas: normalmente no deben estar presentes en el proceso. Provocan variaciones significativas.

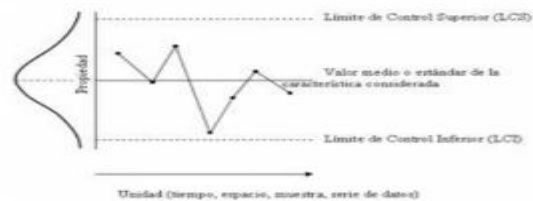


Continuación de la figura 60.

### Gráficos de control



- Las causas aleatorias son de difícil identificación y eliminación.
- Las causas específicas sí pueden ser descubiertas y eliminadas, para alcanzar el objetivo de estabilizar el proceso.



### Ventajas



- Permiten una descripción más precisa y completa de los procesos productivos o de servicios.
- Resumen eficientemente resultados generales y condensa grandes masas de datos.
- Permiten inferir conclusiones de acuerdo a ciertas reglas definidas y aceptadas y conocer el grado de certeza respecto de una conclusión estableciendo hasta donde podemos llegar confiadamente con una predicción estadística para tomar una decisión.
- Hace saber cual es la posibilidad de que ocurra un cierto proceso.
- Contribuye a individualizar y analizar algunos factores causales subyacentes en sucesos complejos.





**Gracias por su atención**



Fuente: elaboración propia.

Figura 61. Buenas prácticas de ahorro energético




## Departamento de Gestión de Calidad

**EPS**  
**Fase de investigación**  
**“Ahorro energético en oficinas administrativas de APROFAM”.**

Rodolfo Emmanuel García Pérez

### Producción más limpia

- El ahorro en el consumo de energía es parte de la producción más limpia, la cual es utilizada como una estrategia empresarial que permite ser más competitiva y rentable, a través de:
  - Ahorro en el consumo de energía eléctrica
  - Consumo de agua
  - Manejo de los desechos sólidos y líquidos
- La producción más limpia se puede considerar que es efectiva en cuanto a reducción en temas económicos a favor de la organización y apoyo fundamental en relación al medio ambiente.



Continuación de la figura 61.

### Situación actual en áreas administrativas de APROFAM



- Para desarrollar la propuesta de ahorro de energía es necesario determinar cuál es el costo del consumo de la organización, así como determinar el consumo de cada una de las áreas a evaluar y el costo que éste representa en la factura total.



### Consumo anual de las áreas administrativas de APROFAM



- Para obtener el consumo histórico de energía eléctrica y el costo que esta representa a la organización, se procedió a verificar las facturas canceladas durante los años 2013 al 2015.
- A continuación se muestra (tabla y grafica) el resumen del consumo de energía eléctrica (el detalle de cada nivel se encuentran en el informe final).



### Consumo de energía por niveles

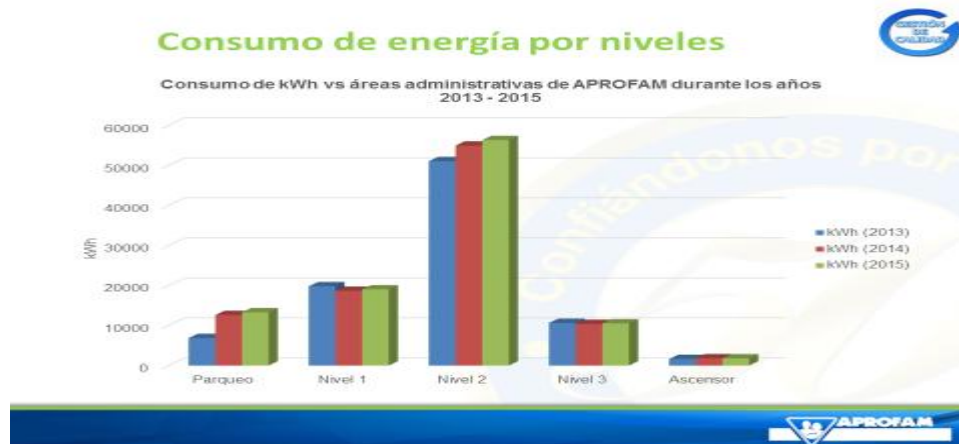


Mes	kWh (2013)	Total a pagar 2013 (Q)	kWh (2014)	Total a pagar 2014 (Q)	kWh (2015)	Total a pagar 2015 (Q)
Parqueo	6,871	13,484.47	12,624	27,075.1	13,297	21,125.02
Nivel 1	19,805	36,154	18,660	39,921	19,037	30,290
Nivel 2	51,068	116,297	54,953	117,082	56,336	89,637
Nivel 3	10,638	24,332	10,388	22,368	10,530	16,856
Ascensor	1,621	3,620.66	1,814	3,886.34	1,783	2,947.72
<b>Total</b>	<b>90,003</b>	<b>193,888.41</b>	<b>98,439</b>	<b>210,332.39</b>	<b>100,983</b>	<b>160,855.65</b>





Continuación de la figura 61.

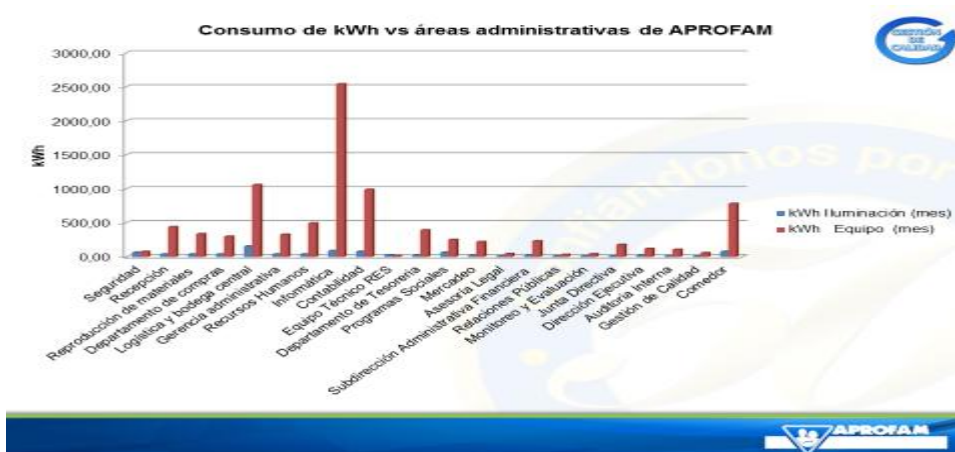


### Análisis de equipos y luminarias en áreas administrativas de APROFAM

- Para obtener el consumo por cada área a evaluar dentro de la organización, se procedió a inventariar los equipos utilizados y las luminarias en cada puesto de trabajo y las horas promedio que son utilizados cada uno (los detalles de iluminación y equipos utilizados se encuentran en el informe final).
- La siguiente tabla y gráfica muestran el consumo de kWh sobre iluminación y equipos utilizados en cada área de trabajo.

Área	kWh Iluminación (mes)	kWh Equipo (mes)
Seguridad	64,00	76,16
Recepción	38,40	440,00
Reproducción de materiales	38,40	336,80
Departamento de compras	38,40	299,20
Logística y bodega central	155,20	1058,62
Gerencia administrativa	38,40	327,83
Recursos Humanos	38,40	494,58
Informática	88,00	2541,22
Contabilidad	76,80	987,42
Equipo Técnico RES	25,60	17,53
Departamento de Tesorería	25,60	392,57
Programas Sociales	64,00	251,55
Mercadeo	25,60	220,66
Asesoría Legal	12,80	43,21
Subdirección Administrativa Financiera	25,60	232,36
Relaciones Públicas	12,80	32,00
Monitoreo y Evaluación	12,80	41,44
Junta Directiva	9,60	178,8656
Dirección Ejecutiva	25,60	118,20
Auditoría Interna	12,80	106,09
Gestión de Calidad	6,40	57,66
Comedor	76,80	760,60
<b>Total</b>	<b>912,00</b>	<b>9034,58</b>

Continuación de la figura 61.



### Plan de acción

- Con base en el análisis de consumo de energía eléctrica, se procedió a realizar un plan de acción en donde se establecerán los métodos para iniciar el ahorro de energía eléctrica en las áreas administrativas de APROFAM.
  1. Campaña de sensibilización
  2. Cambio a iluminación LED
  3. Ahorro de energía

## 1. Campaña de Sensibilización

Continuación de la figura 61.

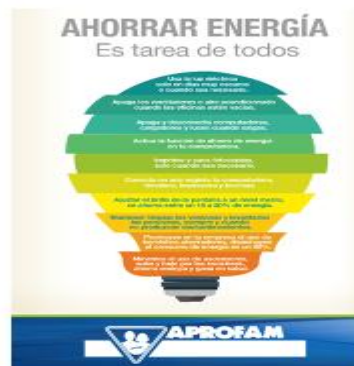
## 1. Sensibilización



- Es parte fundamental para la ejecución del plan, ya que a través de ella, se medirá el verdadero ahorro de energía eléctrica comparando las facturas de pago.
- Como parte de la campaña de sensibilización se propone la colocación de rótulos referentes al tema, ubicados en donde estén los interruptores de luz, y donde estén los aparatos que se conecten a la corriente eléctrica.



\*\* Apoyo de Gerencia de Mercadeo



\*\* Apoyo de Gerencia de Mercadeo

Continuación de la figura 61.

## 2. Cambio a Iluminación LED

### 2. Iluminación LED en áreas administrativas de APROFAM

- Como propuesta para la optimización de costos por medio de producción más limpia, se tiene el cambio de luminarias actuales por iluminación LED.

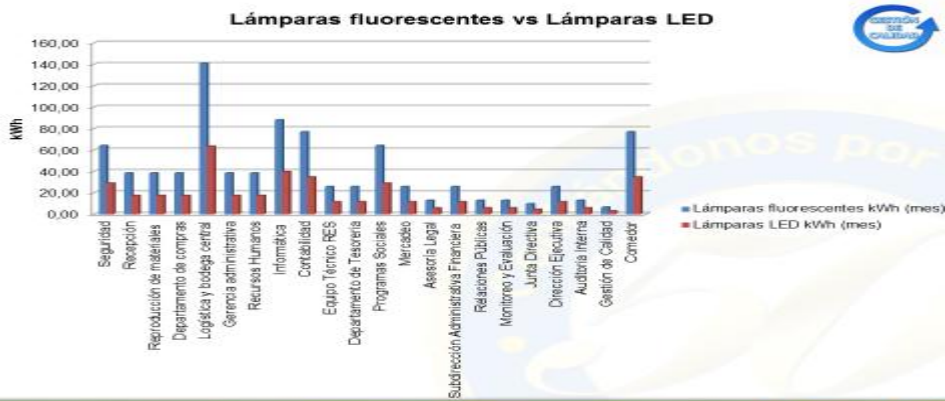


### Iluminación LED en áreas administrativas de APROFAM

- Se realizó el cálculo del consumo en kilowatts – hora de energía eléctrica al cambiar de lámparas fluorescentes a lámparas LED en las áreas administrativas de APROFAM.
- Los datos de cantidad, horas de uso, etc. se encuentran detallados en el informe final.
- A continuación se muestra una tabla y gráfica que describen la cantidad de kWh consumidos por lámparas fluorescentes y lámparas LED.

Continuación de la figura 61.

Área	Lámparas fluorescentes	Lámparas LED
	kWh (mes)	kWh (mes)
Seguridad	64,00	28,80
Recepción	38,40	17,28
Reproducción de materiales	38,40	17,28
Departamento de compras	38,40	17,28
Logística y bodega central	140,80	63,36
Gerencia administrativa	38,40	17,28
Recursos Humanos	38,40	17,28
Informática	88,00	39,60
Contabilidad	76,80	34,56
Equipo Técnico RES	25,80	11,52
Departamento de Tesorería	25,80	11,52
Programas Sociales	64,00	28,80
Mercadeo	25,80	11,52
Asesoría Legal	12,80	5,76
Subdirección Administrativa Financiera	25,80	11,52
Relaciones Públicas	12,80	5,76
Monitoreo y Evaluación	12,80	5,76
Junta Directiva	9,60	4,32
Dirección Ejecutiva	25,80	11,52
Auditoría Interna	12,80	5,76
Gestión de Calidad	6,40	2,88
Comedor	76,80	34,56
<b>Total</b>	<b>897,60</b>	<b>403,92</b>



### Porcentaje de ahorro en kWh de energía eléctrica al realizar el cambio a lámparas LED

- Se realizó el cálculo del consumo en kilowatts – hora de energía eléctrica al cambiar de lámparas fluorescentes a lámparas LED en las áreas administrativas de APROFAM.

Tipo de luminaria	Consumo mensual (kWh)	% Consumo	% Ahorro
Lámparas fluorescentes	897,60	100%	0
Lámparas LED	403,92	45%	55%



Continuación de la figura 61.

### Costo por cambio de luminarias



- La siguiente tabla muestra el costo asociado a la implementación de iluminación LED, realizando una cotización a 2 empresas distintas.

Empresa	Producto	Cantidad	Precio Unitario (Q)	Precio Total (Q)
Antillon *	Luminaria LED 18W 1,20 m.	144	Q87,00	Q12 528,00
Celasa*	Luminaria LED 18W 1,20 m.	144	Q60,00	Q8 640,00

\* Utilizadas para el estudio. A discreción de área de compras la elección de empresas



### Relación de costos y ahorro percibido mensual



Situación actual				
kWh (mes)	Total del mes (Q)	IVA (Q)	Tasa Municipal (Q)	Total a pagar (Q)
897,6	Q 1 650,64	Q 198,08	Q 214,58	Q 2 063,30
Propuesta				
kWh (mes)	Total del mes (Q)	IVA (Q)	Tasa Municipal (Q)	Total a pagar (Q)
403,92	Q 748,29	Q 89,80	Q 97,28	Q 935,36
Ahorro percibido mensual				
Actual	Propuesta	Ahorro mensual		
Q 2 063,30	Q 935,36	Q 1 127,94		

- Para tener una reducción de costos en energía de Q 1 127, 94 mensualmente, es necesario invertir la cantidad de Q 11 493,26 en la compra de lámparas LED de 18 Watts.



### Tiempo de recuperación de la inversión



Inversión			
Producto	Cantidad	Precio Unitario (Q)	Precio Total (Q)
Luminarias LED 18W 1,20 m.	141	Q 60,00	Q 8 460,00
Balastos T-8 120-277 V	37	Q 81,98	Q 3 033,26
<b>Total</b>			<b>11 493,26</b>
Tiempo de recuperación		=	Inversión
Q		=	Ahorro mensual
Q 11 493,26		=	10,19 meses.
Q 1 127,93			

- De acuerdo con la figura anterior el tiempo en que se recuperará la inversión por cambio de iluminación LED es de 7,66 meses.



Continuación de la figura 61.

### 3. Ahorro Energético

Cuidar el medio ambiente es  
responsabilidad de todos



Consejos para reducir el consumo de energía en  
equipos eléctricos

- Conectar todos los equipos de un área de trabajo en una base de enchufes múltiple, o regleta, de manera que al finalizar la jornada laboral se puedan apagar todos a al vez pulsando el interruptor de la regleta.



Continuación de la figura 61.

### Consejos para reducir el consumo de energía en equipos eléctricos



- Al imprimir o fotocopiar documentos, es conveniente acumular los trabajos de impresión y realizar los trabajos de impresión a doble cara y en calidad de borrador. De esta forma se ahorra papel y también energía, agua y tinta.



### Consejos para reducir el consumo de energía en equipos eléctricos



- Los trabajadores deberán asegurarse que los equipos permanecen correctamente apagados al finalizar la jornada laboral.



### Funciones de ahorro de energía en computadores



	CARACTERÍSTICAS	ESTADO AL VOLVER A UTILIZAR EL ORDENADOR	¿CUÁNDO UTILIZARLO?
<b>SUSPENDER</b>	Intermite el suministro de energía en todos los elementos, salvo en la memoria RAM. Permite seguir descargando información y ejecutando los programas activos.	El sistema vuelve al mismo estado antes de suspenderse, en pocos segundos, si hay un corte de energía se pueden perder los datos y trabajos activos que no se hubieran guardado.	- En periodos cortos que no se usó el equipo (10 - 30 min). - Ahorrar energía de las baterías en los ordenadores portátiles.
<b>HIBERNAR</b>	Guarda una imagen del escritorio con todos los archivos y documentos abiertos y desconecta la alimentación del equipo.	Los archivos y documentos se abren en la misma ubicación y estado en que se encontraron previamente, sin perder los trabajos ante cortes de energía.	- Durante periodos largo de inactividad. - Evita tener que cerrar todos los archivos, apagar, reiniciar y volver a abrir los archivos.
<b>APAGAR</b>	Apagar por completo al sistema.	El sistema se reinicia por completo.	- Para pausas largas de más de 1 hora. - Al finalizar la jornada.





Continuación de la figura 61.

### Consejos para reducir el consumo de energía en la iluminación



- El aprovechamiento de la luz natural.
- Utilizar tonos claros y tenues para decorar paredes y techos ya que presentan mayores índices de reflexión que los colores oscuros.

Esta tabla le indica cuánta luz refleja su pared según su color (índices reflexión)

□ Blanco.....	80%	□ Dorado.....	53%
□ Marfil.....	77%	□ Gris mediano.....	44%
□ Amarillo.....	74%	□ Naranja.....	34%
□ Rosa.....	70%	□ Café.....	27%
□ Beige.....	68%	□ Rojo.....	20%
□ Gris Claro.....	64%	□ Marrón.....	14%
□ Amarillo limón.....	62%	□ Azul Oscuro.....	8%



APROFAM

### Consejos para reducir el consumo de energía en equipos eléctricos



- Mantener limpias las ventanas y levantadas las persianas, siempre y cuando no produzcan deslumbramientos.



APROFAM

### Lámparas recomendadas en áreas de trabajo



APROFAM

Continuación de la figura 61.

### Consejos para reducir el consumo de energía en sistemas de aire acondicionado



- Evitar tener puertas y ventanas abiertas mientras está funcionando el aire acondicionado.
- Para ventilar completamente un recinto es suficiente con abrir las ventanas alrededor de 10 minutos.



APROFAM

### Consejos para reducir el consumo de energía en sistemas de aire acondicionado



- Para equipos de aire acondicionado individuales:
  - Desconectar el equipo cuando no haya nadie en el área de trabajo y no olvidar apagarlo cuando finalice la jornada laboral.
  - La temperatura del aire debe ser adecuada según la época del año.
  - Asistir al trabajo con la ropa acorde con la estación del año en la que nos encontramos.
    - En días de altas temperaturas, es recomendable acudir a trabajar sin chaqueta ni corbata.
    - En días fríos es importante abrigarse.

APROFAM

### Consejos para reducir el consumo de energía en ascensores



- Realizar mantenimiento y revisiones periódicas al ascensor, para prever posibles averías, desgaste y funcionamiento incorrecto de los equipos, que acabarían traduciéndose en un aumento del consumo de la instalación.
- Resulta más saludable, económico y ecológico subir por las escaleras en lugar de utilizar el ascensor, dependiendo del tamaño del edificio.
- Para la iluminación en la cabina del ascensor es recomendable el uso de bombillas de bajo consumo.

APROFAM

Fuente: elaboración propia.

- **Cronograma**

Las capacitaciones se realizarán en el salón de reuniones de junta directiva y serán para todos los colaboradores de las áreas administrativas de APROFAM; cada tema deberá ser presentado en un periodo de 2 horas máximo de manera que todos puedan conocer la metodología 5S, las herramientas estadísticas de la calidad y las buenas prácticas de ahorro energético.

En la tabla L, se muestra el cronograma para la realización de las capacitaciones.

Tabla L. **Cronograma para la realización de capacitaciones**

Fechas programadas		
Núm.	Actividad	Frecuencia
1	Capacitación sobre la metodología 5S	1 vez cada 3 meses
2	Capacitación sobre herramientas estadísticas de la calidad	1 vez cada 3 meses
3	Capacitación sobre buenas prácticas de ahorro energético	1 vez cada 2 meses

Fuente: elaboración propia.



#### 4.3. **Resultados de capacitación**

Una vez realizada la capacitación, se debe realizar el proceso de revisión y evaluación de los logros obtenidos. Por medio de la evaluación se puede estimar el logro de los objetivos propuestos y retroalimentar el proceso.

Para determinar el logro de los objetivos se evalúa la reacción de los participantes a los temas propuestos en el plan de capacitación, los cuales contribuirán a conocer el grado de aprendizaje de cada tema impartido.

La figura 62 es una de las propuestas de los formularios de evaluación que se utilizarán para comprobar el aprendizaje y la integración del personal a las actividades relacionadas con la metodología 5S.

Figura 62. **Propuesta de evaluación de capacitación**

	<b>FORMATO DE EVALUACIÓN 5S</b>					Código XXX	
	Elaborado Gestión de Calidad	Revisado	Aprobado	Fecha Junio 2016	Página 1 de 3	Versión 1	



Auditor (es): \_\_\_\_\_ Área auditada: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Criterios de evaluación					
0=5 o más problemas	1=4 problemas	2=3 problemas	3=2problemas	4=1 problema	5=0 problemas

SEIRI – Clasificar: “Mantener solo lo necesario”		
Descripción	Calificación	Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora
¿Hay equipos o herramientas que no se utilicen o innecesarios en el área de trabajo?		
¿Existen equipo en mal estado o inservible?		
¿Están los pasillos bloqueados o dificultando el tránsito?		
Suma	/0.2 = Resultado de evaluación del Clasificar	

SEITON – Organizar: “Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”		
Descripción	Calificación	Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora
¿Hay materiales fuera de su lugar o carecen de lugar asignado?		
¿Están materiales y/o herramientas fuera del alcance del usuario?		
¿Le falta delimitación e identificación al área de trabajo y a los pasillos?		
Suma	/0.15 = Resultado de evaluación del Clasificar	

Continuación de la figura 62.

	<b>FORMATO DE EVALUACIÓN 5S</b>					Código	
						XXX	
	Elaborado Gestión de Calidad	Revisado	Aprobado	Fecha	Página	Versión	
			Junio 2016	2 de 3	1		

<b>SEISO – Limpieza: “Una área de trabajo impecable”</b>		
Descripción	Calificación	Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora
¿Existen fugas de aceite, agua o aire en el área?		
¿Existe suciedad, polvo o basura en el área de trabajo?		
¿Están equipos y/o herramientas sucios?		
Suma	/0.15 = Resultado de evaluación del Clasificar	

<b>SEIKETSU – Estandarizar: “Todo siempre igual”</b>		
Descripción	Calificación	Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora
¿El personal conoce y realiza la operación de forma adecuada?		
¿Se realiza la operación o tarea de forma repetitiva?		
¿Las identificaciones y señalizaciones son iguales y estandarizados?		
Suma	/0.15 = Resultado de evaluación del Clasificar	

<b>SHITSUKE – Autodisciplina: “Seguir las reglas y ser consistente”</b>		
Descripción	Calificación	Comentarios y notas para el siguiente nivel de mejora
¿El personal conoce las 5S, ha recibido capacitación al respecto?		
¿Se aplica la cultura de las 5S se practican continuamente los principios de clasificación, orden y limpieza?		
Suma	/0.15 = Resultado de evaluación del Clasificar	

Puntos posibles (pp):	Puntos obtenidos (po):	Calificación (po/pp X 100)
80	<input type="text"/>	% = <input type="text"/>
Criterios de aceptación:	No satisfactorio menor a 79%	Aprobado: igual o mayor a 80%

Fuente: elaboración propia.

El personal tiene conocimiento sobre la metodología 5'S y su aplicación, conoce y aplica las herramientas estadísticas de la calidad y de ahorro energético. Esto fue determinado mediante la observación y aplicación de buenas prácticas de ahorro energético y realizando los formatos de evaluación propuestos.

Tabla LI. **Costo del plan de capacitación**

TIPO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
<b>Humano</b>	Taller sobre la metodología 5S.	1	Q800,00	Q800,00
	Taller sobre herramientas estadísticas de la calidad.	1	Q1 000,00	Q1 000,00
	Taller sobre buenas prácticas de ahorro energético.	1	Q800,00	Q800,00
<b>Sub Total</b>				<b>Q2 600,00</b>
<b>Material/Físico</b>	Resma Papel	2	Q26,95	Q53,90
	Impresión/Tinta	1000	Q0,15	Q150,00
	Bolígrafos	3	Q5,50	Q16,50
	Salón para capacitación	1	Q0,00	Q0,00
	Pizarrón	1	Q0,00	Q0,00
	Libros y Documentos	1	Q0,00	Q0,00
<b>Sub Total</b>				<b>Q220,40</b>
<b>Financiero</b>	Recurso Humano			Q2 600,00
	Recurso Material			Q220,40
<b>TOTAL ESTIMACIÓN DE RECURSOS</b>				<b>Q2 820,40</b>

Fuente: elaboración propia.

## CONCLUSIONES

1. La realización del diagnóstico de las necesidades permite conocer las deficiencias derivadas por la inexistencia de un sistema de gestión documental. Al aplicar la herramienta del árbol de problemas y objetivos se propone el diseño de un sistema de gestión documental para los procesos internos administrativos de APROFAM, de los cuales la mayoría no están incluidos en el manual para la elaboración de documentos gestión administrativa.
2. Al realizar el análisis de los documentos involucrados en el diseño de un sistema de gestión documental, se encontró que era necesario desarrollar ciertos procesos documentales, como por ejemplo: realización, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y la disposición final de documentos, con el fin de obtener un buen desarrollo en el sistema.
3. Los documentos necesarios para el diseño de un sistema de gestión documental se encuentran descritos en los 8 procesos documentales y las 17 guías que se elaboraron las cuales brindan ayuda en el proceso de implementación , porque permiten la fácil visualización y comprensión de las actividades administrativas que la institución debe desarrollar.
4. Se crearon formatos de registro y flujogramas basados en los procesos documentales los cuales ayudarán a la organización con la elaboración, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos. Estos elementos permiten entender

y facilitar el desarrollo de los procedimientos por parte de las personas que intervienen en los mismos.

5. La importancia de un sistema de gestión documental es que permite que los documentos que son creados en la organización estén controlados y normalizados. Esto hace que la información registrada en documentos sea accesible, además la información permanece almacenada de forma segura.
6. El plan de ahorro energético está basado en el análisis del consumo de energía eléctrica por área de trabajo, evidenciando que el área de informática tiene un mayor consumo de kilowatts por hora de energía eléctrica. Dicho plan se elaboró para sensibilizar y concientizar al personal sobre los beneficios que trae el ahorro energético, además de realizar una propuesta de cambio de lámparas fluorescentes a lámparas con tecnología led en donde se realizará una inversión grande pero se verá compensada con la disminución de la factura de energía eléctrica.
7. Es necesario desarrollar un plan de capacitación que contribuya a que el personal de las áreas administrativas de APROFAM, conozcan sobre la metodología 5S, el uso de herramientas estadísticas de la calidad y las buenas prácticas de ahorro energético, por lo que se desarrolló una propuesta de plan de capacitación que engloba los conocimientos básicos, para la implementación de la metodología 5S.



## RECOMENDACIONES

1. El Departamento de Gestión de Calidad; debe dar a conocer la existencia de las guías para diseñar un sistema de gestión documental, con el fin de que el personal conozca los requisitos en la elaboración de documentos.
2. La junta directiva debe nombrar a un responsable pertenezca al departamento de gestión de calidad para dar el seguimiento a las directrices propuestas en las guías para el diseño de un sistema de gestión documental.
3. A las áreas administrativas de APROFAM; iniciar con la prueba piloto del sistema de gestión documental para luego aplicarlo en las clínicas y hospitales que elaboran documentos.
4. Al departamento de gestión de calidad; debe dar a conocer los procesos documentales e iniciar con la aplicación de los formatos para el control y registro de los documentos utilizados en la organización.
5. A las áreas administrativas; implementar la propuesta del plan de ahorro energético para la reducción de consumo de kilowatts hora en oficinas de APROFAM.
6. A los jefes de áreas; realizar constantemente capacitaciones para el personal en temas de actualidad para desarrollar la mejora continua dentro de cada departamento.



## BIBLIOGRAFÍA

1. CHIAVENATO, Idalberto. *Administración de recursos humanos*. 9a ed. México. McGraw-Hill, 2011. 421 p.
2. DESSLER, Gary. *Administración de personal*. 6a ed. México: Prentice-Hill Hispanoamericana, S.A., 2012. 712 p.
3. Dirección general de programación, organización y presupuesto dirección de diseño y desarrollo organizacional. *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos*. México: Secretaria de Salud de México, 2004. 63 p.
4. Dirección de planeación. *Guía para la documentación de los procesos*. Bolivia: Universidad Pontificia Bolivariana, 2013. 315 p.
5. Gestión de calidad, ISO 9000. *La importancia de documentar los procesos y registros, manual de calidad, procedimiento operativo estándar*. [En línea] <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/447-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1452-1-10-20110802.pdf>. [Consulta: 29 de julio de 2016].
6. HERNÁNDEZ GUZMÁN, Luis. *Manual para la elaboración de documentos Gestión Administrativa*. Guatemala: Departamento de Gestión de Calidad, APROFAM, 2014. 45 p.

7. ISO 15489-1. *Información y documentación – Gestión de documentos – Parte 1: generalidades*. [En línea] <[http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GES\\_texto1\(CS\).pdf](http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GES_texto1(CS).pdf)>. [Consulta: 29 de julio de 2016].
8. ISO 15489-2. *Información y documentación – Gestión de documentos – Parte 2: directrices*. [En línea] <[https://www.uma.es/media/tinyimages/file/ISO\\_15489.2.pdf](https://www.uma.es/media/tinyimages/file/ISO_15489.2.pdf)>. [Consulta: 29 de julio de 2016].
9. MATEO, Rosa Adelina; GABRIEL SPASARO, Susana; TASCA, Gabriela Cecilia; LLANEZA, Valeria Cecilia; ANDRÉS, Carlos. *La gestión de documentación de procesos*. Argentina: Congreso internacional de energía, 2011. 160 p.
10. MONDY, R. Wayne. *Administración de recursos humanos*. 11a ed. México. Pearson Educación, 2010. 491 p.
11. Normas Empresa Eléctrica de Guatemala S.A. *Comisión Nacional de Energía Eléctrica. Resolución CNEE-61-2004*. [En línea] <<http://www.cnee.gob.gt/estudioselectricos/Normas%20Tecnicas/NORMA%20EEGSA.pdf>>. [Consulta: 26 de julio de 2016].