

MODIFICACIONES EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE ATEC PARA OBTENER  
CERTIFICACIONES DE CALIDAD

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE ARCHIVISTA

BEATRIZ ELENA SILVA FORONDA

ASESOR  
RAMÓN ARTURO RESTREPO DÍAZ

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA  
PREGRADO EN ARCHIVÍSTICA  
MEDELLÍN  
28 DE MAYO DE 2015

## Tabla de contenido

Tabla de contenido .....	2
1. Justificación .....	4
2. Planteamiento del problema .....	5
3. Objetivos.....	6
3.1 Objetivo general .....	6
3.2 Objetivos específicos.....	7
4. Marco teórico.....	7
Archivo.....	7
Calidad .....	8
Educación y formación para el trabajo.....	9
5. Propuesta metodológica.....	11
Fase 1: Recolección de información .....	11
Fase 2: Análisis de información .....	12
6. Desarrollo .....	13
Reseña histórica.....	13
Misión.....	15
Visión .....	15
Filosofía corporativa .....	15
Contexto institucional y archivístico.....	18
Procesos de gestión documental actuales.....	21
Requisitos de la documentación .....	23
Presentación de resultados de encuestas .....	28

Resultados .....	29
Encuesta 1: a usuarios de archivo .....	29
Encuesta 2: empleados de archivo .....	36
Encuesta 3: Líder de certificación .....	37
Propuesta.....	39
Elaboración de un Programa de Gestión Documental que se integre con el Sistema de Gestión de la Calidad.....	39
Implementación de un programa de gestión del cambio.....	46
Conclusiones y recomendaciones .....	49
Referencias.....	51
Anexos .....	52

## **1. Justificación**

Cada vez más, los usuarios de las empresas conocen y exigen productos y servicios que no solo satisfagan sus necesidades sino también que tengan valores agregados. Las instituciones buscan obtener certificaciones de calidad con el fin de mostrar a sus clientes que estos cumplen con unos requisitos y son aptos para ofrecerlos al mercado. Esto mismo sucede con los servicios públicos, como los educativos, que aun siendo prestados por una empresa privada son regulados por el Estado.

Así, ATEC debe certificarse en las normas NTC 5555, NTC 5581 e ISO 9001 con el fin de obtener las licencias necesarias para funcionar y ser una empresa competitiva en el mercado. Para obtener estas certificaciones se debe cumplir con un listado de requisitos, los cuales deben estar estrechamente relacionados con la gestión documental de la institución, modificando e implementando nuevos procedimientos que mejoren la gestión institucional.

Encontrando las diversas dificultades con que cuenta la institución en cuanto a gestión documental en ATEC, se podrán realizar las correcciones y modificaciones pertinentes que contribuirán a la obtención de la certificación. De esta manera se beneficiarán los usuarios de la institución que cursarán programas que cumplen con los estándares establecidos y con los que no tendrán dificultades legales en cuanto a certificaciones posteriores. También, los funcionarios de la corporación que tendrán procedimientos claros y transparentes en todos los aspectos que la norma especifica.

El proyecto es viable ya que ATEC está interesada en implementar estas normas para que los egresados obtengan títulos de programas certificados y cuenten con otros beneficios como el acceso a créditos en instituciones financieras y a buenos contratos de aprendizaje. También, por la obtención futura de licencias de renovación de programas académicos y para dar respuesta ágil a los requerimientos del Estado, así como por optimización de recursos y mejora de la gestión institucional.

En caso de no llevarse a cabo la transformación de la gestión documental, la institución no podría obtener las certificaciones esperadas, causando el no cumplimiento de requisitos ante el Ministerio de Educación Nacional para licencias posteriores. También, implicaría una gran pérdida de dinero ya que se ha invertido en la asesoría externa y en la adquisición de otros recursos.

Finalmente, otras instituciones de educación podrán tomar como ejemplo esta investigación que será de utilidad en su mismo proceso de certificación.

## **2. Planteamiento del problema**

La Corporación Academia Tecnológica de Colombia - ATEC es una institución de educación superior que ofrece programas tecnológicos y técnicos de formación para el trabajo, que está en proceso de obtener certificación en las normas NTC 5555, NTC 5581 e ISO 9001 con el fin principal de cumplir los requerimientos de calidad del Estado.

Estas normas tienen lineamientos para diferentes áreas de la institución; entre ellas, la de archivo – gestión documental, una de las secciones que históricamente en la institución ha tenido poco interés y valor ante el establecimiento y mejora de sus funciones.

Debido a que la gestión documental es vital en los procesos de certificación, tanto de manera directa al tener que cumplir con los requisitos de las normas, pero también de manera indirecta, al conservar y brindar acceso a los documentos que solicitan las demás áreas, es indispensable evaluar su estado actual, que no solo se traduce en una necesidad para certificarse, sino también, en identificar si debe reformar su quehacer actual con relación a aspectos como la optimización de recursos, a la atención de usuarios y al funcionamiento sistémico de esta institución de educación superior.

Por tanto, con esta investigación se pretende realizar un diagnóstico en la gestión documental de ATEC, que contribuya a obtener las certificaciones requeridas y a mejorar el funcionamiento del área de la gestión documental.

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo general**

Elaborar un diagnóstico del sistema de gestión documental de la Corporación Academia Tecnológica de Colombia (ATEC) con miras a obtener la certificación en las NTC 5555, NTC 5581 e ISO 9001.

### **3.2 Objetivos específicos**

- Comprender el contexto institucional y archivístico de ATEC frente a la certificación.
- Analizar la efectividad de los procesos de gestión documental.
- Proponer los cambios necesarios en la gestión documental para la transformación esperada.

## **4. Marco teórico**

En la Corporación Academia Tecnológica de Colombia - ATEC, se requiere obtener certificación en las normas NTC 5555 (Sistemas de gestión de la calidad para instituciones de formación para el trabajo), NTC 5581 (Requisitos para programas de formación para el trabajo) e ISO 9001 (Sistema de gestión de la calidad). A razón de lograr este objetivo, el archivo debe cumplir algunos requisitos con los cuales se modificarán sus procedimientos. Para esto es necesario conocer y ampliar sobre algunos temas, por lo que se desarrollarán tres categorías principales: los archivos, la gestión de la calidad, la educación y formación para el trabajo.

### **Archivo**

“Archivo es la institución donde se reúne uno o más conjuntos orgánicos de documentos, de cualquier fecha o soporte, producidos, recibidos y acumulados, como resultado del ejercicio de la función o actividad de una persona o entidad pública o privada, organizados y conservados científicamente, respetando su orden natural, en un depósito que reúna las debidas condiciones y atendido por personal capacitado, para servir al sujeto productor o a cualquier persona, como

testimonio de la gestión de actos administrativos y/o jurídicos, o como información para fines científicos o culturales” (Fuster R, 2001, Pág, 10)

Los archivos son oficinas que intervienen con todas las demás dependencias ya que desde el mismo proceso de producción documental se deben seguir las reglas establecidas por este y así mismo ocurre durante todo el ciclo vital de los documentos. Al intervenir directamente con cada una de las partes de la empresa y tener por sí misma procesos vitales a desarrollar, los archivos están incluidos en todos los procesos de transformación empresarial y mejora institucional, como lo son las obtenciones de certificación en calidad.

### **Calidad**

La calidad se define como “Grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos, es decir, con las necesidades o expectativas de los clientes” (NTC-ISO 9000, numerales 3.1.2, 3.5.1 y 3.5.2), por lo que cuando una empresa obtiene este tipo de certificaciones está mostrando a la sociedad que es competente y cumple con las mínimas condiciones para satisfacer a los usuarios.

De acuerdo a The ISO Survey, en el 2011, 9910 empresas en Colombia se certificaron en la norma ISO 9001, en el 2012 9883 y en el 2013 13393, lo que muestra en el último año un aumento significativo y que pone de manifiesto que las instituciones cada vez más buscan obtener este tipo de certificaciones que ayuden a mejorar su gestión y a ser competitivas en el mercado.



Aunque dicha norma de calidad aplica para todo tipo de empresas (ISO 9001), con base en estas y en los procesos misionales de algunas entidades el Estado puede desarrollar normas específicas que regulan a un tipo de servicios o productos. En este caso, las norma NTC 5555 y NTC 5581 especifican los requisitos que deben tener las instituciones de formación para el trabajo.

### **Educación y formación para el trabajo**

Si definimos educación para el trabajo y el desarrollo humano (antes llamada educación no formal), encontramos que:

... hace parte del servicio público educativo y responde a los fines de la educación consagrados en el artículo 5 de la Ley 115 de 1994. Se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar, en aspectos académicos o laborales y conduce a la obtención de certificados de aptitud ocupacional.

Comprende la formación permanente, personal, social y cultural, que se fundamenta en una concepción integral de la persona, que una institución organiza en un proyecto educativo institucional y que estructura en currículos flexibles sin sujeción al sistema de niveles y grados propios de la educación formal. (Ministerio de Educación Nacional, 2010).

El Estado, con el fin de articular toda la oferta en este tipo de educación tanto pública como privada así como de garantizar la calidad en los programas, le asignó al SENA la responsabilidad de liderar la constitución del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo (SFNT).

El SNFT es la estructura que permite articular la oferta de formación para el trabajo, tomando como referente las normas de competencia laboral colombianas con el fin de definir e implementar políticas y estrategias para el desarrollo y calificación de los recursos humanos del país.

El SNFT se conformó mediante el Documento CONPES 2945 de 1997 y se complementó mediante el Documento CONPES 081 de 2004. (Ministerio de Educación Nacional, 2010)

Así se puede ver que a partir de la Ley 115 de 1994, también conocida como Ley General de Educación, el Estado ha creado y modificado diversos recursos para organizar, controlar y mejorar la calidad en los programas de formación para el trabajo. Esto teniendo en cuenta que gran parte del sector productivo del país accede a este tipo de educación, razón por la que el Estado promueve que estos programas sean de calidad, logrando que las personas adquieran las competencias requeridas y de esta forma se contribuya al desarrollo económico y social. Parte de este cometido se lograría obteniendo la certificación en las NTC 5555 y NTC 5581, para la cual ATEC está trabajando y de la que requiere el apoyo del archivo.

Los archivos, que pertenecen a las dependencias de apoyo de una institución, son de gran ayuda en este proceso de certificación y mantenimiento del sistema de calidad ya que ayudan en la agilización trámites así como en la transparencia en la gestión y en la conservación de la memoria de todos los usuarios que requieran para posterior consulta sus documentos.

## 5. Propuesta metodológica

Con el fin de identificar los cambios que debe realizar ATEC en su gestión documental para obtener certificación en las NTC 5555, NTC 5581 e ISO 9001, el proyecto contó con dos fases.

### **Fase 1: Recolección de información**

Durante esta fase se recopiló información sobre la institución y su gestión documental que permitió contextualizarlos, a través de las fuentes escritas que se encontraron disponibles como historia institucional, organigramas, manuales de funciones y procedimientos y los demás documentos referentes al proceso de certificación.

De igual forma con el mismo objeto de poner en contexto al archivo y a la institución, se aplicó una encuesta a la líder del proceso de certificación y se tuvieron conversaciones informales con los directivos y empleados antiguos de la entidad para hallar detalles sobre la cultura, tradición y prácticas de la organización. Con esto también se pretendía reconocer el estado actual del proceso de certificación en la institución y examinar cómo se enfrenta a este cambio.

Asimismo, para determinar el estado actual de los procesos de archivo y gestión documental se aplicó una encuesta a los empleados de esta sección. Además, se realizaron encuestas al total de los usuarios reales internos (empleados administrativos y académicos de la institución) con los que se evaluó su satisfacción frente a los servicios que presta el archivo.

**Fase 2: Análisis de información**

Durante esta fase se analizó toda la información recolectada y construyó un informe con estos resultados, quedando como producto la propuesta de mejora a los procesos de archivo y gestión documental.

## 6. Desarrollo

### Reseña histórica

Tres profesores de la Universidad de Antioquia: ingenieros Germán Antonio Osorio Osses, Ramón Abelardo Parra Aristizábal y León Darío Uribe Toro de una parte, y dos del Tecnológico Pascual Bravo: técnico José del Carmen Celis Martínez y licenciado Antonio de Jesús García Franco, crearon la Corporación Academia Tecnológica de Colombia ATEC, acogiéndose a las normas establecidas por el Decreto 080 de 1980.

ATEC nació en 1981 como respuesta al debate suscitado por los lineamientos proferidos para la educación superior por el Ministerio de Educación Nacional en 1980. Dicha normativa incluía, entre otros aspectos, la clasificación de la educación superior en las modalidades intermedia profesional, tecnológica, universitaria y avanzada; además, clasificó la educación superior por tipos de instituciones, a saber: intermedias profesionales, instituciones tecnológicas e instituciones universitarias. Este acto legislativo causó un gran impacto en los diversos programas de educación para el trabajo o educación no formal, una vez que establece el marco para la educación postsecundaria y no incluye este tipo de propuestas educativas.

El 24 de octubre de 1986, el Ministerio de Educación Nacional expidió la Resolución N.º 13298 otorgándole personería jurídica a la Corporación, la cual se cristalizó cuando el Icfes concedió licencia de funcionamiento para los programas de tecnología en mecánica automotriz y tecnología en dibujo industrial, mediante Acuerdo del 9 de junio de 1988.

Así, el 16 de agosto de 1988 iniciaron las primeras cohortes mientras se diligenciaba ante el Icfes la aprobación para las tecnologías en mecánica automotriz y Dibujo industrial, acto promulgado el 9 de septiembre de 1991, justo dos meses antes de llevar a cabo la primera graduación de tecnólogos de la institución.

Posteriormente, el Icfes aprobó las tecnologías en Sistematización de datos, Electrónica, Publicidad, Administración de empresas, Delineante de Arquitectura, Diseño de Modas, Administración Financiera y Comercial, Administración Turística, Investigación Judicial y Comunicación Social.

Desde noviembre de 2006 la Tecnológica de Colombia tiene nuevos corporados: la sociedad anónima Serfín Educativo y las corporaciones Corferrini y Educar es Paz, quienes poseen amplia experiencia en instituciones educativas; Corferrini en educación desde pre-escolar hasta una media técnica, seguida por Educar es Paz, que trabaja en la educación media en el departamento, y finalmente Serfín Educativo, propietaria del Instituto Ferrini que imparte educación básica y media para niños en edad escolar y para adultos y jóvenes extraedad. De esta forma, estas instituciones continúan con un proyecto educativo que incluye una institución de educación superior para, de alguna manera, completar el ciclo de formación educativa.

En la actualidad, la tecnología con mayor trayectoria es mecánica automotriz, con más de cincuenta promociones y más de 1.300 egresados. A partir de 2013, la Corporación especializó su oferta educativa en programas de mecánica, dada su trayectoria y reconocimiento en la

industria automotriz y a la creciente necesidad de mano de obra calificada en este importante sector de la economía colombiana.

### **Misión**

La Corporación Academia Tecnológica de Colombia ATEC, es una institución de educación superior orientada a la formación técnica, tecnológica y profesional en el campo de la industria automotriz, fomentando la responsabilidad social y ambiental.

### **Visión**

En el 2019, la Corporación Academia Tecnológica de Colombia ATEC será una institución de educación superior con una oferta educativa amplia y pertinente para la industria automotriz en programas de formación técnica, tecnológica y profesional.

### **Filosofía corporativa**

**Objetivo general:** Desarrollar programas de educación superior y para el trabajo, articulados con el sector productivo, orientados por una sólida estructura organizacional, tecnológica y humana, con responsabilidad social y ambiental.

### **Objetivos específicos:**

- Implementar programas de educación técnica, tecnológica y profesional orientados a satisfacer las necesidades del sector productivo y el desarrollo del país.
- Fortalecer la estructura organizacional a partir de la sinergia entre el talento humano y la tecnología.

- Vincular al sector productivo en los proyectos educativos de la institución con el fin de posibilitar la proyección, transferencia y aplicación de tecnologías.
- Ofrecer programas de formación que promuevan relaciones sanas, armónicas y recíprocas entre los individuos y su contexto social.
- Velar por la protección de los recursos naturales a partir de la promoción de buenas prácticas ambientales en la industria.

### **Políticas**

Serán políticas de la Corporación Academia Tecnológica de Colombia, ATEC:

- La toma de decisiones corporativas de carácter colegiado.
- La planeación como eje transversal de todos los procesos institucionales.
- La adopción de los parámetros de calidad del Consejo Nacional de Acreditación.
- La orientación de los programas de investigación al desarrollo sostenible.
- El fomento de la educación para el trabajo y la educación continuada como mecanismos de capitalización de la corporación.
- La oferta de escenarios de proyección social que impacten y transformen el contexto sociocultural.
- La promoción del desarrollo humano integral en un marco de libertad de pensamiento y de pluralismo cultural.
- La vinculación activa de la institución con el sector productivo para la proyección, transferencia y aplicación de tecnologías.



## Principios

La Corporación Academia Tecnológica de Colombia ATEC, adopta como sus principios generales los contenidos en el título primero de la Ley 30 de 1992 y asume como relevantes y complementarios los siguientes:

- **Formación integral:** entendida como la visión humana que posibilita una relación armónica y recíproca entre los hombres, su contexto social y la naturaleza, en la que se reconoce el carácter histórico de cada individuo, de su realidad social y de su medio.
- **Autonomía:** entendida como el derecho de los seres humanos para alcanzar su desarrollo, teniendo como soporte la autodeterminación y la capacidad de asumir responsabilidades.
- **Reflexión:** entendida como la capacidad de los individuos para analizar sus acciones y dar significado a las consecuencias en concordancia con la posibilidad de mejorar cada día.
- **Flexibilidad:** entendida como la oferta de diversas respuestas a las necesidades, intereses y problemas de individuos y colectivos, en su contexto social y cultural.
- **Bioética:** entendida como la aplicación de la ética en la interacción con cualquier manifestación de vida.
- **Interculturalidad:** entendida como la capacidad de conocer la cultura propia y convalidar las demás, posibilitando la interacción, la coexistencia y el respeto recíproco.

Nota: La reseña histórica, misión, visión, filosofía y corporativa y principios se tomaron del sitio web institucional de Atec.

## **Contexto institucional y archivístico**

ATEC, es una institución que ofrece programas tecnológicos y técnicos o de formación y desarrollo para el trabajo, fundada en 1981 debido a la expedición de nuevas normas nacionales que regulaban y modificaban la educación superior.

ATEC ha ofrecido diversos programas, entre los cuales pueden resaltarse publicidad, administración de empresas, investigación judicial, entre otros, pero siempre se ha destacado en el mercado por sus cursos de mecánica automotriz y actualmente, de motos.

A lo largo de su trayectoria, puede decirse que ha contado con dos administraciones diferentes: la de sus fundadores originales y una relativamente nueva, que comenzó entre los años 2004 y 2006, que se encargó de mejorar la gestión institucional a través del cierre de algunos programas que tenían problemas de licenciamiento y a la vez, de gestionar los recursos más racionalmente.

Uno de esos grandes cambios es la obtención de certificaciones de calidad en las normas NTC 5555 (Sistema de gestión de calidad en instituciones de formación para el trabajo), NTC 5581 (Requisitos de programas de formación para el trabajo) e ISO 9001 (Requisitos del sistema de gestión de la calidad) y que de esta manera sea una institución que cumple con la normativa estatal y con estándares que el mercado exige, no solo por competencia, sino también por el establecimiento de relaciones comerciales más útiles y beneficiosas, que se traducen en mejor prestación del servicio y así mismo, en satisfacción de los usuarios.

En estas normas se especifican los requisitos que deben cumplir con respecto a los siguientes ítems:

1. Sistema de gestión de la calidad
  - 1.1 Requisitos generales
  - 1.2 Requisitos de la documentación
2. Responsabilidad de la dirección
3. Gestión de los recursos
4. Realización del servicio educativo de la formación para el trabajo
5. Medición, análisis y mejora

Con respecto a la documentación (numeral 1.2), la institución ya cuenta con unos procedimientos pero de manera incipiente pues la gestión de este recurso ha estado a cargo, desde la nueva administración, de un archivo central que sirve a la vez a tres instituciones de educación. (ATEC, Serfin educativo S.A y Corporación educativa Ferrini), ocasionando así la falta de énfasis en la administración de los tres fondos pues se gestionan al mismo tiempo, propiciando de esta manera el retraso de la gestión documental en cada uno de ellos.

A esto se suma, que cuando la nueva administración adquirió ATEC (2004-2006), también se hizo cargo de su acervo documental, del cual no se tenía ningún tipo de organización archivística y que además, no contaba con un inventario documental, por lo que luego de la compra de ATEC, asignaron personal no capacitado en gestión documental para que lo ordenara, según sus criterios.

Más adelante, con la intervención de una historiadora, se identificaron tres fondos diferentes en dicho acervo:

- Fondo 1: ASSTI. Academia Superior de Servicios Técnicos Industriales. Fondo cerrado y acumulado que pertenecía a una institución de educación técnica, anterior a ATEC y que tuvo que ser liquidada debido a la normatividad que expidió la nación, regulando y modificando la educación superior. Este fondo debía ser organizado para entregarse a la Secretaría de Educación Municipal. A pesar de la instrucción nacional, ASSTI continuó funcionando hasta 1996, al mismo tiempo que ATEC. Como ambas instituciones pertenecían a los mismos dueños y operaban simultáneamente, muchos de los documentos se encontraban mezclados o tenían logos de ambas organizaciones.
- Fondo 2: Coopasat. Cooperativa de trabajadores de ASSTI y ATEC. Formado sobre todo por documentos contables que dan cuenta de los aportes realizados por los empleados.
- Fondo 3. ATEC. Fondo abierto y acumulado. Allí se encontraron documentos tanto académicos como administrativos desde el inicio de la institución y que pertenecían a tres sedes diferentes: Bogotá, Cartagena y Medellín, las dos primeras cerradas.

El archivo central solo cuenta con una persona directamente vinculada a la institución y otras personas de apoyo temporal y no continuo que pertenecen a las demás empresas que están vinculadas con ATEC (Serfín Educativo S.A y Corporación Educativa Ferrini). Este recurso

humano, aunque tiene la competencia para llevar a cabo los procesos documentales, es insuficiente ante el gran volumen de trabajo y acumulación de documentos, y además, ante las tareas por realizar que implicará el proceso de certificación y el posterior mantenimiento del sistema de calidad.

### **Procesos de gestión documental actuales**

- **Planeación:** El área de publicaciones es la encargada de elaborar de manera controlada los formatos que solicitan las dependencias de acuerdo a sus requerimientos. Sin embargo, con regularidad se usan y dejan de usar sin que haya control al respecto.
- **Producción:** La mayor parte de los documentos se genera en soporte papel. Estos se producen en función de las actividades de una sección, algunas veces hay dificultades con respecto a la asignación de responsabilidades de creación y custodia por falta de formalización en los cargos y funciones y en los organigramas institucionales.
- **Gestión y trámite:** en la ventanilla única se reciben y envían las comunicaciones. Allí se hace el control a través de una base de datos en Access con la cual se radica. También hay recepción y entrega diaria de documentos en las rondas periódicas entre dependencias y sedes. Además, se programa a los mensajeros para las diligencias externas. Esta ventanilla única se encuentra en la sede de Robledo, en la biblioteca, y solo está dispuesta una persona para atender las funciones de ambos cargos (bibliotecaria y auxiliar de archivo).

- **Organización:** El archivo central da unas pautas generales de organización documental a los archivos de gestión mientras se elaboran las tablas de retención documental, que están en proceso. Existen instructivos sobre la depuración documental y hay un reglamento de archivos que está pendiente de actualización.
- **Transferencia:** Las transferencias documentales que se han realizado atienden a problemáticas de espacio en las oficinas y no a un cronograma y a unos períodos de retención establecidos. Se han hecho muchas veces sin inventario por la premura del traslado de ubicación y por indicaciones de los directivos.
- **Disposición de documentos:** No se han elaborado tablas de retención ni de valoración documental por lo que no se ha hecho selección ni eliminación de documentos, solo la depuración en cada archivo de gestión. Este es uno de los grandes problemas con que cuenta la institución debido a que el volumen documental ha superado todos los espacios de archivo que se han dispuesto para el fin de conservar la información. Lo mismo sucede con los documentos electrónicos, con los que cada día aumenta su volumen y por tanto, debe crecer el almacenamiento virtual.
- **Preservación a largo plazo:** Los documentos se encuentran en depósitos inadecuados: casas que trataron de adaptar pero que no cumplen con los requisitos mínimos para conservar los diferentes soportes documentales. Por la inadecuada ubicación de los espacios locativos, pueden ingresar roedores, las estanterías están ubicadas junto a las paredes y algunas no cumplen con la separación debida para realizar las consultas y

transitar. Los depósitos están cercanos a fuentes de agua, baños y desagües y no se cumple con el calendario de limpieza establecido por falta de personal. En las decisiones que se toman para la preservación de los archivos electrónicos no hay intervención por parte del archivo, solo del área de sistemas y no hay una política clara de back up. En diferentes ocasiones la institución ha sufrido pérdidas documentales debido a virus informáticos, a problemas con los servidores, a incompatibilidad de formatos y a la obsolescencia tecnológica.

- Valoración: No se ha elaborado ningún instrumento archivístico al respecto, por tanto, no se ha dado valoración a los documentos existentes. ATEC no solamente tiene responsabilidad por su información, sino también por otros dos fondos acumulados y cerrados: Assti y Coopasat que pertenecen a instituciones anteriores vinculadas a ella y de los cuales debe hacer entrega ante la entidad vigilante competente.

### **Requisitos de la documentación**

Según las normas de calidad anteriormente citadas, para obtener la certificación, ATEC debe contar con los requisitos listados a continuación:

- Declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de calidad
- Un manual de la calidad
- Los procedimientos documentados requeridos en esta norma
- Los documentos que requiere la institución oferente de servicios de formación para el trabajo, para asegurarse de la planificación eficaz, operación y control de sus procesos
- Los registros requeridos por esta norma técnica (NTC 5555, página 8)

## Manual de la calidad

La institución debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- El alcance de su sistema de gestión de la calidad y las interacciones entre sus procesos directivos, académicos, administrativos y financieros y de gestión de la comunidad.
- Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos;
- Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad;  
y
- La responsabilidad, la autoridad y las interrelaciones de los procesos (NTC 5555, página 10)

El control de los documentos en las instituciones de formación para el trabajo:

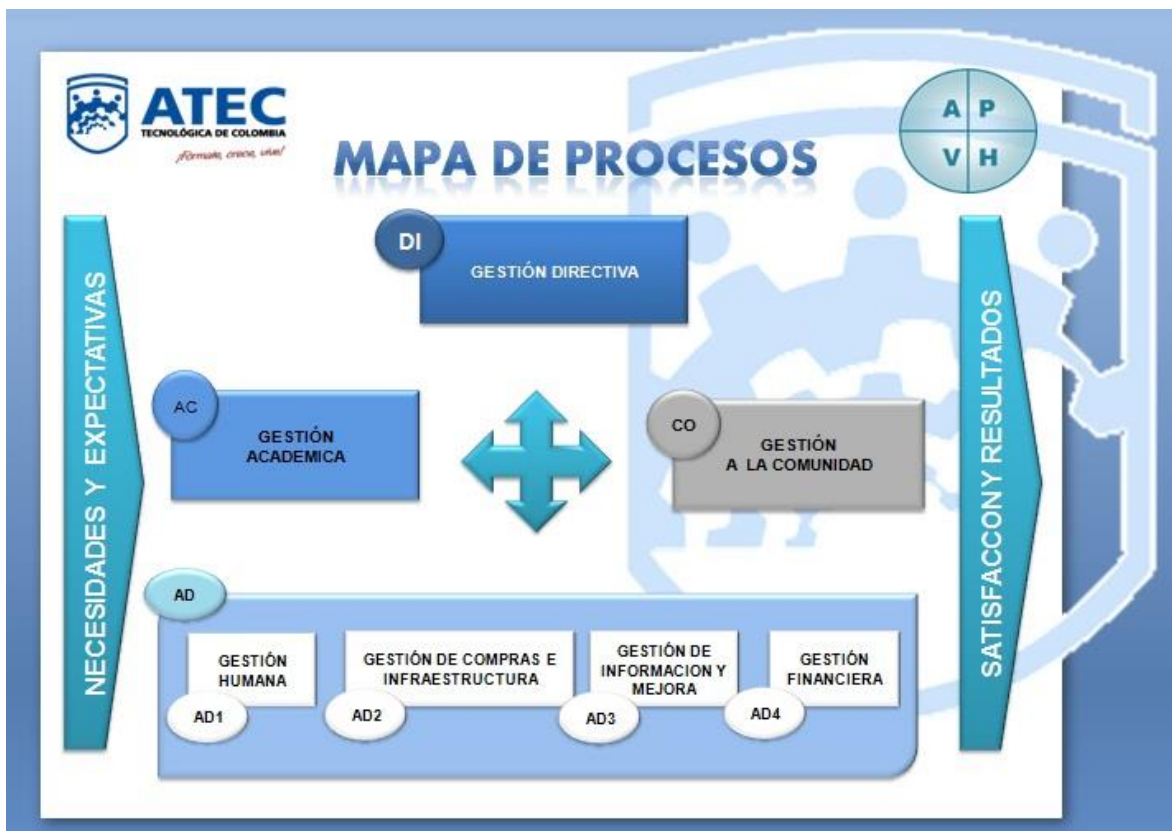
- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente
- Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos
- Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables
- Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución (NTC 5555, página 10)



Desde mayo del 2014 se está trabajando con la empresa Russi Botero, quien asesora a ATEC en la construcción de los procesos de cada dependencia. Hasta el momento, están elaborados los correspondientes a gestión humana y a la parte académica (rectoría, registro y control académico y dirección de programas). Sin embargo, todavía no han sido aprobados por la dirección de la institución.

En un disco duro virtual se está almacenando la información que se encuentra en revisión para que pueda ser vista por cada área cuando lo requiera.

El mapa de procesos que se ha construido, junto con la empresa asesora, es el siguiente:



De acuerdo a este gráfico, la dependencia de archivo estaría ubicada dentro de los procesos de gestión de información y mejora. Sin embargo, cada unidad de las demás áreas reguladas por la norma tiene a su cargo un archivo de gestión; estos son:

Gestión directiva:

Archivo de rectoría

Archivo de secretaría general

Gestión académica

Archivo de coordinación de programas

Gestión a la comunidad

Archivo de registro académico

Archivo de cartera

Archivo de mercadeo y comunicaciones

Archivo de bienestar

Gestión administrativa y financiera:

Archivo de la administración

Archivo de gestión humana

Archivo de infraestructura y compras

Archivo de gestión financiera

Archivo de información y mejora

De acuerdo a reuniones que se han llevado a cabo con la empresa asesora Russi Botero, cada uno de estos archivos debe estar claramente identificado, de manera que la información consignada en los inventarios coincida con la ubicación física y sea encontrada ágilmente.

Además, los documentos que en ellos se conservan deben tener plazos de retención establecidos, por lo menos, para realizar las transferencias primarias. Tanto las secciones como sus unidades documentales deben estar codificadas y tener asignadas un responsable.

Para llevar a cabo todos estos controles y registros, proponen el siguiente formato:

IDENTIFICACIÓN		RESPONSABLE ARCHIVO	ACCESO		LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL
CÓDIGO	NOMBRE		R	G		

Tabla 1: Formato propuesto por los asesores del proceso de calidad para el control de los documentos y su retención

## **Presentación de resultados de encuestas**

Las tres encuestas aplicadas, de las que se presentarán los resultados, se aplicaron una a usuarios de archivo, otra a empleados del CAD y la última a la líder del proceso de certificación, con quien también se han tenido conversaciones y reuniones para comentar y tratar dicho tema. Se concibieron de esta manera para tener diferentes perspectivas y así, después del análisis, formar una versión integral del panorama actual de la gestión documental en ATEC.

Las encuestas se diseñaron en formularios de Google, para aprovechar que la plataforma institucional se encuentra en este servidor y se enviaron al correo electrónico de cada empleado, pues estas son fáciles de diligenciar, no toman tanto tiempo como al realizarlas manualmente y los resultados quedan automáticamente registrados en las hojas de cálculo que Google crea..

### **Formatos utilizados:**

Se anexa un vínculo a los formatos

Encuesta 1: a usuarios de archivo

[Formato encuesta usuarios de archivo](#)

[Resultados encuesta usuarios de archivo](#)

Encuesta 2: a empleados de archivo

[Formato encuesta a empleados de archivo](#)

[Resultados encuesta empleados de archivo](#)

Encuesta 3: a líder de certificación

[Formato encuesta líder de certificación](#)

[Resultados encuesta líder de certificación](#)

## **Resultados**

### **Encuesta 1: a usuarios de archivo**

Esta encuesta se envió a la totalidad de los usuarios reales administrativos del Cad que por lo menos hubieran utilizado alguno de los servicios que esta unidad de información presta. Aunque se informó a todos estos empleados tanto por correo electrónico, como personal y telefónicamente y con un plazo de dos semanas, solo pudo ser posible que respondieran 25 personas, dando como muestra un 37.14%. Se aplicaron anónimamente para que tuvieran más libertad para responder como consideraran.

A cada uno se pidió que asignara una calificación de acuerdo a su nivel satisfacción, siendo 1 el menor y 5 el mayor.

A continuación se presentan los gráficos sobre los ítems que se pidieron evaluar:

Gráfico número 1

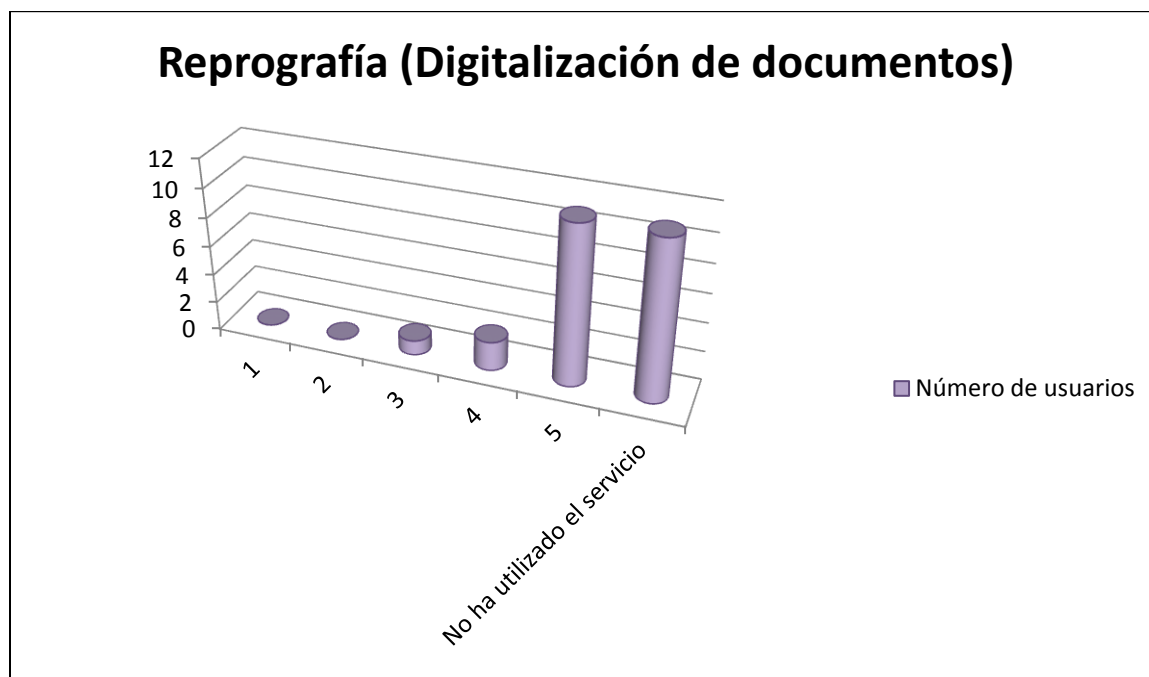


Gráfico número 2

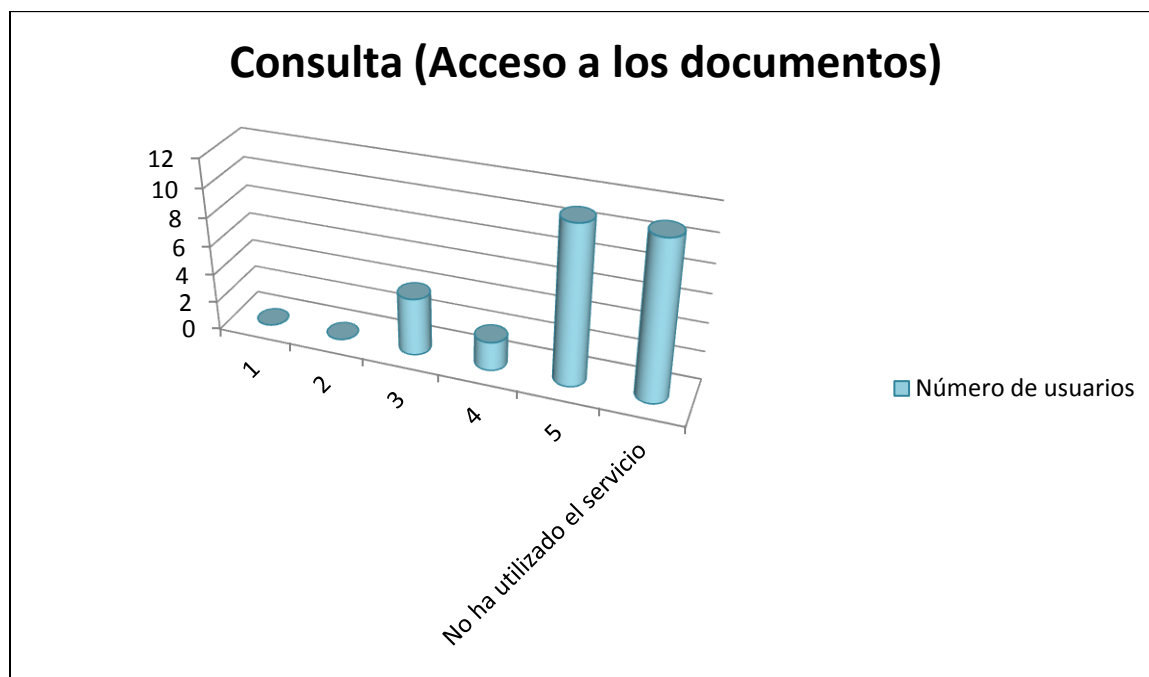


Gráfico número 3

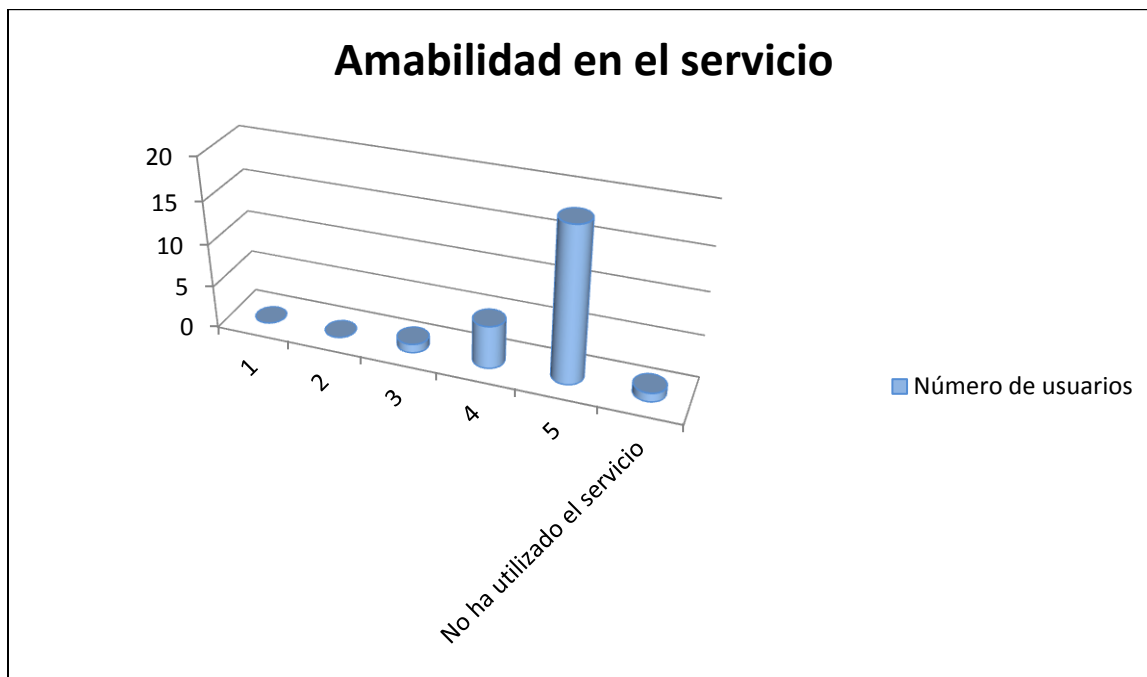


Gráfico número 4

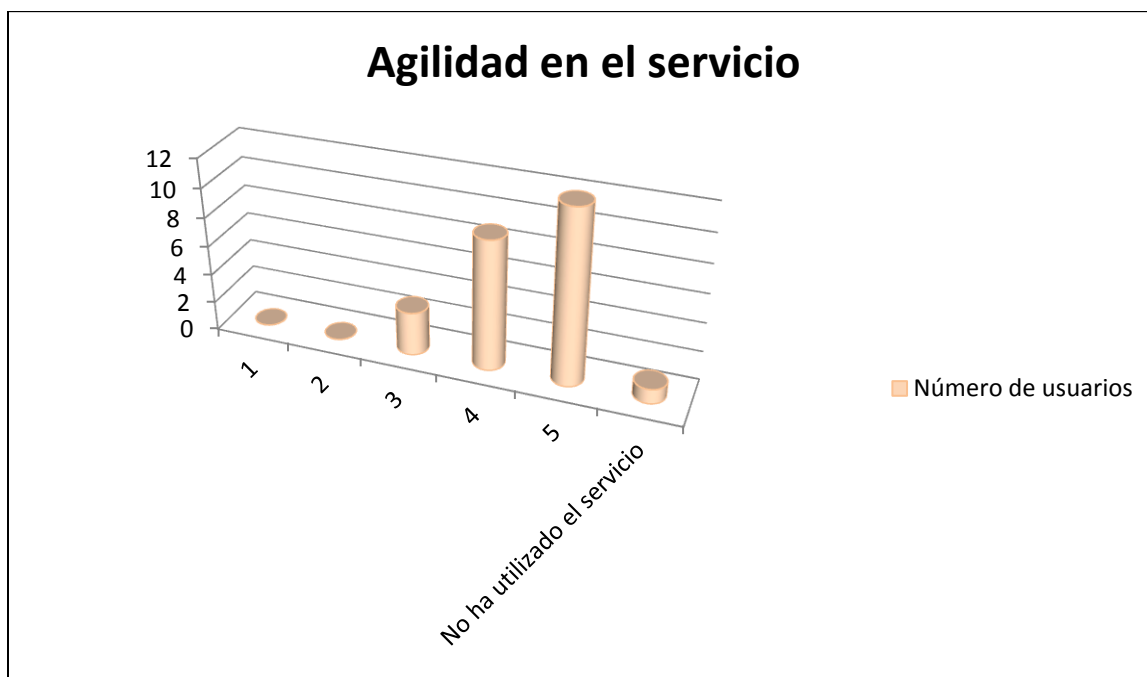


Gráfico número 5

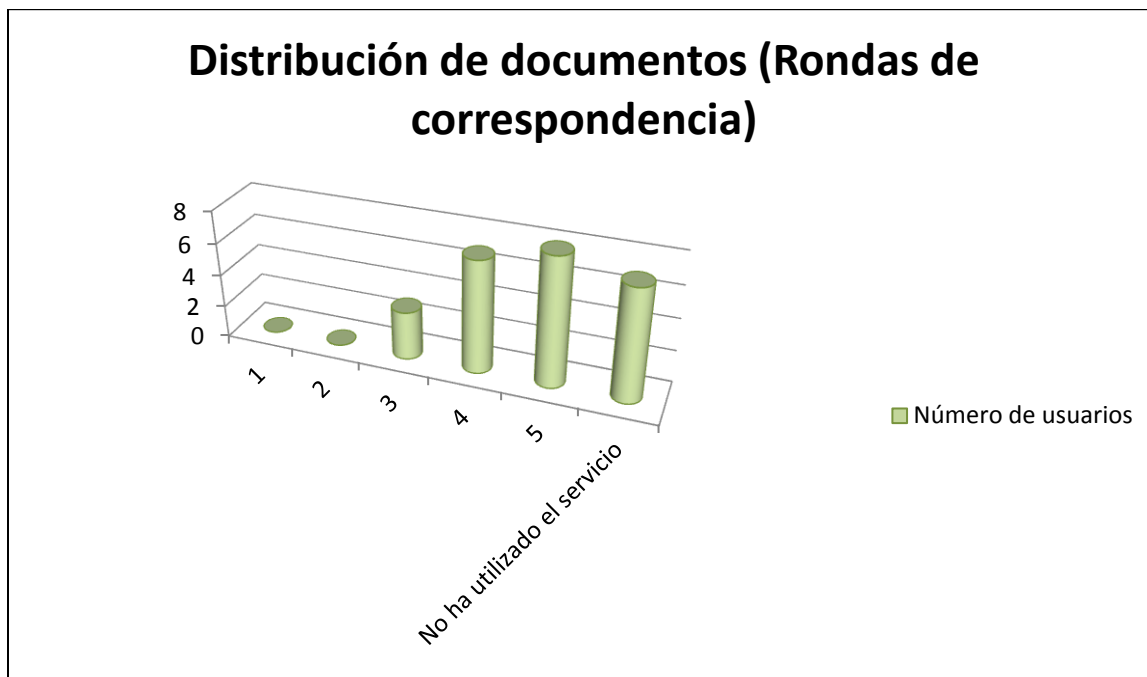
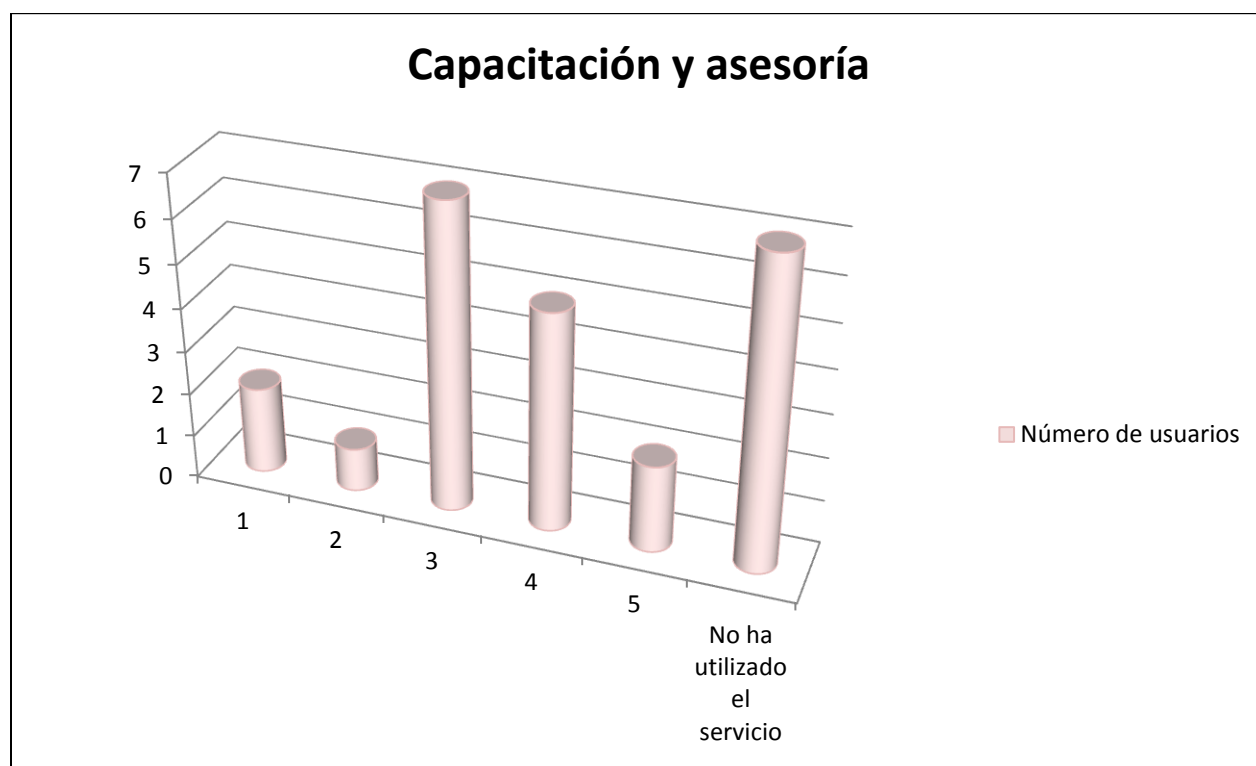


Gráfico número 6

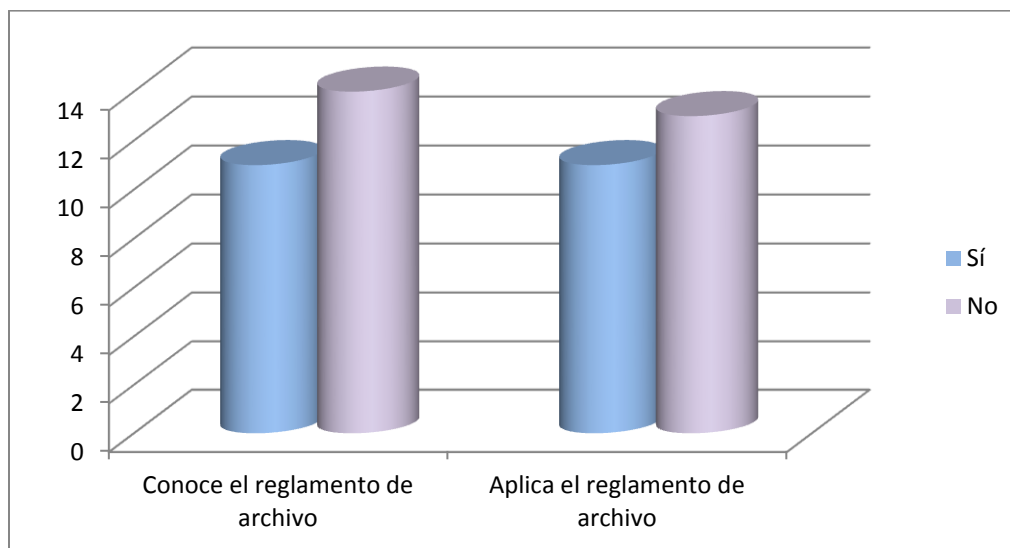




Gráfico número 7



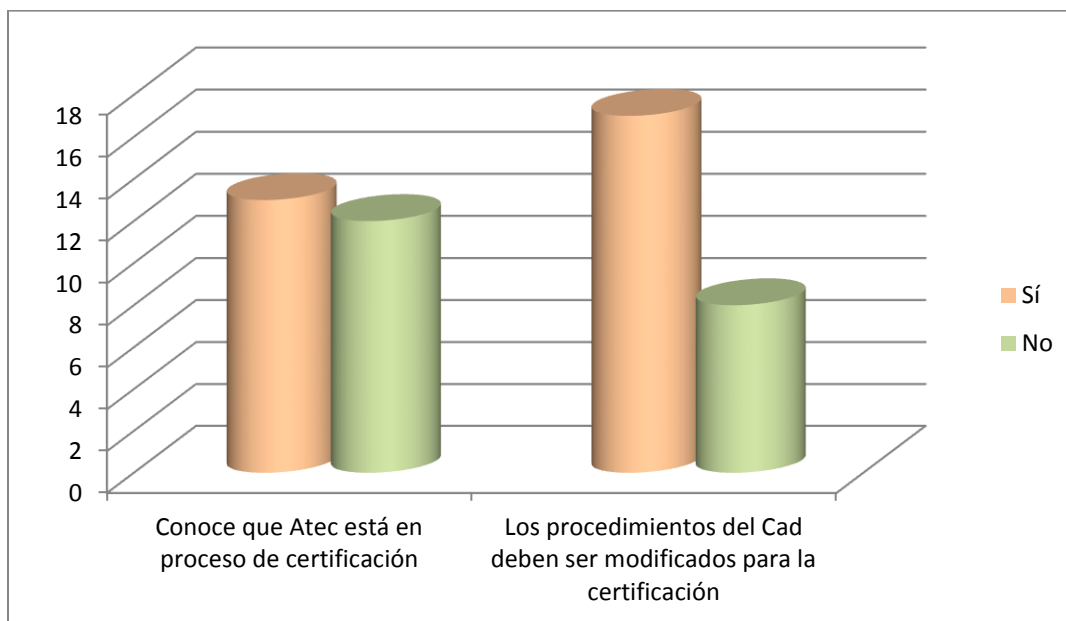
De acuerdo a estos resultados, se resalta que la valoración general oscila entre 3 y 5, indicando que si se presentan fallas en los servicios, la percepción es que para los usuarios estas no son tan significativas.

**Gráfico número 8**

De acuerdo a la información recopilada, menos de la mitad de las personas conoce y aplica el reglamento de archivo, que según los documentos investigados, fue construido en el 2006. Las personas que respondieron sí manifiestan utilizarlo porque es necesario para su labor, porque le ven utilidad, porque son las directrices de la dependencia y deben cumplirlas pero también se vislumbra que se encuentran confundidos entre el reglamento y otros procedimientos que el Cad ha establecido para la distribución y recolección de documentos así como para la recepción de consultas.

Muchas personas manifiestan no conocer las políticas de archivo, y los que sí lo hacen indican requerir más capacitación, difusión y uso en ellas. Trece personas consideran, además, que las políticas de archivo no son actuales y aplicables a la realidad institucional., en parte por no conocerlas, también porque requieren mejorar en aspectos como archivos digitales y en rapidez en el trámite de la información.

Gráfico número 9



Si bien este resultado no es tan confiable debido a que muchas de las personas encuestadas afirman no conocer detalladamente las políticas y el reglamento de archivo, por conocimiento general sí saben que estas deben ser modificadas para que la institución pueda certificarse en las normas mencionadas.

Los empleados indican que esta necesidad no solo radica en la certificación de las normas, sino también porque la institución requiere procedimientos más limpios, sencillos y unificados, que las dependencias deben funcionar integradas con los procesos de gestión documental para que estos sean efectivos y que además, requieren de la implementación con las TIC's como la adquisición de un software de gestión documental. También, mencionan que estos deben ser conocidos e implementados por todos los empleados.

## **Encuesta 2: empleados de archivo**

Esta encuesta se realizó con el fin de conocer la opinión de los empleados del CAD quienes a diario ejecutan los procedimientos de esta dependencia y por experiencia conocen los problemas y los aspectos positivos del área y de la institución y si estos tienen algo por mejorar con respecto al actual proceso de certificación que adelanta ATEC.

Se encuestaron cuatro empleados, una de las cuales trabaja a tiempo completo en la institución; las demás apoyan los procesos de la misma cuando surge una necesidad específica, como una consulta en el archivo central que se encuentra en la sede de Robledo o la solicitud de una diligencia, el envío y la recepción de documentos, funciones que también se encuentran centralizadas en la sede anteriormente mencionada.

Las siguientes fueron sus respuestas:

- A todas se les preguntó si consideraban suficientes los recursos con que contaban para cumplir sus funciones. Las cuatro personas contestaron que no, pues muchos de los elementos solicitados no son aprobados por la institución, porque deben recurrir a otros compañeros para pedir los implementos con que no cuentan y porque el recurso humano no es suficiente para atender todas las tareas que el CAD requiere.
- De las cuatro encuestadas, solo una consideró que el tiempo sí era suficiente para cumplir sus funciones; las demás indican que no pues se cumple con lo prioritario o urgente o

porque es requerimiento de los entes de control; también señalan que en unas actividades se toman más tiempo que otras y muchas veces sienten que no avanzan con sus tareas.

- De los usuarios internos y externos que atienden semanalmente, manifiesta la mayoría que son entre 10 y 20, y que estos no se encuentran satisfechos pues cuando realizan un requerimiento por documentos físicos, no pueden encontrarse rápidamente y que al no conocer todos los procedimientos, exigen algo que no puede cumplirse.
- Solo una persona manifiesta no conocer que ATEC se encuentra en proceso de certificarse pero todas indican que los procedimientos actuales del CAD sí deben ser modificados para cumplir con este objetivo, para darle un mejor servicio al usuario y porque los procedimientos actuales no son muy claros y tampoco son conocidos por todos los empleados, pero también afirman que ya se está trabajando en ese aspecto.

### **Encuesta 3: Líder de certificación**

La encuesta a la líder del proceso de certificación, actual directora administrativa, se realizó con el fin de tener la perspectiva de la persona encargada en la alta dirección institucional sobre este proceso. Ella manifiesta que decidieron implementar las normas anteriormente mencionadas pues la institución así podría optimizar sus recursos, mejorar sus procesos institucionales y por requerimientos gubernamentales, sin embargo, afirma que ATEC no tiene un presupuesto destinado para su gestión documental.

También indica, que para certificarse ATEC no debe modificar sus procesos de gestión documental sino que varían los volúmenes documentales y las unidades de conservación.

## **Propuesta**

De acuerdo a la información recolectada en las encuestas, se evidencia que existe recurso humano calificado para atender las tareas, pero con una sola persona dedicada al archivo y las demás de forma intermitente, no es posible establecer un plan de acción que tenga resultados a corto plazo que puedan ayudar a mejorar la gestión documental con miras también a obtener la certificación de las normas NTC 5555, NTC 5581 e ISO 9001.

La institución debe invertir en incrementar su recurso humano y además, en aprobar materiales y elementos tan básicos como los de oficina, que si no llegan a tiempo, pueden causar más retrasos en las labores que de por sí ya tienen este problema.

El compromiso de la alta dirección es básico para la toma de decisiones en materia de gestión documental y así se pueden implementar los proyectos necesarios para que esta área contribuya al otorgamiento de los certificados de calidad.

### **Elaboración de un Programa de Gestión Documental que se integre con el Sistema de Gestión de la Calidad**

A TEC ya cuenta con algunos procedimientos en materia de gestión documental, los cuales tendrán que integrarse con otros que se creen para adaptarse al Sistema de Gestión de la Calidad, de manera que la gestión sea íntegra y transparente y el sistema pueda funcionar adecuadamente y sea sostenible en el tiempo.

- Planeación:

- Como lo manifestó la líder de certificación, no hay un presupuesto asignado para los procesos de gestión documental, esto quiere decir que el área no está inscrita dentro de los planes institucionales, lo que conlleva a que la aprobación de proyectos a gran escala para esta sección no sean viables pues los recursos ya se habrán destinado a otras áreas. Es de vital importancia que la institución elabore un Plan Institucional de Archivos – PINAR “instrumento que permitirá planear, hacer seguimiento y articular con los planes estratégicos la función archivística de acuerdo con las necesidades, debilidades, riesgos y oportunidades” (AGN, 2014) de manera que estén incluidos en la planeación estratégica de la entidad los proyectos más necesarios a desarrollar cada año y que así se puedan corregir las falencias actuales e instituir y mejorar los demás procesos a mediano y corto plazo.
- Los formatos creados deben registrarse en el listado maestro de documentos y cuando se modifiquen, debe existir un control de versiones, de manera que siempre estén disponibles los formatos actuales.

Para la creación de estos formatos, el área de gestión documental necesita estar involucrada, indicando las características con que estos deben contar: márgenes, campos de fecha y lugar de producción, firmas, para que cuando los formatos se conviertan en documentos de archivo, no falte información necesaria para su clasificación, ordenación o descripción o para que estos no contradigan normas de conservación documental.



Cuando los tipos documentales estén registrados en las Tablas de Retención Documental, también debe estar enunciado su código para su inmediata identificación.

En el listado maestro de documentos deben inscribirse no solo los formatos de los procesos que regulan las normas a certificar sino la totalidad de los que existen en la institución. El área de gestión documental también debe intervenir para que estos se regulen y evitar la generación indiscriminada de formatos que no cumplan con las características necesarias evitando generar problemas de gestión documental.

- **Producción:** Los procesos que se deben construir o modificar para adecuarlos al Sistema de Gestión de la Calidad, en los que se produzca o intervenga algún documento, deben ser elaborados con asesoría del personal del CAD para que estos no contravengan ninguna norma archivística y se integren a los procesos ya establecidos por esta área.

Asimismo, esta área debe estar totalmente involucrada en la construcción de los procesos de Gestión de información y mejora, que está enmarcado dentro de la Gestión administrativa y financiera.

- **Gestión y trámite:** La actual base de datos en la que se lleva el control de los documentos enviados y recibidos es estable y solo genera pequeños errores ocasionalmente. Sin embargo tiene capacidades limitadas y no se cumplen a cabalidad algunas funciones y características con que deben contar los sistemas de información, principalmente de

seguridad pues su contenido podría borrarse o modificarse fácilmente y sin dejar evidencias.

Se recomienda la compra de un software de gestión documental que tendría las posibilidades, no solo de ser de ayuda en la unidad de correspondencia sino que también brindaría ventajas en otros procesos documentales transversales a toda la institución.

De acuerdo a conversaciones sostenidas con los empleados de la institución, en 2013 y 2014 se realizaron varios estudios para dicha adquisición, por lo que podrían aprovecharse estas investigaciones y optar por el más adecuado a las necesidades institucionales y sus recursos económicos.

Esto además ayudaría a un ágil acceso a la información, que según los empleados del archivo y las respuestas de los usuarios, es uno de los aspectos por mejorar.

- Organización: El recurso humano adicional es vital en este proceso. Es importante que el inventario único documental se termine en su totalidad para que exista una consulta rápida de la información.

Es además necesario para que pueda tomarse como base en la elaboración de las Tablas de Valoración Documental.

- **Transferencia:** Cuando se elaboren las Tablas de Retención Documental, se debe crear un cronograma de transferencias para que los archivos de gestión puedan transferir sus documentos al archivo central. Aunque ya se ha capacitado a los empleados antiguos sobre este procedimiento, debe hacerse nuevamente para que el personal recién vinculado lo conozca y para que todos los empleados aprendan a utilizar el nuevo instrumento (TRD).

Asimismo, se debe crear una política para migración de los documentos electrónicos, pues la institución conserva archivos en disquetes de 3 ½, en CD y en DVD y no se sabe qué información existe ni en qué formatos. Además, para regular la producción futura pues se debe prevenir, utilizando formatos estándares que sean estables y a los que pueda accederse con la menor dependencia tecnológica posible.

Debe también tenerse en cuenta la opinión técnica del personal del CAD para la adquisición de nuevo software o para la evaluación de los existentes, como el que utilizan desde enero de 2015 para la gestión académica.

- **Disposición de documentos:** Según los inventarios que se revisaron, existe gran duplicidad documental en el fondo acumulado de ATEC, debido a que existen expedientes completos fotocopiados, sobre todo de historias laborales. Es urgente por tanto tener los instrumentos de valoración rápidamente para que esta información que ocupa espacio en los abarrotados depósitos de archivo pueda ser eliminada. También, para que se digitalicen los documentos que por Tabla de Retención Documental ameriten

reprografía evitando el deterioro por manipulación y permitiendo el rápido acceso a la información.

- **Preservación a largo plazo:** Es vital que los depósitos de archivo sean adecuados con las mínimas condiciones que estos deben cumplir pues con los graves problemas que tienen actualmente los documentos están en inminente peligro de sufrir daños, especialmente por las siguientes razones:
  - Acumulación de polvo
  - Falta de espacio, lo que conlleva a la acumulación y apilación indebida de cajas de archivo
  - Filtraciones de agua en paredes y sobre todo en pisos debido a los altos niveles freáticos
  - Por el ingreso de roedores e insectos
  - Por sustracciones indebidas pues no hay seguridad para el ingreso a estos depósitos

También se deben tener calendarios de limpieza que se cumplan a cabalidad para que el polvo no siga afectando los documentos ni la salud de los empleados de archivo, así como de los usuarios que consultan la información.

Tanto si se trasladan los depósitos como si no es posible hacerlo inmediatamente, es necesario implementar un Sistema Integrado de Conservación donde todas estas falencias

sean expuestas y queden registradas con el fin de realizar un plan de acción que permita corregirlas o mitigarlas.

- Valoración:

- Elaborar las Tablas de Retención Documental es vital, no solo para cumplir el requisito de las normas a certificarse, sino porque de lo contrario, se seguirán acumulando los documentos indiscriminadamente, contribuyendo al desconocimiento en la organización de los archivos de gestión. Esto también puede causar problemas en la producción documental en las unidades administrativas o secciones, o que se les dé una disposición final sin un juicio adecuado.
- Es indispensable elaborar las Tablas de Valoración Documental para poder entregar los fondos de ASSTI y COOPASAT a la entidad que le compete (Secretaría de Educación Municipal y Superintendencia de Economía Solidaria, respectivamente). Con esto se descongestionarían los depósitos de archivo y el personal del CAD tendría más tiempo para dedicar a otras funciones pues así se acabarían las consultas de estos fondos.

Los asesores de calidad indican que se debe tener control de los documentos en cada archivo de gestión, los responsables de los mismos y un plazo de retención. Para esto, proponen un formato (ver tabla 1, página 22) que serviría para tener control de los documentos e indicar los plazos de retención, sin embargo, el CAD ya cuenta con unos establecidos: el Formato Único

de Inventario Documental (FUID) y el formato para Tablas de Retención Documental (TRD), que además son los autorizados por el Archivo General de la Nación (AGN). Siendo esta una institución educativa, debe cumplir con toda la normatividad archivística expedida por el Estado, pues es una empresa privada con función pública.

Este Programa de Gestión Documental es necesario, no solo para que se cumplan los requisitos que la norma de calidad exige, sino para que la institución tenga una gestión integral y sistémica; que no solo se regulen unos procesos y los otros se dejen aparte, pues de esta manera se generarían soluciones parciales. Esto no quiere decir que todos los cambios deban llevarse a cabo inmediatamente, pues sería imposible asumir, tanto presupuestalmente, como en cuestión de recurso humano y de tiempo todo lo que debe hacerse. Lo importante es tenerlo planeado para que por etapas puedan darse los cambios necesarios y que de esta manera, la institución no lleve a cabo solo los procesos que la norma le obliga, sino que vea la utilidad en el proceso integral.

### **Implementación de un programa de gestión del cambio**

Institucionalmente, uno de los grandes retos a afrontar para que todos estos cambios puedan llevarse a cabo, es el de concientizar a todos los empleados, principalmente a los directivos, de que todos estos procesos nuevos que se implementarán tienen la función de mejorar la gestión institucional, y que sin su colaboración esto no puede ser posible.

Muchas veces, las personas se resisten al cambio porque consideran que las nuevas funciones traerán consigo más trabajo, haciendo la carga laboral más pesada. Otros, sin

embargo, consideran que esa racionalización de procesos puede ser dañina para los empleados al creer que con los análisis encontrarían falencias en su trabajo o podrían tomar su trabajo como innecesario luego de la reorganización, prescindiendo así de su cargo. Algunos otros podrán considerarse incapaces de asumir las nuevas funciones que el cambio implica, y se sentirían limitados.

Para que se logren vencer todos estos temores y dificultades, es importante implementar un programa de gestión del cambio, que es “el proceso, herramientas y técnicas para gestionar la transición hacia una nueva realidad, intentando que las personas involucradas sean capaces y deseen trabajar en el nuevo contexto definido y se consigan los resultados esperados” (Cideal.org)

Para esto, se proponen los siguientes pasos:

- Liderar el cambio
- Generar la convicción de necesidad del cambio
- Dar forma a una visión
- Obtener el compromiso del equipo
- Monitorizar el progreso
- Asegurar la continuidad del cambio (Cideal.org)

Con los anteriores pasos quiere decirse que se necesita una persona de la alta dirección que lidere el plan de cambio, apoyando y mostrándose siempre decidido ante el nuevo proyecto que impulsan. Que tenga poder de convicción y buen discurso, que moldee la iniciativa y sepa

transmitir las ventajas de este cambio para que los equipos se comprometan y se impliquen. Luego de logrado el cambio, es necesario verificar continuamente para que por algún error no se retroceda.

Debido a que en la institución existe historial de proyectos que no pudieran llevarse a cabo porque los empleados se resistieron al cambio, es fundamental que se instituya un plan que permita a todos asumir las nuevas formas de trabajo, de manera que no se obstaculicen estos procesos.

Por eso es importante que la institución logre ayudar a sus colaboradores a vencer el temor y mostrarles que son idóneos para desempeñar los nuevos procesos.

Es importante que cada uno, desde su rol, sea consciente de la relevancia de su papel en estos cambios y que participe activamente, que vea la utilidad de los mismos y que si bien, al principio puede ser difícil asumirlos, finalmente el reto que se imponen puede ser superado, lo que contribuirá al bienestar institucional.

También reviste gran importancia que todos asuman estos cambios como algo permanente, no como unas actividades que solo se están realizando para cumplir los requisitos que las normas exigen pues es en estos casos cuando tienden a crearse, incluso sin ser conscientes, dobles métodos o formas de trabajar, colapsando finalmente el sistema.



## Conclusiones y recomendaciones

- ATEC ya cuenta con una plataforma institucional de Google que tiene, entre sus aplicaciones, un disco duro virtual al que todos los empleados pueden acceder. Sin embargo, los documentos referentes al proceso de certificación actual están siendo recopilados en Dropbox, un disco diferente que habilita por cada usuario cierta cantidad de almacenamiento gratuito, pero que llegado el tope es de costo. Esto puede ocasionar que deje de alimentarse el sistema una vez se alcance el almacenamiento total, causando vacíos en la información y además, puede generar problemas de duplicidad documental.
- El sistema de calidad, como lo plantean actualmente los asesores que guían el proceso de certificación, solo regula algunos procedimientos, principalmente relacionados con los archivos de gestión. Teniendo en cuenta que las instituciones tienen un enfoque sistémico y que todas sus partes están interrelacionadas para cumplir una función, no deben dejarse de lado los procedimientos que no regula la norma.
- La institución tiene tradición de tomar decisiones para solucionar parcialmente y de manera inmediatista los problemas que surjan, o de dar respuesta a un requerimiento determinado solo momentáneamente. Este puede ser un grave problema en el mantenimiento del sistema de calidad ya que la alta dirección de las instituciones de formación para el trabajo tiene el compromiso de: *establecer, divulgar y definir la política de calidad y comunicar la importancia de cumplir con los requisitos de la*

*calidad de los beneficiarios, así como con los requisitos legales y reglamentarios para la prestación del servicio de formación para el trabajo. (NTC 5555, pág. 11)*

- La dirección de la institución debe darle un papel más participativo al CAD en la toma de decisiones. Debido a que esta sección es relegada, se pierden aportes importantes que permiten que los procesos no se integren o que vayan en contra de principios y normas archivísticas, ocasionando problemas a futuro.
- Siempre el área de calidad debe estar integrada con la de gestión documental para que no se contradigan la una a la otra. Ambas deben funcionar interrelacionadas para que el sistema no se derrumbe. En tal caso, la institución se llenaría de no conformidades, causando la no certificación o la futura pérdida de la misma.
- La gestión documental de la institución no hace referencia solo a la información que conservan en soporte papel. Es de vital importancia que el área de sistemas y desarrollo se integre con el CAD para que juntos construyan las políticas y que, en cuanto pueda realizarse, se establezca un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo.

## Referencias

- AGN, Manual para la Formulación del Plan Institucional de Archivos –PINAR. Recuperado de <http://www.archivogeneral.gov.co/noticias/manual-para-la-formulaci%C3%B3n-del-plan-institucional-de-archivos-%E2%80%93pinar>
- ATEC, institucional. Recuperado de [http://www.atec.edu.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2&Itemid=110](http://www.atec.edu.co/index.php?option=com_content&view=article&id=2&Itemid=110)
- Canal, M. y Mejía, L. Acuerdo 027. 2006. Archivo General de la Nación
- Centro Virtual Cervantes. Metodología cuantitativa. Doi: [http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/diccio\\_ele/diccionario/metodologiacuantitativa.htm](http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/metodologiacuantitativa.htm)
- Cideal.org. Gestión del cambio. Recuperado de: <http://fortalecimiento.cideal.org/web/page/92>
- García, H., Martínez, G., Martín, M., y Sánchez, G. La entrevista. Recuperado de [http://www.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86\\_entrevistapdfcopy.pdf](http://www.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf)
- Icontec internacional. Nuestra historia. Recuperado de <http://www.icontec.org/index.php/es/nuestra-compania/nuestra-compania/nuestra-historia>
- Ministerio de Cultura de Colombia. Decreto 2609 de 2012. Recuperado de [http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/Transparencia/DECRETO\\_2609\\_DE\\_2012.pdf](http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/Transparencia/DECRETO_2609_DE_2012.pdf)
- Ministerio de Educación Nacional. Recuperado de <http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-article-234968.html>
- Rodríguez, G. y Valdeoriola, R. Metodología de la Investigación, Universitat Oberta de Catalunya.

## **Anexos**

- Anexo 1: Resultados de encuestas a usuarios de archivos
- Anexo 2: Resultados de encuestas a empleados de archivos
- Anexo 3: Resultado de encuesta a líder de certificación