

**ESTRUCTURACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE ACUERDO A
LA NORMA ISO 9001 DE 2008, COMO ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO
EMPRESARIAL DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE IPIALES 2014**

DEISY AUX MEJIA

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ECONOMIA
SAN JUAN DE PASTO
2015**

**ESTRUCTURACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE ACUERDO A
LA NORMA ISO 9001 DE 2008, COMO ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO
EMPRESARIAL DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE IPIALES 2014**

DEISY AUX MEJIA

**Trabajo de grado, modalidad pasantía presentado como requisito para optar
al título de Economista**

**Asesor de la entidad:
Eco. JHON JAIRO SUAREZ**

**Asesor de la universidad:
Eco. VICENTE FIGUEROA**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ECONOMIA
SAN JUAN DE PASTO
2015**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado, son responsabilidad del autor”

Artículo 1 del acuerdo N° 324 de octubre 11 de 1966, emanado del honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

**Eco. Vicente Figueroa
Asesor de Pasantía**

**Eco. Roberth Wilson Ortiz
Jurado**

**Admón. de Cias. Wilson Revelo Maya
Jurado**

San Juan de Pasto, 3 de Octubre de 2014

AGRADECIMIENTOS

El presente documento lo dedico a la Universidad y a mis compañeros de clase con quienes compartí especiales momentos de aprendizaje, además lo dedico a mi familia y allegados.

También lo dedico a las personas que buscan un enriquecimiento de vida espiritual y personal, y de manera muy especial lo dedico a DIOS por ser mi guía en este proyecto de grado, finalmente lo dedico a todo el equipo administrativo de la Empresa Cámara de Comercio de Ipiales para que encuentren en este documento un soporte que ayude al crecimiento organizacional de la empresa.

DEISY YOLIM A AUX MEJIA

DEDICATORIA

De manera muy especial dedico este proyecto de grado a todas aquellas personas que me apoyaron en el transcurso de mi carrera y que siempre confiaron en mí, además dedico de manera muy especial este documento a mi hija, mi familia, a mi esposo y su familia, por brindarme su apoyo incondicional, por su amor, su dedicación, sus consejos, confianza y por creer en mí en todos estos años de sacrificio.

Finalmente dedico este proyecto a mis amigos y amigas de la Cámara de Comercio de Ipiales, por haber estado conmigo en este ciclo académico, por su colaboración y por su amistad y por todas sus contribuciones para hacer realidad este gran logro.

DEISY YOLIMA AUX MEJIA

RESUMEN

Teniendo en cuenta la importancia de los documentos que generan las organizaciones, y en ámbito de lo público la Ley 594 de 2000 o Ley General de Archivos, estableció la obligación para todas las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, de elaborar programas de gestión de documentos, independientemente del soporte en que produzcan la información para el cumplimiento de su cometido estatal, o del objeto social para el que fueron creadas.

Es así que actualmente la Cámara de Comercio de Ipiales tiene como objetivo la implementación y ejecución del Programa de Gestión Documental el cual se entiende como un proceso archivístico sistemático encaminado al eficiente, eficaz y efectivo manejo y organización de la documentación producida y recibida por la entidad, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su producción, trámite, utilización y conservación.

El Programa de Gestión Documental, es un mecanismo que busca consolidar las iniciativas que desde hace el algún tiempo ha venido desarrollando con el fin de salvaguardar sus documentos y sus archivos, velando por la Integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de los mismos.

ABSTRACT

Given the importance of the documents generated by organizations, and the public sphere Act 2000 or Act 594 of Archives, established the obligation for all public and private entities that carry out public functions, to develop management programs document, regardless of the medium in producing information for fulfilling your state committed or corporate purpose for which they were created.

Thus, currently the Chamber of Commerce aims Ipiales deployment and implementation of the document management which is understood as a systematic archival process towards effective, efficient and effective management and organization of the documentation produced and received by the entity from its origin to its final destination, in order to facilitate their production, processing, utilization and conservation.

Document Management Program is a mechanism which seeks to consolidate the initiatives since some time has been developed in order to safeguard your documents and files, ensuring the integrity, authenticity, veracity and accuracy of the same

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	17
1. MARCO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.1 TEMA	18
1.2 TITULO	18
1.3 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	18
1.3.1 Antecedentes.	19
1.3.2 Situación Actual.	20
1.3.3 Formulación del Problema.	20
1.3.3.2 Preguntas específicas:.....	21
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	21
1.5 OBJETIVOS.....	22
1.5.1 Objetivo General.	22
1.5.2 Objetivos Especificos.....	23
1.6 DELIMITACION DEL PROBLEMA.....	23
1.6.1. Universo de estudio.	23
1.6.2 Espacio geográfico.	23
1.6.3 Espacio temporal	23
2. MARCO DE REFERENCIA.....	24
2.1 MARCO TEORICO	24

2.2 MARCO CONCEPTUAL	29
2.3 MARCO LEGAL	33
2.3.1 Control de los Registros.....	38
2.3.2 Propiedad del cliente.	39
3. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	40
3.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	40
4. DISEÑO Y PROCEDIMIENTOS METODOLOGICOS	41
4.1 TIPO DE ESTUDIO.....	41
4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	41
5. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	43
5.1 TRABAJO DE CAMPO	43
5.2 ENTREVISTA CON LOS PRODUCTORES DE LOS DOCUMENTOS DE LA INSTITUCIÓN	44
5.2.1 Identificación y definición de unidades documentales.	44
5.2.2 Análisis de la producción y trámite documental.	44
5.2.3 Tiempos de Elaboración.	44
5.2.4 Análisis e Interpretación de la Información Recolectada.	44
5.2.4.1 Parte 1. Producción de documentos:	45
5.2.4.2 Parte 2. Recepción de documentos internos:	51
5.2.4.3 Parte 3. Distribución de documentos recibidos:	57
5.2.4.4 Parte 4. Distribución de documentos enviados	59
5.2.4.5 Parte 5. Trámite de documentos:	63

5.2.4.6 Parte 6. Organización de archivos de gestión:.....	67
5.2.4.7 Parte 7. Organización de archivo central:	76
5.2.4.8 Parte 8. Organización de archivo histórico.....	80
5.2.4.9 Parte 9. Consulta de documentos:	81

6. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DEL PROCESO DE GESTIÓN DE ARCHIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE ACUERDO A LA NORMA ISO 9001 DE 2008, COMO ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE IPIALES 2014

7. DISEÑAR EL PLAN OPERATIVO ANUAL POAGD, DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE ACUERDO A LA NORMA ISO 9001 DE 2008, COMO ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE IPIALES 2014.....	100
--	-----

CONCLUSIONES	103
--------------------	-----

RECOMENDACIONES.....	104
----------------------	-----

BIBLIOGRAFIA.....	105
-------------------	-----

NETGRAFIA	106
-----------------	-----

ANEXOS	107
--------	-----

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Documentos Generados por Dependencia.....	45
Cuadro 2. Factores importantes para la elaboración de documentos	47
Cuadro 3. Soportes documentales utilizados.	49
Cuadro 4. Recepción de documentos.	50
Cuadro 5 . Documentos recibidos de otras dependencias	51
Cuadro 6 . Recepción de documentos internos.....	53
Cuadro 7. Oficios que no le competen.....	54
Cuadro 8. Tramite a seguir cuando el documento esta incompleto.....	55
Cuadro 9. Control para el seguimiento y entrega de los documentos.	56
Cuadro 10. Recepción de documentos externos.	57
Cuadro 11 . Documentos diferentes de la dependencia.	58
Cuadro 12. Medio utilizado para envío de documentos a otra Entidad.....	59
Cuadro 13. Unidad de correspondencia manejada.....	60
Cuadro 14. Documentación enviada.....	61
Cuadro 15. Correspondencia devuelta.	62
Cuadro 16. Recepción de documentos de otras dependencias.....	63
Cuadro 17. Acciones que se utilizan cuando la solicitud no es clara.	64
Cuadro 18. Respuesta a solicitudes	65
Cuadro 19. Respuesta para la misma institución.....	66

Cuadro 20. Apertura de carpetas.....	67
Cuadro 21. Organización archivo de gestión.....	68
Cuadro 22. Ubicación de documentos.....	69
Cuadro 23. Foliación.....	70
Cuadro 24. Elaboración de inventarios de documentos.....	71
Cuadro 25. Transferencias documentales.	72
Cuadro 26. Procedimiento para hacer la transferencia.....	73
Cuadro 27. Serie para eliminar el archivo de gestión.	74
Cuadro 28. Procedimiento que aplica para eliminar documentos en el archivo de gestión	75
Cuadro 29. Procesos archivísticos que se realizan en el archivo de gestión.....	76
Cuadro 30. Recuperación de documentos.....	77
Cuadro 31. Instrumentos que consulta.	78
Cuadro 32. Procedimientos para eliminación, conservación total, selección y microfilmación.	79
Cuadro 33. Localización de la información en los archivos.	81
Cuadro 34. Registro del préstamo de documentos.....	82
Cuadro 35. Mecanismo de control para la devolución.	83
Cuadro 36. Necesidades de las dependencias para la conservación y almacenamiento.....	84
Cuadro 37. Diagnóstico de necesidades.	85
Cuadro 38. Espacio para el almacenamiento de documentos.....	86
Cuadro 39. Medidas de conservación preventiva.	87
Cuadro 40. Conserva información en medios magnéticos y digitales.....	88

Cuadro 41. Estructuración de la matriz DOFA, MEFE, MEFI	90
Cuadro 42. Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE).....	93
Cuadro 43. Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)	95
Cuadro 44. Matriz DOFA	99
Cuadro 45. Plan operativo anual de gestión documental.....	101

LISTA DE GRAFICOS

	pág.
Grafica 1. Documentos Generados por Dependencia	46
Grafica 2. Factores importantes para la elaboración de documentos.	48
Grafica 3. Soportes documentales utilizados	49
Grafica 4 . Recepción de documentos	50
Grafica 5. Documentos recibidos de otras dependencias.....	52
Grafica 6. Recepción de documentos internos	53
Grafica 7. Oficios que no le competen	54
Grafica 8. Tramite a seguir cuando el documento esta incompleto.	55
Grafica 9. Control para el seguimiento y entrega de los documentos.....	56
Grafica 10 . Recepción de documentos externos	57
Grafica 11. Documentos diferentes de la dependencia	58
Grafica 12. Medio utilizado para envío de documentos a otra Entidad	59
Grafica 13. Unidad de correspondencia manejada	60
Grafica 14. Documentación enviada.....	61
Grafica 15. Correspondencia devuelta.....	62
Grafica 16. Recepción de documentos de otras dependencias	63
Grafica 17. Acciones que se utilizan cuando la solicitud no es clara	64
Grafica 18. Respuesta a solicitudes.....	65
Grafica 19. Respuesta para la misma institución	66
Grafica 20. Apertura de carpetas	67

Grafica 21. Organización archivo de gestión	68
Grafica 22. Ubicación de documentos	69
Grafica 23. Foliación	70
Grafica 24. Elaboración de inventarios de documentos	71
Grafica 24. Transferencias documentales	72
Grafica 25. Procedimiento para hacer la transferencia.	73
Grafica 26. Serie para eliminar el archivo de gestión.....	74
Grafica 27. Procedimiento que aplica para eliminar documentos en el archivo de gestión	75
Grafica 28. Procesos archivísticos que se realizan en el archivo de gestión.	77
Grafica 29. Recuperación de documentos.	78
Grafica 30. Instrumentos que consulta.	79
Grafica 31. Procedimientos para eliminación, conservación total, selección y microfilmación	80
Grafica 32. Localización de la información en los archivos.....	81
Grafica 33. Registro del préstamo de documentos.	82
Grafica 34. Mecanismo de control para la devolución	83
Grafica 35. Necesidades de las dependencias para la conservación y almacenamiento.....	84
Grafica 36. Diagnóstico de necesidades.....	85
Grafica 37. Espacio para el almacenamiento de documentos	86
Grafica 38. Medidas de conservación preventiva	87
Grafica 39. Conserva información en medios magnéticos y digitales	88

LISTA DE ANEXOS

pág.

ANEXO A. ORGANIGRAMA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE IPIALES	108
ANEXO B. FORMATO DE ENCUESTA-ENTREVISTA	109

INTRODUCCION

El presente trabajo consta en la Estructuración de un Plan de Gestión Documental en una empresa muy importante que contribuye a economía de la Ciudad como lo es la Cámara de comercio de Ipiales, desde su fundación ha venido produciendo, ciertas tipologías documentales que hacen parte de su acervo documental, herramienta fundamental para la toma de decisiones al interior y exterior de la entidad. Gran parte de estos documentos constituyen el archivo histórico. La actual administración, se ha interesado en desarrollar procesos que se identifican con el mejoramiento y ejecución de políticas de calidad que ayuden al crecimiento y desarrollo institucional de manera sostenible y competitiva en el tiempo, y espacio, otras de las finalidades es la participación en las Políticas Públicas que el Estado Colombiano ha dispuesto, con el objetivo de lograr la eficiencia, eficacia y transparencia administrativa, mediante la modernización y activación de nuevos procesos en instituciones públicas, privadas y entes territoriales del territorio nacional.

En el desarrollo del trabajo, fue necesario la elaboración de un diagnostico archivístico de la entidad, el cual constituye como la base y pilar de toda la asesoría archivística, debido a que éste analiza el cumplimiento de la Gestión Documental en cada área, con relación a las normas que aplican a cada caso, seguido de esto se realizó un Plan de Gestión Documental para que con él estas áreas cumplan a cabalidad con estas disposiciones y con las condiciones técnicas establecidas dentro del Programa. Una vez la Entidad arranque con la implementación a futuro la institución preverá la organización e instalación del Archivo Central e Histórico, cuyo objetivo es; conservación, custodia, preservación y prestación de un mejor servicio a la comunidad, quien tiene el derecho a la información y acceso a la investigación científica y cultural.

1. MARCO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA

El trabajo que se pretende realizar es la estructuración del Plan de Gestión Documental como estrategia de fortalecimiento empresarial de la Cámara de Comercio de Ipiales, el cual contiene estrategias, actividades, recursos, responsables, controles, y tiempos de implementación, con el fin de que sea implementado en cada una de las áreas de la Cámara de Comercio de Ipiales fortaleciendo su enfoque de procesos basado en la norma ISO 9001: 2008 y la ley 594 de 2000 para el cumplimiento de los requisitos legales y de Calidad.

1.2 TITULO

Estructuración del Plan de Gestión Documental de acuerdo a la norma ISO 9001 de 2008, como estrategia de fortalecimiento empresarial de la Cámara de Comercio de Ipiales 2014.

1.3 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Debido a la normatividad enviada por la Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio CONFECÁMARAS a todas las Cámaras de Colombia, en la cual se estipula que las instituciones independientemente que sean públicas o privadas deben cumplir con la ley 594 de 2000, actualmente en la Cámara de Comercio de Ipiales se está trabajando en el cumplimiento de esta ley, sin embargo se lo está desarrollando de manera parcial ligado solamente al proceso de Archivo de Registro Público lo cual genera un incumplimiento de la Ley.

La Cámara de Comercio de Ipiales es una entidad certificada en Gestión de Calidad, y por tanto los procesos implementados en ella deben cumplir con los requisitos legales y de Calidad estipulados en la Norma ISO 9001:2008, se hace necesario crear procesos y procedimientos que lleven al cumplimiento de la ley 594 de 2000 y que estén adscritos al sistema de gestión de Calidad Certificado en la Institución.

La Cámara de Comercio es un Gremio Privado con delegación Pública por tanto tiene la obligación de rendir cuentas a los entes de control del orden nacional y el incumplimiento de una ley parcial o total como lo hemos descrito anteriormente conlleva a sanciones disciplinarias, fiscales y penales, sobre esto radica el deber institucional de estructurar un plan para el cumplimiento de la ley.

1.3.1 Antecedentes. “Con la Ley 594 de 2000, la Ley General de Archivos señala la importancia de los Archivos Documentales y de la preservación de los mismos, es por eso que Colombia asumió una nueva visión acerca de la importancia de los archivos, estableció la obligatoriedad de organizarlos a todo nivel, y a sus funcionarios velar por el cuidado y conservación de los documentos a su cargo, para permitir la investigación en todos los aspectos de dichas fuentes. Se reiteró el derecho al acceso a la información y al documento público, además de la fundamentación archivística moderna sobre el principio de procedencia y el orden original”.¹

En Colombia la archivística manejada en las empresas se la ha tomado en cuenta hace pocos años, aproximadamente de los años 90 hasta la nueva década del 2000, donde no se le ha dado la importancia que se merece, sin embargo las empresas se están actualizando y por tanto están manejando normas las cuales hacen cumplir a éstas con el Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Gestión Documental, los cuales juntos darán cumplimiento a la ley 594 de 2000.

El pasado 20 de diciembre de 2002 el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Archivo General de la Nación, expedieron la Circular No. 07, a través de la cual se expresó la necesidad de que todas las Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional organicen los archivos conforme a lo dispuesto en la Ley General de Archivos 594 julio 14 del 2000 y a las pautas y normas técnicas generales sobre la conservación de la información oficial de las entidades. Teniendo en cuenta lo anterior, en desarrollo del Programa de Renovación de la Administración Pública se viene adelantando por parte de la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo de la Función Pública, un plan de contingencia que involucra el acompañamiento y seguimiento al manejo de los archivos, con el fin de proteger los fondos documentales de las entidades dentro de sus procesos de reforma institucional y de manera específica la relacionada prioritariamente con las historias laborales, nóminas entre otras.²

De esta manera se puede determinar que el buen manejo de los documentos dentro de cada entidad son de vital importancia; es decir la relación que existe con el talento humano que en cada una de ellas se maneja, dependiendo de esto, la Administración adecuada de los recursos y de la información que de ellos provenga son realmente de manejo confidencial, respetuoso y con sentido de

¹ MARÍN, Miryam. Elementos de la archivística colombiana para la historia de los orígenes de la provincia. [en línea] [Citado Diciembre de 2014] Disponible en internet: theologicaxaveriana.javeriana.edu.co/descargas.

² GRILLO RUBIANO, Fernando; PALACIOS PRECIADO, Jorge; MONTENEGRO TRUJILLO, Santiago y JIMÉNEZ JARAMILLO, Claudia. Departamento Administrativo de la Función Pública y el Archivo General de la Nación. [en línea] [Citado Diciembre de 2014] Disponible en internet: www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=10631

pertenencia absoluto. Únicamente de esta manera estaríamos garantizando la custodia de los documentos de vital importancia de la Empresa.

Aprovechando el proceso de organización archivística que vienen adelantando las entidades en cumplimiento de las recomendaciones del Archivo General de la Nación y dada la importancia legal y el carácter administrativo de los documentos que conforman las Historias Laborales, las entidades deberán verificar la organización de las mismas, ajustando sus manuales y reglamentos internos a las disposiciones anteriormente descritas. El Archivo General de la Nación en cumplimiento de sus funciones de asesoría técnica, inspección y vigilancia otorgadas por la Ley, continuará realizando visitas a las entidades, para verificar el cumplimiento de las obligaciones respecto al manejo archivístico³.

1.3.2 Situación Actual. En la Cámara de Comercio de Ipiales el manejo de los archivos si existe, pero no se lo ha llevado completamente como la norma lo exige, sin embargo en el año 2009 se realizo en la entidad un proyecto de implementación de las Cuadros de Retención Documental el cual se interesó en desarrollar procesos que se identificaron con el mejoramiento y ejecución de políticas de calidad con el fin de que ayuden al crecimiento y desarrollo institucional de manera sostenible y competitiva en tiempo y espacio, proyecto que se truncó debido a que no se realizó la respectiva aplicación y aprobación por parte de Comité de archivo de la Entidad, por tanto no entro en funcionamiento.

El Sistema de Gestion de Calidad, el cual “es una filosofía adoptada por las organizaciones para dirigir y evaluar el desempeño institucional orientado al mejoramiento de los productos y/o servicios que se ofrecen al ciudadano”⁴ y que actualmente posee La Cámara de Comercio de Ipiales, carece de un elemento fundamental y de vital manejo como lo es la Gestión Documental en la empresa que se define como “ la captura, almacenamiento y recuperación de documentos, debido a que las empresas ya capturan, almacenan y recuperan documentos cada día”⁵.

1.3.3 Formulación del Problema. El desorden y la falta de controles adecuados en la documentacion que produce cada una de las oficinas que componen las instituciones, son la causade la falta de eficiencia administrativa y la tardanza en las soluciones operativas de las mismas, por tal razon el Archivo General de la

³ Ibíd., p. 3.

⁴ GESTION DE CALIDAD. [en línea] [Citado Diciembre de 2014] Disponible en internet: http://portal.dafp.gov.co/portal/page/portal/home/politicas_publicas/sistema_gestion_calidad

⁵ QUE ES GESTION. [en línea] [Citado Diciembre de 2014] Disponible en internet: <http://www.tbs-telecon.es/que-es-gestion-documental>

Nación ha promulgado la Ley General de Archivos la cual estipula el buen manejo de los documentos en cuanto a su producción, cuidado, recuperación y custodia.

En La Cámara de Comercio de Ipiales se puede diagnosticar la necesidad esencial de definir políticas que permitan desarrollar una metodología dinámica y de gestión que propenda por el buen flujo y manejo de los documentos en la institución siguiendo los lineamientos establecidos por la ley.

Las entidades públicas y privadas tienen la imperiosa necesidad administrativa, operativa y legal de implementar esta ley, ya que es una normativa adoptada a nivel nacional y la cual se la ha promulgado con el fin de que las empresas le den buen manejo a la documentación y su producción, según codificación o signatura topográfica con el fin de establecer los tiempos determinados de custodia y conservación de ellos, esto con el ánimo de fortalecer la empresa como tal; además esta medida también es dirigida por parte de CONFECÁMARAS hacia las Cámaras del Sur Occidente Colombiano por motivo de que no se ha adelantado con totalidad lo pertinente para la implementación de un Programa de Gestión Documental.

1.3.3.1 Pregunta general. ¿Por qué es importante estructurar el plan de gestión documental de acuerdo a la norma ISO 9001 de 2008, como estrategia de fortalecimiento empresarial en la Cámara de Comercio de Ipiales 2014?

1.3.3.2 Preguntas específicas:

- ¿Es importante diseñar un diagnóstico de la situación actual del proceso de gestión de archivo para la implementación del plan de Gestión Documental de acuerdo a la norma ISO 9001 de 2008, como estrategia de fortalecimiento empresarial en la Cámara de Comercio de Ipiales 2014?
- ¿Cómo visualizar la operatividad del Proyecto plan de Gestión Documental de acuerdo a la norma ISO 9001 de 2008, como estrategia de fortalecimiento empresarial en la Cámara de Comercio de Ipiales 2014?

1.4 JUSTIFICACIÓN

Como lo señala la ley 594 de 2000 en su artículo 16, “los funcionarios a cuyo cargo estén los archivos de las entidades públicas los secretarios generales o los funcionarios administrativos de igual o superior jerarquía, pertenecientes a las entidades públicas, a cuyo cargo estén los archivos públicos, y entidades de carácter privado o en su defecto que presten funciones públicas, tendrán la

obligación de velar por la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información de los documentos de archivos y serán responsables de su organización y conservación, así como de la prestación de servicios archivísticos.” Es primordial que en las empresas se cumpla con este imperativo legal, ya que comprende la directriz por medio de la cual cada una establecerá un comité de archivo, legalizado y organizado mediante el acto administrativo correspondiente, como un grupo asesor de alta dirección responsable de definir claras políticas, programas de trabajo, toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de los archivos de la entidad.

Todo lo anterior es fiel objeto de continuo control por parte de la Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República con el concurso y competencia al Archivo General de la Nación, de manera que cuando se lleve a cabo la observancia del fondo documental con esta clase de preceptos sea lo más objetiva posible.

El desarrollo de la gestión documental es importante, pues debido a la constante problemática que se da en las empresas y más específicamente en la Cámara de Comercio de Ipiales con situaciones como por ejemplo pérdida, extravío y/o destrucción de la documentación que reflejan en sí la vida misma de las empresas, se hace necesario el desarrollo de una metodología clara y organizada que establezca parámetros definidos con el propósito de ser cumplidos en lo que se refiere a la custodia y conservación de los documentos, es así como toma importancia la estructuración de un plan de gestión documental acorde a la normativa y a las políticas de Calidad de la norma ISO 9001 de 2008.

En ese sentido mediante el aporte generado por el presente proyecto se establece como sustancial la estructuración de un plan de gestión documental, pues se toma como punto de partida en el desarrollo de un sistema de gestión documental completo, de igual manera contribuye como guía valedera, la cual garantizará las investigaciones tanto de estudiantes como de entidades de carácter público y/o privado y en concordancia con el Sistema de Gestión de Calidad que hoy es un auge entre las Instituciones, requisitos que se convierten en obligatoriedad para la implementación de modelos de Gestión de los cuales nacen las asesorías permanentes y la estandarización del trabajo y que las empresas están dispuestas a incluir con el fin de ser más competitivas, eficaces y eficientes en su misión y en el que hacer diario de sus labores.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General. Realizar la estructuración del plan de Gestión Documental de acuerdo a la norma ISO 9001 de 2008, como estrategia de fortalecimiento empresarial en la Cámara de Comercio de Ipiales 2014 .

1.5.2 Objetivos Especificos

- Diseñar un diagnóstico de la situación actual del proceso de gestión de archivo para la implementación del plan de Gestión Documental de acuerdo a la norma ISO 9001 de 2008, como estrategia de fortalecimiento empresarial en la Cámara de Comercio de Ipiales 2014.
- Diseñar el plan Operativo Anual POAGD, de Gestión Documental de acuerdo a la norma ISO 9001 de 2008, como estrategia de fortalecimiento empresarial en la Cámara de Comercio de Ipiales 2014.

1.6 DELIMITACION DEL PROBLEMA

1.6.1. Universo de estudio. Este estudio se va a centrar en estructurar el Plan de Gestión Documental en cada una de los departamentos y áreas que componen a la Cámara de Comercio de Ipiales y de los documentos que dentro de ellas son producidos, en el que se va a tratar de demostrar las necesidades básicas acerca del manejo, adopción e implementación del archivo documental en la empresa, este estudio se lo ha programado para todos los departamentos y áreas que atañen a la empresa.

1.6.2 Espacio geográfico. El proceso investigativo se realizará en el área de influencia que abarca la Cámara de Comercio de Ipiales en cada uno de los Departamentos y áreas que pertenecen a ella según el organigrama de la entidad.

1.6.3 Espacio temporal. El tiempo que enmarca esta investigación es de octubre de 2013 a octubre de 2014.

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1 MARCO TEORICO

A nivel mundial la sistematización de las técnicas archivísticas comenzó a ser significativa a partir de la segunda mitad del siglo XVIII, si bien hay que hablar de ella, en sentido estricto, desde la segunda mitad del siglo XIX. El nacimiento de la disciplina archivística está vinculado al de la Diplomática, según EL oDolini (archivólogo) considera que se trataba de una "Diplomática práctica" que ponía en acento más sobre el documento que sobre el archivo, es decir sobre cada documento individualizado que sobre el conjunto de los documentos Incluso las primeras doctrinas archivísticas; se encuentran recogidas en obras de diplomatas.⁶

Hablando de este tema en Colombia con la creación del Archivo General de la Nación a través de la Ley 80 de 1989 se le asigna la función de establecer, organizar, y dirigir el Sistema Nacional de Archivos con el fin de planear y coordinar la función archivística en toda la nación, salvaguardar el patrimonio documental del país y ponerlo al servicio de la comunidad. Posteriormente, la Ley 594 de 2000, define los órganos asesores, coordinadores y ejecutores del Sistema. Esta normatividad fue reglamentada por el Decreto 4124 de 2004, que establece las instancias del Sistema Nacional de Archivos y le asigna a éstas, las funciones que deben cumplir para su desarrollo.

El Sistema Nacional de Archivos se articula bajo la orientación del Archivo General de la Nación como la instancia que aporta a la construcción de la política archivística en Colombia, y con descentralización administrativa y operativa para el desarrollo de proyectos y programas archivísticos de las instituciones que lo integran, brindando orientación sobre organización, manejo, preservación, conservación, servicio y control de los archivos.⁷

“En el departamento de Nariño quien hace la revisión de la implementación de las Cuadros de Retención Documental es la empresa de Seguridad Documental de Nariño, además de ella hace la visita a la entidad la Presidenta de la Sociedad Colombiana de Archivistas (Nini Johana Trujillo) donde en conjunto realizan la supervisión de que todo esté completamente regido de acuerdo a la norma”.⁸

⁶ LA ARCHIVISTICA. [en línea] [Citado Diciembre de 2014] Disponible en internet: http://www.concla.net/TeoriaArch/documentos/Los_Archivos_y_la_Archivistica%20%5BMendo%20Carmona%5D.pdf

⁷ ARCHIVO GENERAL. [en línea] [Citado Noviembre de 2014] Disponible en internet: <http://www.archivogeneral.gov.co/?idcategoria=1180>

⁸ HOSPITAL CIVIL. [en línea] [Citado Diciembre de 2014] Disponible en internet: <http://hospitalcivilese.gov.co/index.php/sample-sites/plan-de-gestion-2012-2016/93-hospital-local-civil/noticias-de-interes/119-Cuadro-retencion-de-documentos>

En Ipiales se puede decir que es escasa la información del sector archivístico, sin embargo, las entidades bajo la normativa de la ley 594 de 2000, se están comprometiendo con la implementación del Sistema de Gestión Documental, para que de alguna manera el manejo de su documentación sea llevada de la mejor manera posible, en cuanto a su producción, conservación, y eliminación.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que: "El proceso se tiene que realizar operativamente bajo las directrices de la dependencia del Archivo Documental y el acompañamiento de un profesional con experiencia en archivística y personal calificado que acate las disposiciones que la institución fije para la ejecución de las actividades. Este proyecto requiere de la dotación e implantación de material técnico adecuado para el sistema archivístico. (Cajas, carpetas, estantes, ganchos legajadores, brochas, aspiradora pequeña, tapabocas, mascarillas, guantes quirúrgicos, overoles, bayetillas, cinta falla, lapiceros, marcadores y un espacio amplio y seguro para efectuar el trabajo, entre otros) estos materiales en lo posible deben ser bajo las especificaciones que fija el Archivo General de la Nación, dotación que deberá suministrar la Institución. La cantidad debe ser la necesaria para que el Diagnóstico sea exitoso.

El/la coordinador(a) del Archivo Documental y suministrará la información adecuada para la adquisición de los anteriores elementos, además del acompañamiento permanente durante el proceso investigativo (Entrevistas, Tabulación y Análisis de Resultados). La metodología requiere de las siguientes fases:

Clasificación y Ordenación: Estos términos son los más discutidos, en el campo de los archivos sobre todo cuando se aplica a la organización, pero no olvidemos que en archivística puede adecuarse a: clasificación de archivos, clasificación de documentos, clasificación de instituciones de archivos, clasificación de un fondo.

La clasificación, se la define como: el agrupar documentos relativos a un mismo asunto, tema o materia, representándola por medio de símbolos de acuerdo con el sistema establecido.

Selección: es el proceso mediante el cual se determina la conservación parcial de la documentación por medio del muestreo. La selección documental permite:

- Optimizar el control y facilitar el acceso a los documentos requeridos por la administración o por el usuario externo.
- Ofrecer acervos documentales integrales que reflejen la estructura de la entidad productora.
- Reducir costos en espacio, tiempo y materiales.
- Garantizar la conservación documental.

Elementos indispensables para abordar la Selección:

- La selección puede aplicarse a documentación que ha perdido su vigencia.
- La selección debe aplicarse a series documentales voluminosas y cuyo contenido informativo se repite o se encuentra registrado en otras series.
- La selección se aplica a series documentales cuyo valor informativo no amerita su conservación total.
- Cuando una serie documental no requiere conservarse totalmente debe seleccionarse a través de muestreo.

Aplicación Formato Único de Inventario Documental: este formato podrá ser diligenciado para transferencias primarias, transferencias secundarias, valoración de fondos acumulados, fusión y supresión de entidades y/o dependencias para la entrada de inventarios individuales.

Eliminación: es la destrucción de los documentos que han perdido su valor administrativo, jurídico, legal, fiscal o contable y que no tienen valor histórico o que carecen de relevancia para la ciencia y la tecnología. La decisión de eliminar documentos, si no está establecida por la ley o reglamento es responsabilidad de la dependencia o del Centro de Información Documental de cada entidad.

- Un principio que debe observarse según el cual los documentos inactivos que han sido de antemano señalados como eliminables, deben destruirse tan pronto como se cumpla el plazo fijado por las Cuadros de Retención.
- Ninguna serie documental puede ser destruida sin estar previamente registrada en la correspondiente Cuadro de Retención. La eliminación deberá realizarse atendiendo lo estipulado al respecto.
- Las eliminaciones deben formar parte del proceso de preparación de las transferencias primarias y secundarias, es decir, cuando los archivos de gestión transfieren al central y este al histórico. En todos los casos deberá levantarse un acta acompañada de su respectivo inventario.

Transferencias Documentales: Remisión de los documentos del archivo de gestión central y de este al archivo histórico de conformidad con las Cuadros de Retención Documental (TRD) aprobadas. Las transferencias documentales permiten:

- Garantizar a los ciudadanos el acceso a la información.
- Evitar la producción y acumulación irracional de documentos.
- Asegurar y facilitar el control efectivo y ordenado de la documentación.
- Solucionar a nivel físico y funcional, el problema de la acumulación de documentos en las dependencias e instituciones productoras.
- Concertar la información útil, ya sea para la toma de decisiones administrativas o para el conocimiento del desarrollo histórico institucional.

- Guardar precaucionalmente o definitivamente la documentación en las mejores condiciones de conservación.
- En toda entidad se deben realizar transferencias internas de los archivos de gestión o de oficinas al central y, finalmente, al histórico o permanente. Este proceso se realiza teniendo en cuenta el ciclo vital de los documentos, con la periodicidad que establezcan las TRD en cada entidad, como se explica a continuación.

Archivo de gestión de oficina: en este archivo reposan los documentos generados en los procesos de gestión administrativa. El tiempo de permanencia de la documentación en este depende fundamentalmente del trámite y de las normas internas indicadas en las TRD, para luego decidir su traslado al archivo central.

- Las oficinas (Puestos y Centros de Salud) deberán transferir al Archivo Documental (Archivo Central) aquellas series y subseries documentales que hayan cumplido el tiempo de retención señalado en las TRD correspondiente. Deberán transferirse los expedientes con sus tipos documentales ordenados, respetando la secuencia de su producción y previamente depurados extrayendo copias, tarjetas sociales, circulares, memorandos informativos, que no impliquen valores secundarios.
- Toda transferencia deberá ir acompañada de un inventario en el que se relacionaran las series, subseries y unidades documentales, consignando las fechas extremas y el número de folios.
- Con la ejecución de estas transferencias no solo se descongestionan las oficinas sino que se establecerá un vínculo más estrecho entre los archivos de gestión y archivo central.
- El calendario de transferencias deberá elaborarse de común acuerdo entre los productores de la documentación y el Jefe del archivo Central.

Archivo Central o Intermedio: A este archivo son transferidos los documentos de los archivos de gestión cuya consulta no es tan frecuente, es decir, cuando están en su segundo ciclo de vida (semiactivos). El archivo central deberá facilitar la consulta tanto a las oficinas productoras como al público en general de acuerdo a las normas que lo regulen.

Recibidos los documentos en el archivo central, el Jefe de este deberá constatar que las series y subseries documentales transferidas concuerdan con el inventario que las relaciona, para proceder a incorporarlas en las agrupaciones documentales correspondientes de acuerdo con el cuadro de clasificación establecido para cada oficina.

La documentación permanecerá en el archivo central durante el tiempo estipulado en las TRD.

Antes de transferir el archivo histórico se aplicara la disposición final y procedimientos previstos en las TRD.

Archivo Histórico Permanente:

- Es aquel al cual se transfiere la documentación del archivo central o del archivo de gestión que por decisión de la correspondiente área de Archivo Central debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura.
- Al transferir la documentación al archivo histórico se debe cotejar con el inventario para incorporarla al fondo documental correspondiente, señalándole la signatura topográfica.

Requisitos para efectuar las transferencias:

- Existencia de la dependencia del Centro de Información Documental
- Cuadros de Retención Documental debidamente avaladas por el área del Centro de Información Documental.

Eliminación de material metálico:

- Este proceso debe realizarse independientemente ni aisladamente. Debe efectuarse con extremo cuidado para evitar la mezcla indiscriminada de documentos que pueda afectar la filiación y descripción correspondiente.
- Eliminar el material metálico: clips, ganchos de cosedora, legajadores, etc. Procurando no ocasionar deterioros de tipo físico a la documentación.
- Con el fin de no separar la unidad documental de los expedientes, se puede cambiar el material metálico por elementos elaborados en material plástico o con recubrimientos que eviten su oxidación. En su defecto puede emplearse un fragmento o trozo de papel, como barrera entre el material.
- Reemplazar las carpetas tradicionales por materiales desacidificados o de cartulina blanca.

Revisión y foliación:

- La documentación deberá numerarse consecutiva y cronológicamente al interior de la misma, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:
- Utilizar un lápiz de mina negra y blanda para numerar de uno (1) en adelante, en la esquina superior derecha de la hoja, de manera legible sin enmendaduras.
- La numeración existente no debe corregirse y si se detecta algún error en ella debe numerarse nuevamente, tachando la anterior.
- Los planos o cualquier documento que por su formato o tamaño estén doblados, se enumeraran como un solo folio. Los impresos, insertos en la

unidad documental (folios, estudios, boletines, plegables, etc.) deben numerarse en un solo folio y en orden consecutivo. En el campo de notas del inventario se registrara el número del folio impreso, título, año y número total de páginas.

- Los folios totalmente en blanco (es decir, que no contengan información en recto ni vuelto) y que estén sueltos, no se deben enviar en la transferencia. Aquellos que estén cosidos o adheridos al legajo, no deben separarse ni foliarse.

Organización del archivo físico: etapa que comprende la ordenación, por documentos y por dependencias, grupos o divisiones.

Instalación del archivo físico: “corresponde a la instalación del archivo físico en un lugar con ventilación y corrientes de aire y no húmedo, al igual que la adecuación de estantería metálica y material didáctico y técnico para el normal funcionamiento del archivo.”

Tipos de diagnóstico: Cabe resaltar que el diagnóstico estratégico de este proyecto precisara conocer el análisis de las fortalezas y limitaciones de la Entidad, se realizara por medio de las matrices DOFA (matriz de debilidades, oportunidades, fortalezas, y amenazas), MEFE (matriz de evolución del factor interno), MEFI (matriz de evolución del factor externo), de las cuales arrojarán diferentes alternativas estratégicas que se pueden usar en beneficio de la empresa.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

“Actividad administrativa: Conjunto de tareas, operaciones, acciones y trámites regladas por las normas de procedimiento y llevadas a cabo por una unidad administrativa (oficina), que se materializan en tipos documentales y permiten desarrollar las funciones asignadas.

Administración de Archivos: Son operaciones administrativas y técnicas relacionadas con la Planeación, Dirección, Organización, Control, Evaluación, Conservación, Preservación y Servicios de todos los archivos de una Institución. Archivo Total. Concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital.

Asunto: Tema, motivo, argumento, materia, cuestión, negocio o persona de que trata una unidad documental y que genera, en consecuencia, una acción administrativa.

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

Clasificación documental: Labor mediante la cual se identifica y establecen las series que componen cada agrupación documental (Serie, Subserie) de acuerdo a la estructura orgánico-funcional de la entidad.

Comité asesor: Grupo de especialistas en el campo de la archivística y disciplinas afines, que recomiendan sobre procedimientos y procesos tanto administrativos como técnicos.

Comité de archivo: Grupo asesor de la alta dirección, responsable de definir las políticas, los programas de trabajo y la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de los archivos.

Comité evaluador de documentos: Órgano asesor del Archivo General de la Nación, encargado de estudiar los asuntos relacionados con el valor secundario de los documentos y con la evaluación de las TRD.

Comité evaluador de documentos del Departamento: Órgano asesor del Consejo Departamental de Archivos, encargado de estudiar los asuntos relativos al valor secundario de los documentos y de evaluar las Cuadros de Retención Documental de los organismos del orden departamental.

Depuración: Operación por la cual se retiran de la unidad documental los documentos que no tienen valores primarios ni secundarios (duplicados, constancias, etc.) Es análogo a la selección natural.

Documento activo: Es aquel que es utilizado habitualmente con fines administrativos.

Documento de apoyo: Es aquel de carácter general (leyes, decretos, resoluciones, manuales, instructivos, etc.) que por la información que contiene, incide en el cumplimiento de funciones específicas de la gestión administrativa. Pueden ser generados en la misma institución o proceder de otra, y no forman parte de las series documentales de las oficinas.

Documento esencial: (Documento Vital): Es aquel necesario para el funcionamiento de un organismo y que por su contenido informativo y testimonial garantiza el conocimiento de las funciones y actividades del mismo aun después de su desaparición, por lo tanto, posibilita la reconstrucción de la historia institucional.

Documento facilitativo: Es aquel de carácter administrativo común a cualquier institución y que cumple funciones de apoyo.

Documento inactivo: Es aquel que ha dejado de emplearse con fines administrativos y legales.

Documento semiactivos: Es aquel cuyo uso administrativo y legal es ocasional.

Disposición final de documentos: Hace referencia a la tercera etapa del ciclo vital, resultado de la valoración con miras a su conservación permanente, a su eliminación, selección por muestreo y/o microfilmación.

Eliminación de documentos: Es la destrucción de los documentos que han perdido su valor administrativo, jurídico, legal, fiscal o contable y que no tienen valor histórico o que carecen de relevancia para la ciencia y la tecnología.

Expediente: Conjunto de documentos relativos a un asunto, que constituyen una Unidad Archivística. Unidad documental formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una oficina productora en la resolución de un mismo asunto.

Gestión documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Muestreo: Operación por la cual se extraen unidades documentales representativas de las series que se conservan parcialmente. Se efectúa durante la selección hecha con criterios alfabéticos, cronológicos, numéricos, topográficos, temáticos, entre otros.

Pieza documental: Unidad mínima que reúne todas las características necesarias para ser considerada documento. Son ejemplos de piezas documentales, entre otros, un acta, un oficio, un informe.

Producción documental: Recepción o generación de documentos en una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones.

Registro de entrada: Instrumento que controla el ingreso de documentos a un archivo, siguiendo el orden cronológico de entrada.

Selección documental: Proceso mediante el cual se determina la conservación parcial de la documentación, por medio de muestreo.

Serie documental: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: Historias Laborales, Contratos, Actas, Informes, entre otros.

Subseries documentales: Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie y se jerarquizan e identifican en forma separada del conjunto de la serie por los tipos documentales que varían de acuerdo con el trámite de cada asunto.

Tipo documental: Unidad documental simple.

Unidad administrativa: Unidad técnico-operativa de una institución.

Unidad archivística: Conjunto de piezas o tipos documentales. Puede ser unidad archivística, entre otras: un expediente.

Unidad de conservación: Cuerpo que contiene en forma adecuada una unidad documental. Pueden ser unidades de conservación, entre otras, una caja, una carpeta, un libro o un tomo.

Unidad documental: Unidad de análisis en los procesos de identificación y caracterización documental. La unidad documental puede ser simple cuando está constituida por un sólo documento o compleja cuando lo constituyen varios, formando un expediente.

Valor primario: Es el que tienen los documentos mientras sirven a la institución productora y al iniciador, destinatario o beneficiario. Es decir, a los involucrados en el asunto.

Valor secundario: Es el que interesa a los investigadores de información retrospectiva. Surge una vez agotado el valor inmediato o primario. Los documentos que tienen este valor se conservan permanentemente.

Valoración documental: Proceso por el cual se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases de archivo⁹.

TRD: “Cuadros de Retención Documental, listado de Series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos”.¹⁰

⁹ COLOMBIA. Archivo General de la Nación. Diccionario de terminología archivística. Aab-sp/Secretaría de Estado de Cultura. Glosario Terminología Ley General de Archivos. Bogotá: s.n. 2014.

¹⁰ QUE ES GESTION, Op. cit., p. 20.

PGD: “Programa de Gestión Documental: Conjunto de instrucciones en las que se detallan las operaciones para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior de cada entidad, tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos”.¹¹

2.3 MARCO LEGAL

Los mandatos constitucionales referentes a la conservación y salvaguarda del Patrimonio Cultural de la Nación, el derecho a la intimidad, el derecho de petición, el derecho a la información y el libre acceso a los documentos públicos, entre otros, son pilares de la normatividad aplicada a los documentos y el fundamento de la Política Archivística en el país.

“La Constitución Política de Colombia en el Título I de los Principios Fundamentales establece:

Artículo 8: “Es obligación del Estado y de las personas proteger las riquezas culturales y naturales de la nación”.

En el Título II de Los Derechos Las Garantías y Los Deberes, en su Capítulo de Los Derechos Fundamentales, establece:

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

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

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

Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley”.

¹¹ COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN, Óp. cit., p. 12.

Artículo 23: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución."

El capítulo II De Los Derechos Sociales, Económicos y Culturales preceptúa:

Artículo 72: "El patrimonio cultural de la Nación está bajo la protección del Estado. El patrimonio arqueológico y otros bienes culturales que conforman la identidad nacional, pertenecen a la nación y son inalienables, inembargables e imprescriptibles. La ley establecerá los mecanismos para readquirirlos cuando se encuentren en manos de particulares y reglamentará los derechos especiales que pudieran tener los grupos étnicos asentados en territorios de riqueza arqueológica."

Artículo 74: "Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley, el secreto profesional es inviolable".

Además de los preceptos constitucionales hay otras disposiciones legales vigentes que hacen relación al manejo de los documentos y a las responsabilidades de los servidores públicos como:

Ley 80 del 22 de diciembre de 1989: "Por la cual se crea el Archivo General de la Nación y se dictan otras disposiciones."

Decreto 1777 de 1990: Por el cual se aprueba el Acuerdo 01 de mayo 15 de 1990 expedido por la Junta Directiva del Archivo General de la Nación, sobre adopción de sus Estatutos.

Acuerdo 07 del 29 de junio de 1994: "Por el cual se adopta y se expide el Reglamento General de Archivos."

Decreto 1382 del 18 de agosto de 1995: "Por el cual se reglamenta la Ley 80 de 1989 y se ordena la transferencia de la documentación histórica de los archivos de los Organismos Nacionales al Archivo General de la Nación y se dictan otras disposiciones."

Acuerdo 08 del 18 de Octubre de 1995 de la Junta Directiva del Archivo General de la Nación: "Por el cual se reglamenta la transferencia de la documentación histórica de los Organismos del orden nacional al Archivo General de la Nación, ordenada por el Decreto 1382 de 1995."

Acuerdo 09 del 18 de octubre de 1995 de la Junta Directiva del Archivo General de la Nación: " Por el cual se reglamenta la presentación de la Cuadros de Retención Documental al Archivo General de la Nación, ordenadas por el Decreto No. 1382 de 1995."

Acuerdo 12 de 18 de octubre de 1995 de la Junta Directiva del Archivo General de la Nación: " Por el cual se modifica la Parte I del Acuerdo No. 07 del 29 de junio de 1994 Reglamento General de Archivos, Órganos de Dirección, Coordinación y Asesoría."

Acuerdo 016 de marzo 8 de 2002:“Por el cual se adopta la política archivística y se dictan otras disposiciones para el manejo de los archivos públicos de las cámaras de comercio.”

Ley 190 de 6 de junio de 1995. Estatuto Anticorrupción. Artículo 27: "El Código Penal tendrá un artículo con el número 148 A, del siguiente tenor: Utilización indebida de información privilegiada. El servidor público o e/ particular que como empleado o directivo o miembro de una junta u órgano de administración de cualquier entidad pública o privada que haga uso indebido de información que haya conocido por razón o con ocasión de sus funciones, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero, sea una persona natural o jurídica, incurrirá. "

Artículo 79: "Será causal de mala conducta el hecho de que un funcionario público obstaculice, retarde o niegue inmotivadamente el acceso de la ciudadanía, en general, y de los medios de comunicación, en particular, a los documentos que reposen en la dependencia a su cargo y cuya solicitud se haya presentado con el cumplimiento de los requisitos exigidos por la ley.

La decisión de negar el acceso a los documentos públicos será siempre motivada, con base en la existencia de reserva legal o constitucional, o cuando exista norma especial que atribuya la facultad de informar a un funcionario de superior jerarquía."

Ley 200 de 28 de julio de 1995. Código Disciplinario Único. Artículo 40 señala los DEBERES de los servidores públicos:

Numeral 1: "Cumplir y hacer que se cumpla la Constitución, los Tratados Públicos ratificados por el gobierno colombiano, las Leyes, las Ordenanzas, los Acuerdos Municipales, los Estatutos de la Entidad, los Reglamentos, los Manuales de Funciones, las órdenes Superiores, cuando correspondan a la naturaleza de sus funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas y contratos de trabajo".

Numeral 5: "Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, impidiendo o evitando la sustracción, destrucción, el ocultamiento o utilización indebidos."

Numeral 24: "Responder por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes confiados a su guarda o administración y rendir oportunamente cuenta de su utilización."

El Artículo 41 señala las PROHIBICIONES de los servidores públicos:

Numeral 7:"Omitir, negar, retardar o entorpecer el despacho de los asuntos a cargo de los servidores públicos o la prestación del servicio a que están obligados."

Numeral 9:"Omitir y retardar o no suministrar oportunamente respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o solicitudes de las autoridades, retenerlas o enviarlas a destinatario diferente la que corresponda cuando sea de otra oficina."

Numeral 16: " Causar daños o pérdida de bienes, elementos, expedientes o documentos que hayan llegado a su poder por razón de sus funciones."

Ley 594 julio 14 de 2000 "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones".

El Artículo 24: "Obligatoriedad de las Cuadros de Retención. Será obligatorio para las entidades del Estado elaborar y adoptar las respectivas Cuadros de Retención Documental".

➤ **COBERTURA DE LA NORMA**

Rama ejecutiva:

- Del sector central
- Presidencia de la República
- Vicepresidencia de la República
- Ministerios
- Empresas Industriales y Comerciales del Estado
- Superintendencias y Unidades Administrativas Especiales con
- Personería Jurídica
- Del sector descentralizado por servicios
- Empresas Sociales del Estado
- Empresas Oficiales de Servicios Públicos Domiciliarios
- Institutos Científicos y Tecnológicos
- Sociedades Públicas
- Sociedades de Economía Mixta
- Entidades Administrativas Nacionales con Personería Jurídica,
- Autonomía Administrativa y Patrimonio propio.

Rama legislativa:

Congreso de la República Senado de la República Cámara de Representantes
Asambleas Departamentales Concejos Municipales

Rama judicial:

- Fiscalía General de la Nación
- Consejo Superior de la Judicatura
- Jurisdicción Ordinaria
- Corte Suprema de Justicia
- Tribunales Superiores de Distrito Judicial
- Juzgados
- Jurisdicción Contencioso-Administrativa
- Consejo de Estado
- Tribunales Administrativos
- Juzgados Administrativos
- Jurisdicción Constitucional
- Corte Constitucional
- Jurisdicciones Especiales
- Jurisdicción Especial para los Pueblos Indígenas
- Jurisdicción de Paz

Ministerio público:

Procuraduría General de la Nación Procuradurías Regionales Procuradurías
Departamentales Procuradurías Distritales Defensor/a del Pueblo Personerías
Municipales.

Órganos de control fiscal:

Contraloría General de la República Contraloría Departamentales Contralorías
Distritales y Municipales Contaduría General de la Nación Auditoria General de la
República

Organización electoral:

Consejo Nacional Electoral Registraduría Nacional del Estado Civil Delegaciones
Departamentales Registradurías Distritales y Municipales.”¹²

¹² COLOMBIA. Constitución Política. Bogotá: Legis, 1991.

Organización territorial:

Departamentos, Municipios, Distritos, Territorios Indígenas, Entidades descentralizadas locales.

NORMA ISO DE 9001:2008

Control de los Documentos: Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- b) Revisar y actualizar los documentos en cuanto sea necesario y probarlos nuevamente.
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f) Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de calidad, se identifican y que se controla su distribución.
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

2.3.1 Control de los Registros. Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

NOTA: En este contexto recuperación se entiende como localización y acceso.¹³

¹³ NORMAS TÉCNICA COLOMBIANA, NTC-ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de la calidad fundamentos y vocabulario. Bogotá D.C., Colombia: Icontec, 2006.

2.3.2 Propiedad del cliente. La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente ministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros.

NOTA La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales.

3. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

3.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto, **b)** la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto, **c)** las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo, **d)** los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos. El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

NOTA 1: “Un documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los procesos de realización del producto) y los recursos a aplicar a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse plan de la calidad”¹⁴.

Acuerdo 016 de 2002 “Por el cual se adopta la política archivística y se dictan otras disposiciones para el manejo de los archivos públicos de las cámaras de comercio”¹⁵.

¹⁴ *Ibíd.*, p. 20.

¹⁵ *Ibíd.*, p. 22.

4. DISEÑO Y PROCEDIMIENTOS METODOLOGICOS

4.1 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio que desarrolla la investigación es Descriptivo – Analítico – Propositivo.

4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

Se toma a la empresa en su totalidad, y de acuerdo a su organigrama central se establece la siguiente muestra con el fin de determinar los documentos provenientes de cada uno de los departamentos y sus respectivas áreas u oficinas como son:

- a. Presidente ejecutivo
- b. Jefe del departamento de Registros Públicos
 - Director del centro de conciliación y arbitraje.
 - Coordinación de atención al cliente
- c. Jefe del departamento de Proyectos y Competitividad Regional
 - Coordinador de proyectos y gestión empresarial
- d. Jefe del departamento de Capacitación Empresarial
- e. Jefe del departamento Administrativo y Financiero
 - Contador
 - Coordinador Tecnológico
 - Almacenista

Abarcando un total de 11 áreas a entrevistar.

3.3 PROCEDIMIENTOS Y MÉTODOS

- Elaboración y aplicación de plan de actividades para la ejecución del proceso.
- Acompañamiento a departamentos y áreas en la elaboración de los Cuadros de retención documental.
- Aplicación de encuestas/entrevistas a productores de documentos, tabulación y análisis de las mismas.
- Capacitación a funcionarios sobre gestión documental: clasificación, organización de archivos de gestión, foliación, descarte documental, eliminación, limpieza, valoración documental y transferencia documental del archivo de gestión al central y de este al archivo histórico.

El desarrollo del proceso se realizará en el terreno, es decir que la experiencia de la aplicabilidad y adopción de las Cuadros de Retención será bajo la participación activa de los funcionarios de la institución, cumpliendo el objetivo del proceso y la norma.

5. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 TRABAJO DE CAMPO

Realizar visitas de inspección a cada una de las áreas de cámara de comercio, para obtener la información gráfica, visual y escrita, pertinente para evaluar con los mismos funcionarios responsables el cumplimiento de la normatividad en cuanto a la función archivística de la Entidad.

Además asesorar el diligenciamiento de los formatos requeridos con la evidencia gráfica y anexos del caso. Tomar la evidencia fotográfica del estado actual de la gestión documental en cada área y levantar la información pertinente sobre el funcionamiento de la misma.

5.1.1 Compilación de la información institucional. Disposiciones legales, actos administrativos y otras normas relativas a la creación y cambios estructurales de la entidad (decretos, acuerdos, resoluciones.) Estructura interna vigente de la entidad, manuales de funciones y de procedimientos, Organigrama actual.

La Cámara de Comercio de Ipiales fue constituida mediante decreto 0475 de 1960 de febrero 26 con residencia en la ciudad de Ipiales, con jurisdicción en este Municipio y municipios de: Aldana, Guachucal, Cuaspud Carlosama, Cumbal, Pupiales, Contadero, Gualmatán, Iles, Puerres, Córdoba y Potosí.

El Proceso inicia con el alistamiento e investigación preliminar de la institución con la compilación del Manual de Funciones y Competencias Laborales para los diferentes empleos que conforman la planta de personal de la Cámara de Comercio de Ipiales, los cuales deberán ser cumplidos por los funcionarios con criterios de eficiencia y eficacia, acordes a la misión, visión, objetivo y funciones que la Ley y los reglamentos le señalan.

Precepto utilizado en el proceso técnico que rige a partir del análisis del manual de funciones, el cual nos permite observar que las funciones de cada dependencia se ajustan a cada cargo que aparecen en la planta de personal y que debido al cumplimiento de estas funciones los funcionarios generan documentación como evidencia de su cumplimiento, de las mismas.

La estructura orgánica, se identifica en el organigrama determinado por los siguientes Departamentos y áreas Presidente Ejecutivo, Departamento de Registros Públicos y Director del centro de Conciliación y arbitraje, Departamento de Competitividad Regional, Departamento de Capacitación, Departamento Administrativo y Financiero y 5 Áreas: Coordinador tecnológico, Coordinador de Proyectos, Coordinación de Atención al cliente, Almacenista y Contador.

5.2 ENTREVISTA CON LOS PRODUCTORES DE LOS DOCUMENTOS DE LA INSTITUCIÓN

5.2.1 Identificación y definición de unidades documentales. Durante este paso se realiza la identificación de las diferentes dependencias que hacen parte de la institución generadoras de documentos, así se procedió a realizar la encuesta a funcionarios responsables de estas con su respectiva secretaria (o). Lo anterior surge como resultado de la investigación preliminar e inventario sobre la documentación y diferentes tipos documentales dentro de cada unidad administrativa o cada dependencia la entrevista se hace mediante la aplicación de la encuesta que propone el Archivo General de la Nación que se consigue en los manuales de elaboración de un Programa de Gestión Documental a nivel nacional. La aplicación de la encuesta fue dirigida. Contacto que sirvió para complementar la capacitación a funcionarios sobre gestión documental.

5.2.2 Análisis de la producción y trámite documental. En esta etapa se procede a ejecutar la encuesta – entrevista para la conceptualización de un plan de Gestión Documental de acuerdo a la información requerida para la elaboración del producto final, durante la entrevista y capacitación a funcionarios se identificaron unidades documentales, Tipos documentales, expedientes, series, se recogió los datos más relevantes de cada unidad documental sobre aspectos generales de producción, trámite, distribución, consulta, conservación, y soporte documental. Análisis que al final se insertará en el Plan de Gestión Documental.

5.2.3 Tiempos de Elaboración. El proceso de estructuración del Plan de Gestión Documental en la Cámara de Comercio de Ipiales cumplió con un tiempo estipulado durante doce (12) meses, es decir desde 4 de octubre de 2013 hasta 4 de octubre de 2014 tiempo suficiente para adelantar las diferentes actividades de manera adecuada.

5.2.4 Análisis e Interpretación de la Información Recolectada. Se realizó un análisis a la investigación realizada sobre la entidad y sus fuentes documentales, de tal manera que se revisa detalladamente toda la información documental de la primera etapa descrita anteriormente (manuales de funciones y procedimientos, organigrama vigente, identificación de unidades administrativas, estado actual del archivo en dichas áreas o dependencias.) La encuesta es la parte esencial del trabajo realizado por que muestran la información detallada por unidad documental constituyéndose en la materia prima del trabajo en mención.

5.2.4.1 Parte 1. Producción de documentos:

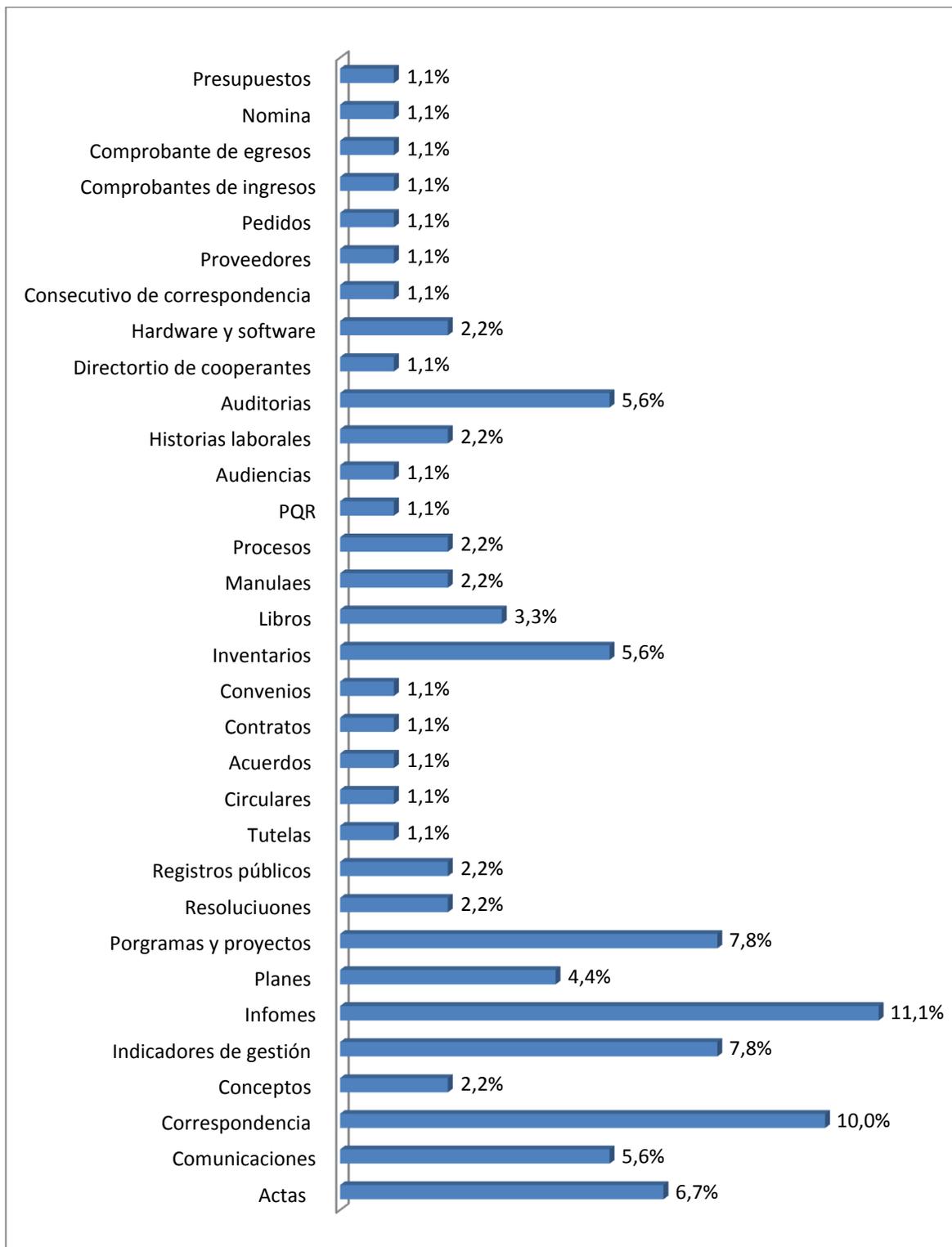
Pregunta 1. ¿Qué documentos produce la dependencia?

Cuadro 1. Documentos Generados por Dependencia

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Actas	6	6,7
Comunicaciones	5	5,6
Correspondencia	9	10,0
Conceptos	2	2,2
Indicadores de gestión	7	7,8
Informes	10	11,1
Planes	4	4,4
Programas y proyectos	7	7,8
Resoluciones	2	2,2
Registros públicos	2	2,2
Tutelas	1	1,1
Circulares	1	1,1
Acuerdos	1	1,1
Contratos	1	1,1
Convenios	1	1,1
Inventarios	5	5,6
Libros	3	3,3
Manuales	2	2,2
Procesos	2	2,2
PQR	1	1,1
Audiencias	1	1,1
Historias laborales	2	2,2
Auditorias	5	5,6
Directorio de cooperantes	1	1,1
Hardware y software	2	2,2
Consecutivo de correspondencia	1	1,1
Proveedores	1	1,1
Pedidos	1	1,1
Comprobantes de ingresos	1	1,1
Comprobante de egresos	1	1,1
Nomina	1	1,1
Presupuestos	1	1,1
Total	90	100,0

Fuente: Esta investigación.

Grafica 1. Documentos Generados por Dependencia



Fuente: Esta investigación.

Con la obtención de estos datos se puede mirar que los funcionarios de Cámara de Comercio de Ipiales manejan diferentes tipos de documentos, de los cuales entre los más generados en su trabajo diario de las áreas encuestadas se encuentran algunos como son: los informes con 11,1%, correspondencia con un 10%, programas y proyectos e indicadores de gestión con un 7,8% respectivamente y las actas con un 6,7%, además también existen otros documentos dentro de la empresa que aunque no poseen altos porcentajes también tienen mucha importancia, por ejemplo Registro Público que tiene un 2,2% siendo uno de los pilares de las funciones que realiza la Entidad, pero su bajo porcentaje se debe a que lo genera una área específica, las auditorías también poseen un 2,2% pero son de igual de importantes dentro de la Entidad ya que la realizan Entidades que Califican y certifican, dada la importancia de la documentación generada es necesario resaltar la necesidad de estructurar un Plan de Gestión Documental en la Entidad para el fortalecimiento del manejo de dicha documentación, además según la norma ISO 9001 de 2008 haciendo la implementación del Programa de Gestión Documental se facilitaría el manejo de la información y se racionalizaría la producción de los documentos.

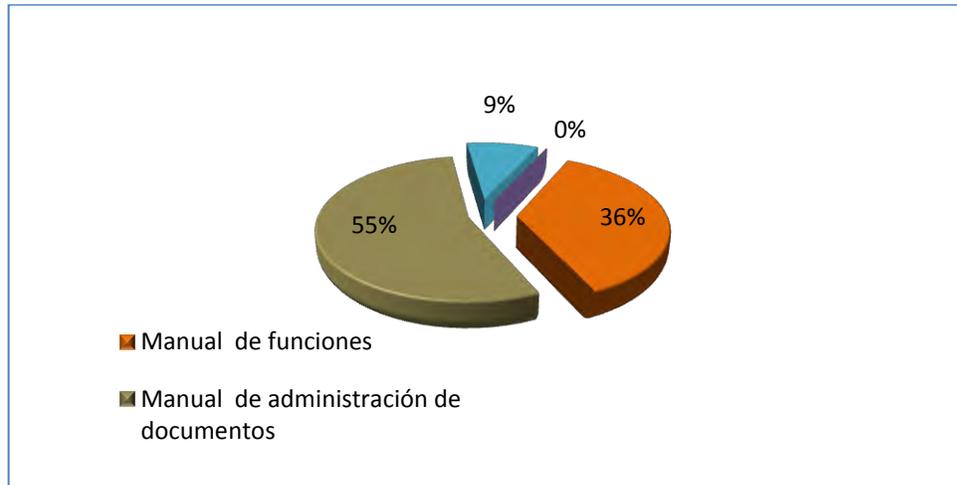
Pregunta 2. ¿Qué se tiene en cuenta para elaborar dichos documentos?

Cuadro 2. Factores importantes para la elaboración de documentos

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Manual de funciones	4	36,4
Manual de administración de documentos	6	54,5
Protocolo de Comunicaciones	1	9,1
Reglamento interno	0	0,0
Total	11	100,0

Fuente: Esta investigación.

Grafica 2. Factores importantes para la elaboración de documentos.



Fuente: Esta investigación.

Aquí se puede evidenciar que el Procedimiento de administración de documentos con un 54,5% es fundamental para la elaboración de los documentos que son generados por las áreas de Cámara de Comercio de Ipiales, este procedimiento define la forma en que se deben generar los documentos su codificación su versión, quien es el responsable de la elaboración, revisión y aprobación y define las políticas de control sobre documentos obsoletos, el manual de funciones tiene un porcentaje de 36,4% también es relevante porque en él está especificado por cargos las actividades que deben seguir en la realización de las funciones de cada funcionario, precisando la responsabilidad y participación en la misma; además está incluido la elaboración de algunos documentos de su competencia.

Es importante tener en cuenta estos factores a la hora de elaborar dichos documentos, ya que facilita la administración de los mismos, sin embargo el protocolo de comunicaciones tiene bajo porcentaje 9% debido a que los funcionarios ya conocen de ante mano sus actividades a realizar, por eso está claro que el manual de funciones tiene un mayor porcentaje. En cuanto al reglamento interno este es de 0%, ya que se utiliza como una herramienta para resolver los conflictos que se pueden presentar dentro de la Empresa y no es apropiado para la elaboración de documentos.

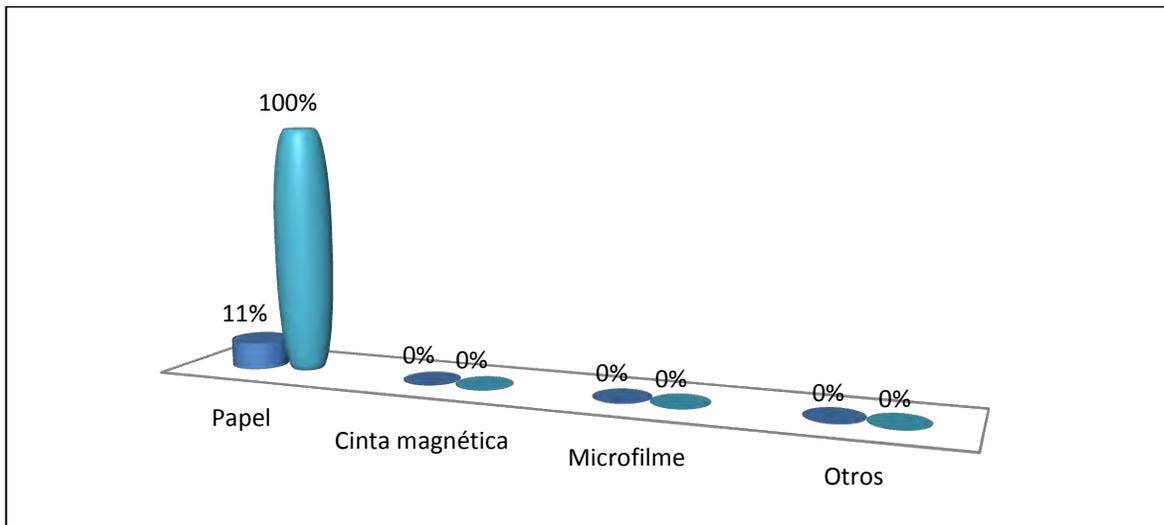
Pregunta 3. ¿Qué tipo de soportes documentales utiliza?

Cuadro 3. Soportes documentales utilizados.

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Papel	11	100
Cinta magnética	0	0
Microfilme	0	0
Otros.	0	0
total	11	100

Fuente: Esta investigación.

Grafica 3. Soportes documentales utilizados



Fuente: Esta investigación.

Dentro de la empresa el único tipo de soporte documental utilizado para la realización de los documentos por parte de los Funcionarios es el papel con un 100%, ya que es con el que más se encuentran familiarizados en el trabajo diario, aquí es importante resaltar que esta es una desventaja de la Entidad, porque permite identificarla necesidad de otro manejo de soportes como lo es la Cinta magnética ya que aunque no es la más utilizada por las empresas esta se la utiliza principalmente para el respaldo de los archivos permitiendo así la conservación de estos y reduciendo el espacio de almacenamiento para así contribuir al medio ambiente, de igual manera el microfilme contribuiría tanto en la Empresa como al medio ambiente, porque su objetivo es obtener una reproducción exacta del original con un grado de reducción determinado.

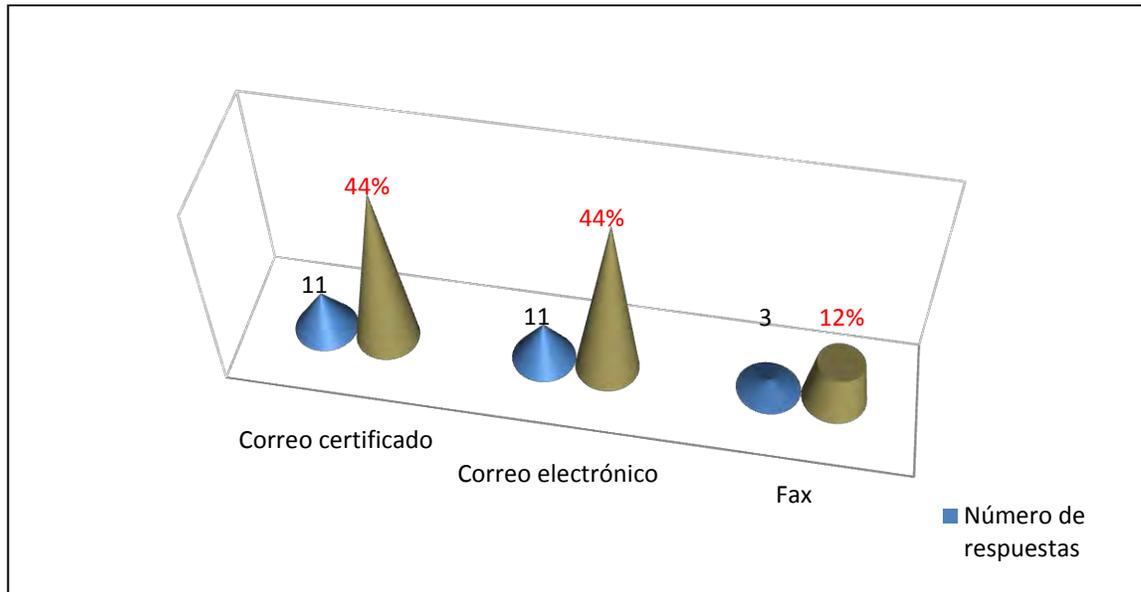
Pregunta 4. ¿Cómo se reciben y envían los documentos?

Cuadro 4. Recepción de documentos.

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Correo certificado	11	44
Correo electrónico	11	44
Fax	3	12
Total	25	100

Fuente: Esta investigación.

Grafica 4 . Recepción de documentos



Fuente: Esta investigación.

Es claro observar que a la hora de recibir y enviar los documentos las opciones más utilizadas en las áreas encuestadas son por correo certificado con un 44% y el correo electrónico con un mismo porcentaje, permitiéndonos percibir que este tipo de documentación ya sea enviada o recibida llegue a su destino final teniendo un control del mismo y mayor seguridad, es decir tener conocimiento de quien, donde, y cuando se realizó la entrega, porque al utilizar el correo certificado se habla de una empresa la cual en su objeto se encuentra esta función, y por vía correo electrónico que permite mayor agilidad por medio del correo institucional. Por último el porcentaje más bajo es el de fax con un 12% que a pesar que muchas empresas tienen este tipo de servicio no genera la conservación auténtica

del documento y además este es un documento que tiene baja calidad haciendo que la información se borre rápidamente al pasar el tiempo.

5.2.4.2 Parte 2. Recepción de documentos internos:

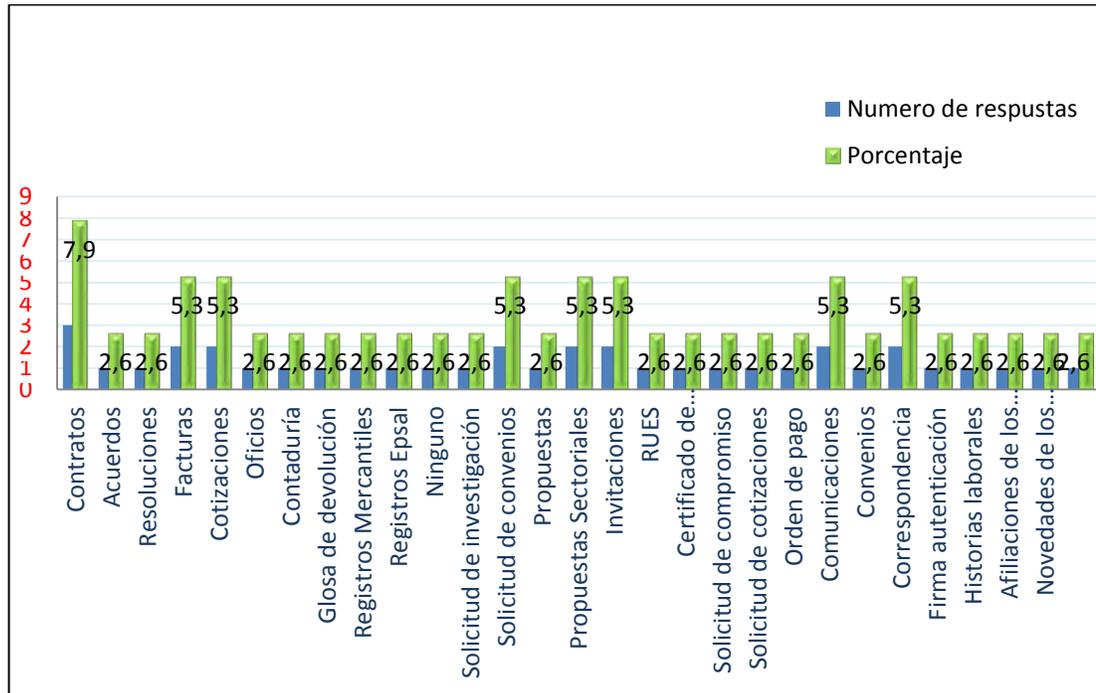
Pregunta 1. ¿Qué tipo de documentos recibe de otras dependencias?

Cuadro 5 . Documentos recibidos de otras dependencias

Contratos	3	7,9
Acuerdos	1	2,6
Resoluciones	1	2,6
Facturas	2	5,3
Cotizaciones	2	5,3
Oficios	1	2,6
Contaduría	1	2,6
Glosa de devolución	1	2,6
Registros Mercantiles	1	2,6
Registros Epsal	1	2,6
Registro de Proponentes	1	2,6
Ninguno	1	2,6
Solicitud de investigación	2	5,3
Solicitud de convenios	1	2,6
Propuestas	2	5,3
Propuestas Sectoriales	2	5,3
Invitaciones	1	2,6
RUES	1	2,6
Certificado de disponibilidad presupuestal	1	2,6
Solicitud de compromiso	1	2,6
Solicitud de cotizaciones	1	2,6
Orden de pago	2	5,3
Comunicaciones	1	2,6
Convenios	2	5,3
Correspondencia	1	2,6
Firma autenticación	1	2,6
Historias laborales	1	2,6
Afiliaciones de los funcionarios	1	2,6
Novedades de los funcionarios	1	2,6
total	38	100,0

Fuente: Esta investigación.

Grafica 5. Documentos recibidos de otras dependencias



Fuente: Esta investigación.

En la Cámara de Comercio de Ipiales el tipo de documentos recibidos de otras dependencias de la misma Entidad que más sobresalen, son los Contratos con un 7,9% Facturas, cotizaciones, solicitud de investigación, propuestas, propuestas sectoriales, órdenes de pago, convenios con un 5,3% respectivamente, se puede analizar que este tipo de documentos manejados son varios y con diferentes factores, para lo cual es necesario conocer la importancia del documento, por esto se ve la necesidad de estructurar un plan de gestión documental ya que este determina el tiempo de almacenamiento y la facilidad para la realización de los mismos reduciendo y ahorrando tiempo, porque el proceso se volvería automático y daría mayor productividad dentro de la empresa.

Hay que rescatar que toda la documentación graficada es de gran importancia para la Entidad, por eso la necesidad dicha anteriormente.

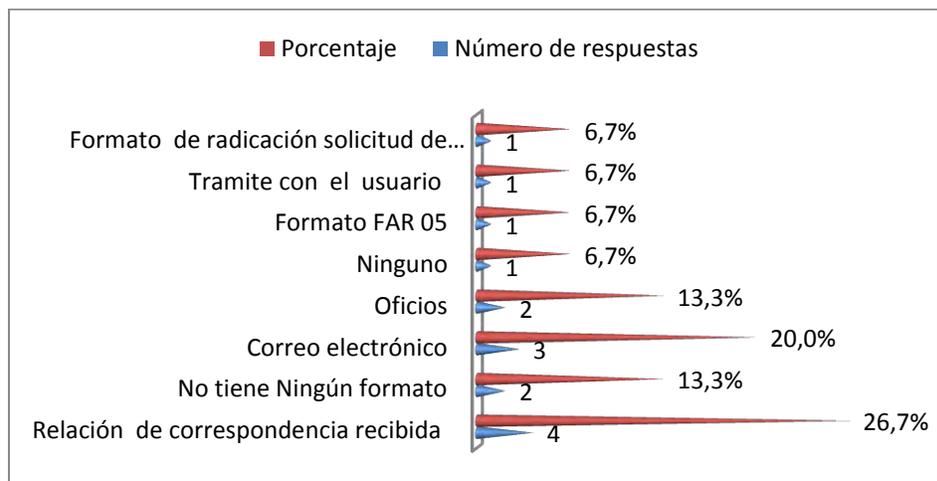
Pregunta 2. ¿Cómo recibe estos documentos?

Cuadro 6 . Recepción de documentos internos.

Relación de correspondencia recibida	4	26,7
No tiene Ningún formato	2	13,3
Correo electrónico	3	20,0
Oficios	2	13,3
Ninguno	1	6,7
Formato FAR 05	1	6,7
Tramite con el usuario	1	6,7
Formato de radicación solicitud de servicios	1	6,7
Total	15	100,0

Fuente: Esta investigación.

Grafica 6. Recepción de documentos internos



Fuente: Esta investigación.

En cuanto a la recepción de documentación interna en la gráfica se observa que el tipo de formato más sobrellevado es la relación de correspondencia recibida donde un 26,7% de las 11 áreas encuestadas respondieron que es el medio más utilizado dentro de la Entidad, donde simplemente se radica la documentación que llega, seguido por el correo electrónico con un 20% que es el segundo medio más utilizado en la empresa ya que sirve como facilitador en la estructuración de un plan de gestión documental ya que manejar este tipo de procedimientos es una pequeña parte dentro de dicho plan, por el manejo de documentación electrónica.

En lo que concierne a quienes respondieron que no tienen ningún formato con un 20% genera problemas, porque de alguna manera no tienen forma de justificar la manera como se hizo la recepción de los documentos, generando conflictos al momento de presentarse algún tipo de quejas o reclamos.

Con respecto a las demás formas de recepción de documentos con porcentajes de 13,3% y 6,7% se puede decir que son medios importantes ya que facilitan la clasificación a la hora de la implementación de PGD.

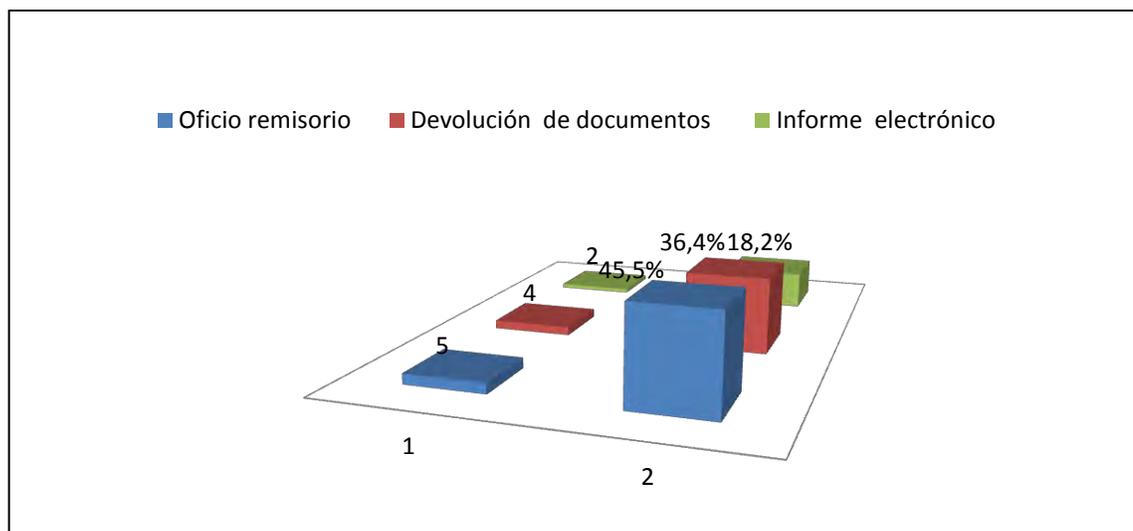
Pregunta 3. ¿Qué se hace cuando el documento no es de su competencia?

Cuadro 7. Oficios que no le competen.

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Oficio remitario	5	45,5
Devolución de documentos	4	36,4
Informe electrónico	2	18,2
Total	11	100,0

Fuente: Esta investigación.

Gráfica 7. Oficios que no le competen



Fuente: Esta investigación.

Cuando el documento no es de competencia de alguna dependencia se opta por el oficio remitario con un 45,5% como el medio más utilizado, ya que es la manera más correcta para tener el sustento de algo que no le competía al área haciéndolo entrega al área correspondiente, seguido de la devolución de los

documentos con un 36,4% siendo una mala opción ya que no hay soporte de dicha devolución, y podría generar conflicto de responsabilidades además esta modalidad de entrega de documentos cuando no es de su dependencia generaría dentro del PGD un mal procedimiento , en cuanto al informe electrónico que tiene un 18,2%, se dedujo que esta opción es tomada porque de alguna manera agiliza cualquier tipo de trámite y además habría evidencia de lo enviado.

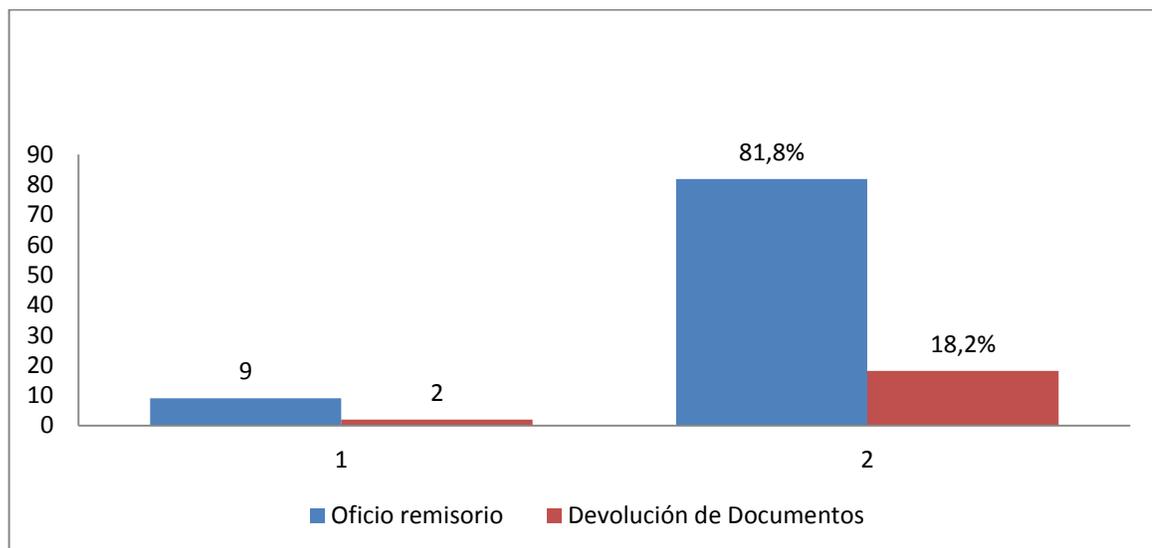
Pregunta 4. ¿Si el documento está incompleto que se hace?

Cuadro 8. Tramite a seguir cuando el documento esta incompleto.

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Oficio remisorio	9	81,8
Devolución de Documentos	2	18,2
Total	11	100,0

Fuente: Esta investigación.

Grafica 8. Tramite a seguir cuando el documento esta incompleto.



Fuente: Esta investigación.

Cuando el documento se encuentra incompleto es decir que le hace falta información por la mayoría de las áreas de la Cámara de comercio se opta por hacer un Oficio remisorio con un 81,8%, el cual especifica la corrección y explicación de elementos faltantes al documento, ya que dentro del PGD se necesita tener copia autentica de los documentos correctamente diligenciados.

En cuanto a la devolución de los documentos con un 18,2% es una manera errónea de realizar este procedimiento debido a que no se informa porque se hace la devolución del documento.

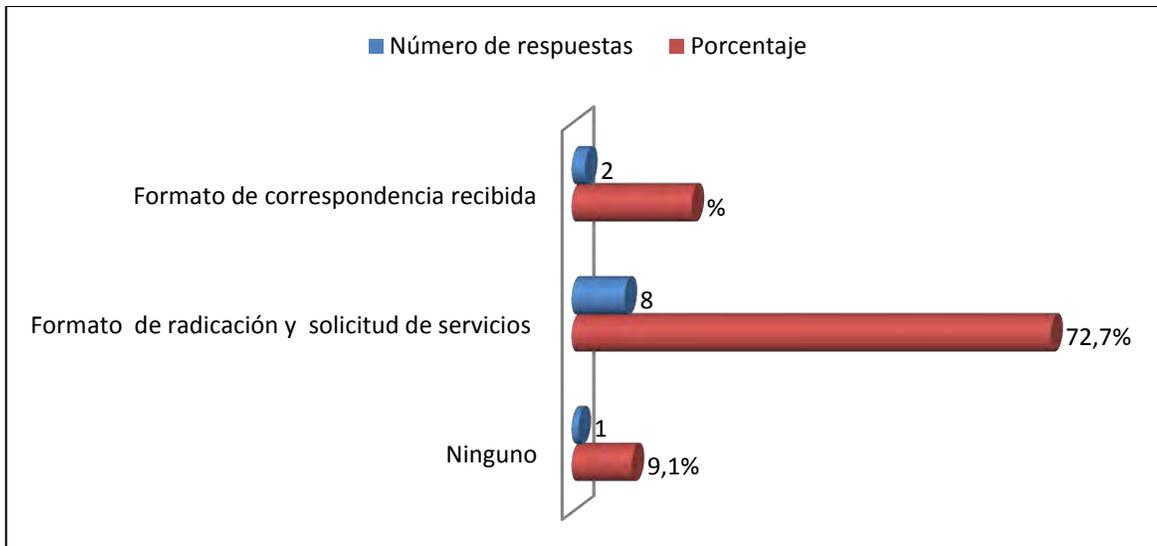
Pregunta 5. ¿Existe algún control para seguimiento y entrega de los documentos internos?

Cuadro 9. Control para el seguimiento y entrega de los documentos.

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Formato de correspondencia recibida	2	18,2
Formato de radicación y solicitud de servicios	8	72,7
Ninguno	1	9,1
Total	11	100

Fuente: Esta investigación.

Grafica 9. Control para el seguimiento y entrega de los documentos.



Fuente: Esta investigación.

En la Cámara de Comercio de Ipiales las áreas a la hora de controlar y hacer seguimiento en la entrega de los documentos internos los funcionarios eligen dentro de sus procedimientos llevar un formato de radicación y solicitud de servicios con un 72,7% como mejor opción ya que en este se encuentra estipulado la radicación de la documentación recibida, sin embargo también se realiza en

otras áreas dentro de sus procedimientos otro formato de correspondencia recibida con un porcentaje de 18,2% como hemos dicho anteriormente estos procesos facilitan la administración de los documentos dentro del PGD ya que son propios del mismo. Las áreas que no manejan ningún tipo de formato para hacer un control y seguimiento de la documentación que reciben se puede decir que son las que mayor dificultad tienen ya que éstas deben optar por alguna de las dos opciones para registrar la recepción de documentos, teniendo así un PGD correctamente estructurado.

5.2.4.3 Parte 3. Distribución de documentos recibidos:

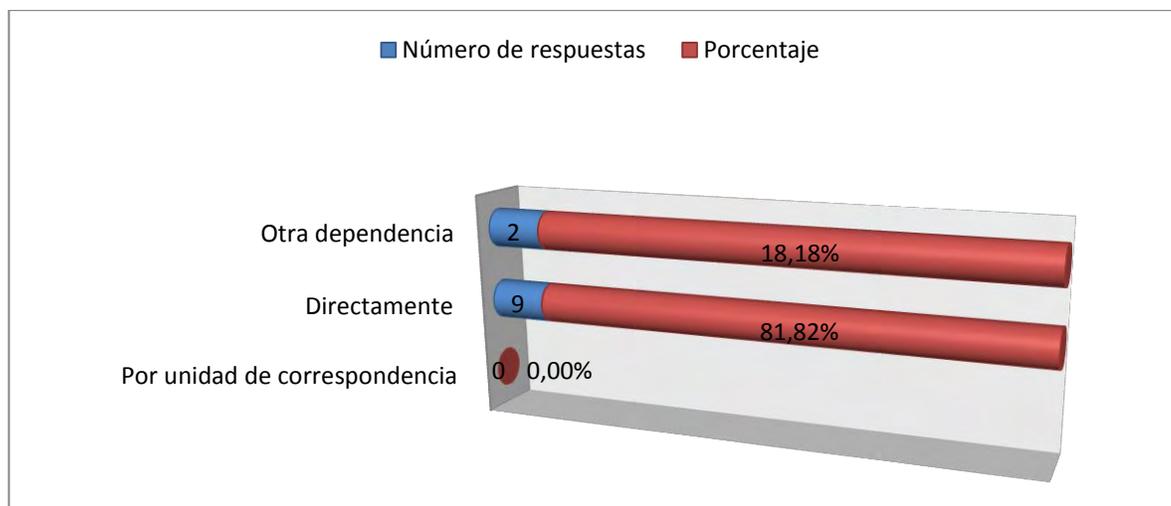
Pregunta 1. ¿Cómo se reciben los documentos externos?

Cuadro 9. Recepción de documentos externos.

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Por unidad de correspondencia	0	0,00
Directamente	9	81,82
Otra dependencia	2	18,18
Total	11	100,00

Fuente: Esta investigación.

Grafica 10 . Recepción de documentos externos



Fuente: Esta investigación.

Dentro de la Entidad para hacer la recepción de documentos externos las áreas encuestadas respondieron que un 81,82% se realiza de manera directa, un 18,18% lo realizan otras dependencias como lo son atención al cliente y asistente de presidencia donde no hay especificación de a quien entregar la documentación lo cual pone una carga de trabajo y pérdida de tiempo para quien lo reciba. Es clara la urgencia de crear la Unidad de Correspondencia, ya que por medio de esta es como se hace y se lleva la recepción y envío de correspondencia a cada área que corresponda, facilitando la recepción, administración, selección, y agilidad de cualquier tipo de documentos que lleguen, esto beneficiaría a los funcionarios ya que no habría carga adicional para hacer la entrega del correo.

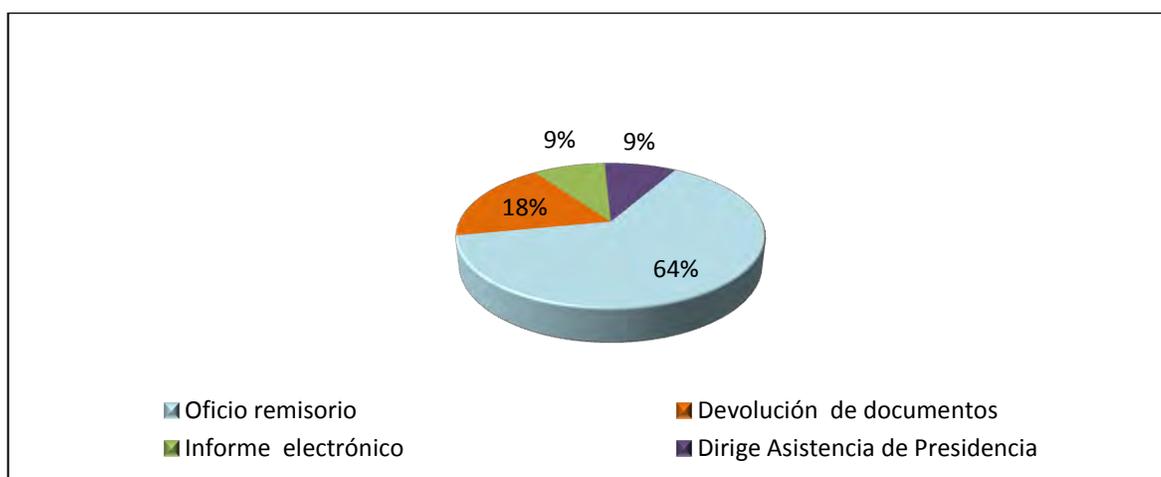
Pregunta 2. ¿Qué hace cuando el documento no es competencia de la dependencia?

Cuadro 10 . Documentos diferentes de la dependencia.

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Oficio remitario	7	63,6
Devolución de documentos	2	18,2
Informe electrónico	1	9,1
Dirige Asistencia de Presidencia	1	9,1
Total	11	100

Fuente: Esta investigación.

Grafica 11. Documentos diferentes de la dependencia



Fuente: Esta investigación.

Cuando el documento no es de competencia de alguna dependencia se opta por el oficio remitario con un 64% siendo el más ocionado, ya que es la manera más correcta para tener el sustento de algo que no le competía al área haciéndolo entrega a la Entidad correspondiente, seguido de la devolución de los documentos con un 18% siendo una mala opción como se lo dijo anteriormente ya que no hay soporte de dicha devolución, y podría generar conflicto de responsabilidades además esta modalidad de entrega de documentos cuando no es de su dependencia generaría dentro del PGD un mal procedimiento, en cuanto al informe electrónico que tiene un 9%, se dedujo que esta opción es tomada porque de alguna manera agiliza cualquier tipo de trámite. Unas de las áreas respondieron que la documentación se dirija a la oficina de la asistencia de presidencia, convirtiéndose también en un mal procedimiento que no está regido a la norma, debido a que se crea una carga mas para esa área ya que de alguna manera no le corresponde y no está dentro de sus funciones.

5.2.4.4 Parte 4. Distribución de documentos enviados

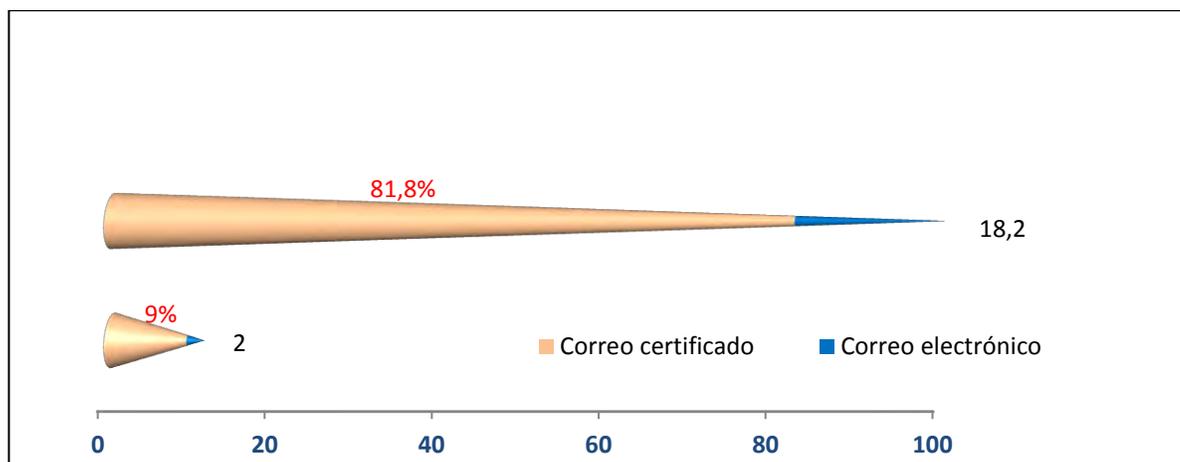
Pregunta 1. ¿Cómo envía los documentos a otra entidad?

Cuadro 11. Medio utilizado para envío de documentos a otra Entidad

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Correo certificado	9	81,8
Correo electrónico	2	18,2
Total	11	100

Fuente: Esta investigación.

Gráfica 12. Medio utilizado para envío de documentos a otra Entidad



Fuente: Esta investigación.

En cuanto a que medio utiliza para enviar los documentos externos se encontró que los funcionarios de la entidad utilizan correo certificado con un porcentaje de 81,8% siendo este generador de confiabilidad y seguridad para la Entidad, y el otro tipo de medio utilizado para enviar documentos externos es el correo electrónico con un 18,2% permitiendo tener mayor alcance y agilidad en menos tiempo el cual genera un ambiente propicio al momento de implementar un PGD.

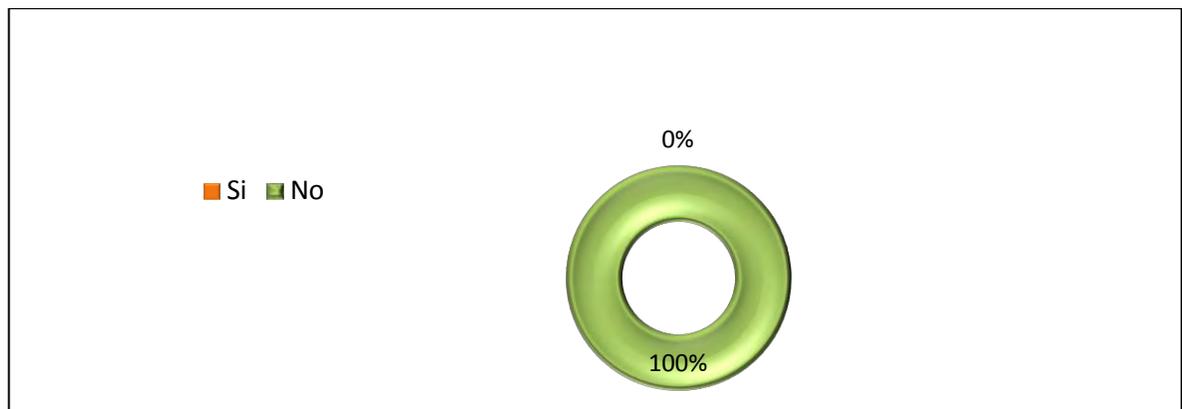
Pregunta 2. ¿La entidad maneja Unidad de Correspondencia?

Cuadro 12. Unidad de correspondencia manejada.

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Si	0	0.00
No	11	100
Total	11	100

Fuente: Esta investigación.

Grafica 13. Unidad de correspondencia manejada



Fuente: Esta investigación.

La Cámara de comercio de comercio de Ipiales con un 100% de sus entrevistados confiesan no tener una unidad de correspondencia la cual se encargue de la recepción, administración y envío de los documentos a los respectivos destinatarios, convirtiéndose así en una necesidad por parte de la entidad si se quiere implementar un PGD.

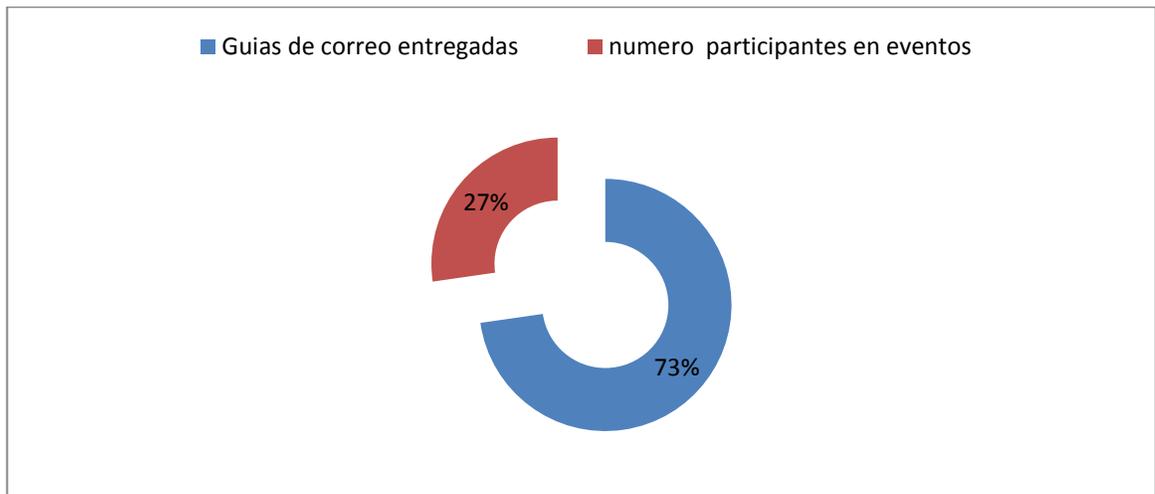
Pregunta 5. ¿Cómo sabe la dependencia que el documento fue enviado?

Cuadro 13. Documentación enviada.

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Guías de correo entregadas	8	73
Numero participantes en eventos	3	27
Total	11	100

Fuente: Esta investigación.

Grafica 14. Documentación enviada.



Fuente: Esta investigación.

Se encuentra en la dependencia que son conocedores de que la correspondencia llego a su destino porque el 73% de los entrevistados coinciden que la documentación fue entregada ya que la empresa de correo certificado pone a disposición unas guías de correo entregado, para verificación del mismo, permitiendo contar con una forma apropiada para la realización de esta actividad, pero de igual manera se encontró otra forma para identificar que el correo llego a su destinatario, tomando en cuenta el número de participantes en eventos con un 27% este último no tan efectivo ya que no se puede determinar con exactitud el número de invitaciones entregadas.

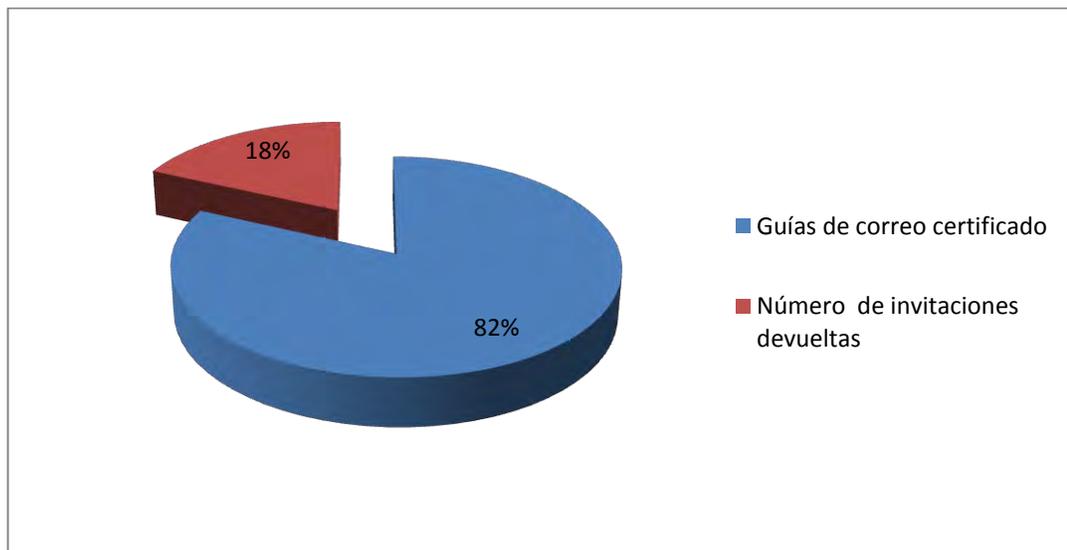
Pregunta 3. ¿Cómo sabe la dependencia que el documento no llegó a su destino?

Cuadro 14. Correspondencia devuelta.

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Guías de correo certificado	9	82
Número de invitaciones devueltas	2	18
Total	11	100

Fuente: Esta investigación.

Grafica 15. Correspondencia devuelta



Fuente: Esta investigación.

Se observa que al momento de conocer que el documento no fue entregado se realiza un análisis de la guía de correo certificado la cual notifica que la correspondencia no llegó a su destinatario, siendo este medio apropiado porque entrega un balance de notificaciones, por otra parte se encontró que las dependencias de la entidad saben que la documentación no cumplió su objetivo de informar por medio del número de invitaciones devueltas con un 18% cuando la cámara realiza algún tipo de invitación.

5.2.4.5 Parte 5. Trámite de documentos:

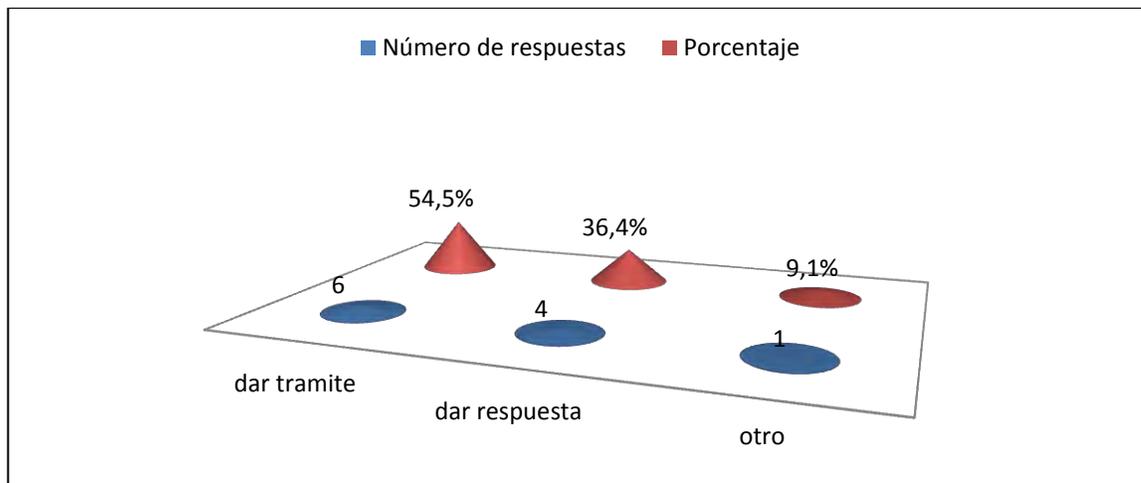
Pregunta 1. ¿Cuándo en la dependencia se reciben documentos de otras dependencias u oficina encargada de la correspondencia es porque se requiere?

Cuadro 15. Recepción de documentos de otras dependencias.

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Dar tramite	6	54,5
Dar respuesta	4	36,4
Otro	1	9,1
TOTAL	11	100,0

Fuente: Esta investigación.

Gráfica 16. Recepción de documentos de otras dependencias



Fuente: Esta investigación.

En esta gráfica se observa que cuando se quiere dar respuesta a una solicitud realizada por otra dependencia el procedimiento a seguir más importante para los entrevistados es dar trámite con un 54,5% siendo una función importante dentro de la entidad porque puede generar un beneficio a los usuarios y a la misma entidad, en la gráfica se encontró con un 36,4% a dar respuesta a las solicitudes que realizan otras dependencias, en otras maneras con un 9,1% se expresa que hay documentos que se reciben de otras dependencias porque es necesario que pase por revisión jurídica, todos estos procedimientos se verían favorecidos si utilizaran PGD el cual otorgaría dinamismo a los procedimientos de la entidad.

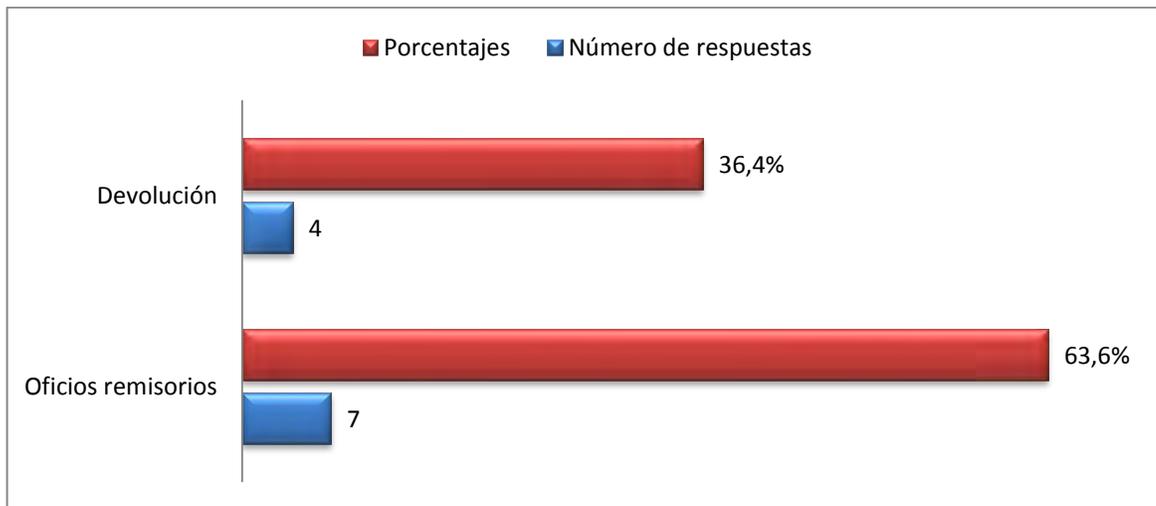
Pregunta 2. ¿Sí la solicitud no es clara que se hace?

Cuadro 16. Acciones que se utilizan cuando la solicitud no es clara.

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Oficios remisorios	7	63,6
Devolución	4	36,4
Total	11	100

Fuente: Esta investigación.

Grafica 17. Acciones que se utilizan cuando la solicitud no es clara



Fuente: Esta investigación.

Cuando la solicitud por parte de otra dependencia no es clara se opta por el oficio remisorio con un 63,6% como el medio más utilizado, ya que es la manera más correcta para tener el sustento de que la solicitud no es clara haciéndolo entrega al área correspondiente, seguido de la devolución de los documentos con un 36,4% siendo una mala opción ya que no hay soporte de dicha devolución, y podría generar conflicto de responsabilidades además esta modalidad de entrega de documentos cuando no es clara la solicitud de su dependencia generaría dentro del PGD un mal procedimiento.

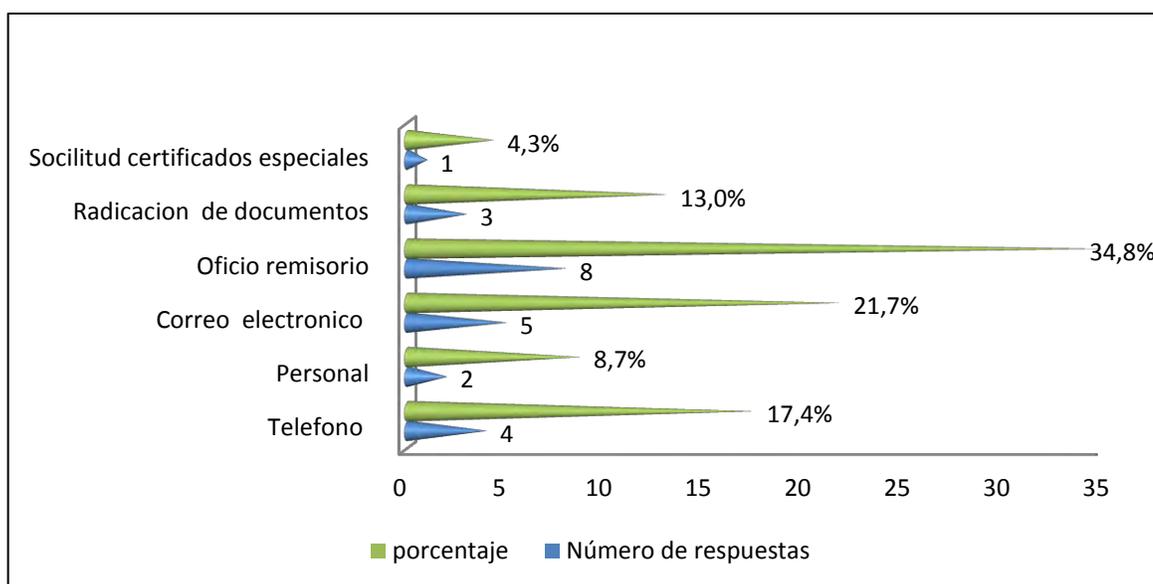
Pregunta 3. ¿Cuál es el procedimiento que se sigue para proyectar la respuesta a una solicitud?

Cuadro 17. Respuesta a solicitudes

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Teléfono	4	17,4
Personal	2	8,7
Correo electrónico	5	21,7
Oficio remisorio	8	34,8
Radicación de documentos	3	13,0
Solicitud certificados especiales	1	4,3
Total	23	100

Fuente: Esta investigación.

Grafica 18. Respuesta a solicitudes



Fuente: Esta investigación.

Para dar respuestas a las solicitudes recibidas por otras dependencias los funcionarios optan como la más sobresaliente para utilizar el oficio remisorio con un 34,8 siendo este un proceso sólido al momento de manejar este tipo de documentación como se ha mencionado anteriormente con un PGD esta forma de dar respuesta es la más apropiada para este plan. También podemos identificar dentro de la gráfica que se utilizan otras formas de dar respuesta a una solicitud

pero la que más causa impacto es la que se realiza por vía teléfono con un 17.4 ya que esta no es la forma más adecuada para efectuar cualquier tipo de respuesta.

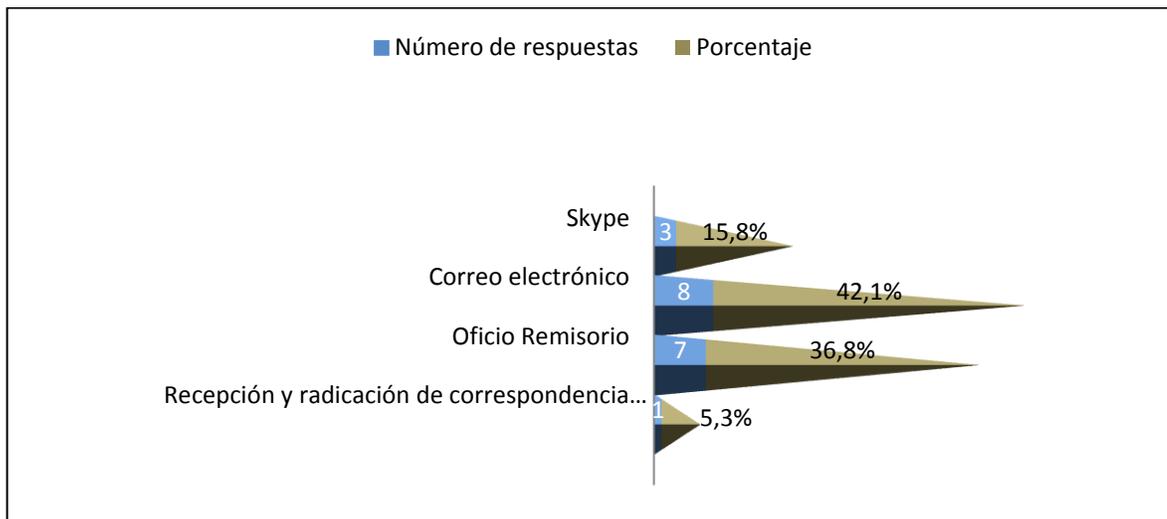
Pregunta 4. ¿Sí la respuesta es para una dependencia de la misma institución, que se hace?

Cuadro 18. Respuesta para la misma institución.

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Recepción y radicación de correspondencia enviada	1	5,3
Oficio Remisorio	7	36,8
Correo electrónico	8	42,1
Skype	3	15,8
Total	19	100,0

Fuente: Esta investigación.

Grafica 19. Respuesta para la misma institución



Fuente: Esta investigación.

Una vez identificadas las respuestas se puede obtener que un 42,1% respondieron por correo electrónico, seguido por oficio remisorio con un 36,8, cabe resaltar que estos dos ítems siguen teniendo mucha importancia a la hora de realizar cualquier tipo de respuestas como ya se ha venido diciendo esto influye mucho en cuanto a la facilitación de manejo de la documentación para darle una mejor administración de documentos.

5.2.4.6 Parte 6. Organización de archivos de gestión:

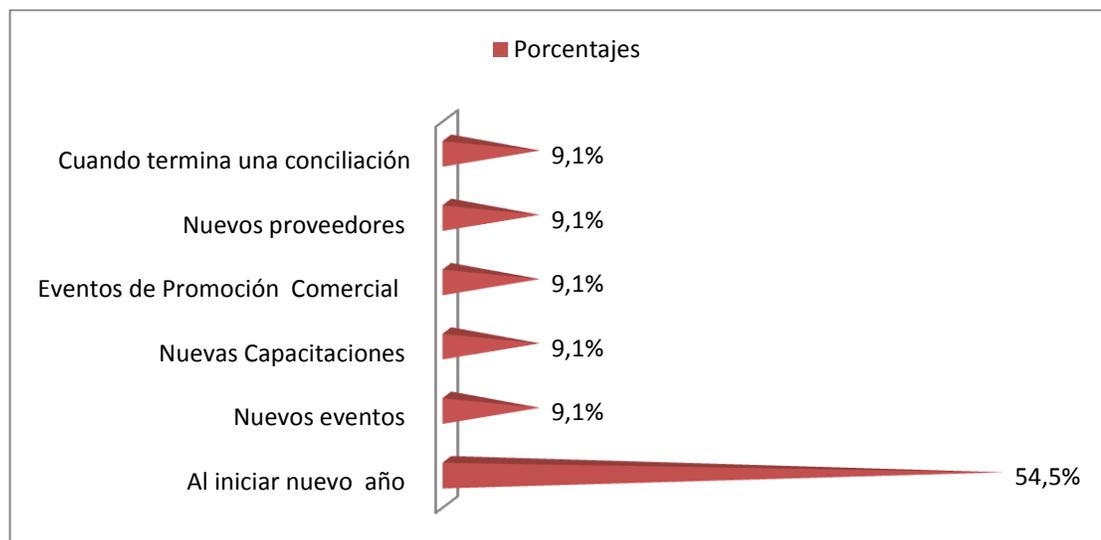
Pregunta 1. ¿Cómo se hace la apertura de carpetas y en qué momento?

Cuadro 19. Apertura de carpetas.

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Al iniciar nuevo año	6	54,5
Nuevos eventos	1	9,1
Nuevas Capacitaciones	1	9,1
Eventos de Promoción Comercial	1	9,1
Nuevos proveedores	1	9,1
Cuando termina una conciliación	1	9,1
Total	11	100

Fuente: Esta investigación.

Grafica 20. Apertura de carpetas



Fuente: Esta investigación.

En la Entidad la mayoría de las dependencias manejan apertura de carpetas a medida que inicia un año nuevo con un 54.5%, donde es importante resaltar que este procedimiento es el más utilizado, debido a que es mejor este tipo de archivación de los documentos en los archivos de gestión, hay que tener en cuenta que en el área de Registro Público desde que se implementó el sistema de workflow al terminar la inscripción del usuario permite crear el expediente

electrónico en el momento de terminar inscripción esto permite que las imágenes queden a disposición de los usuarios inmediatamente.

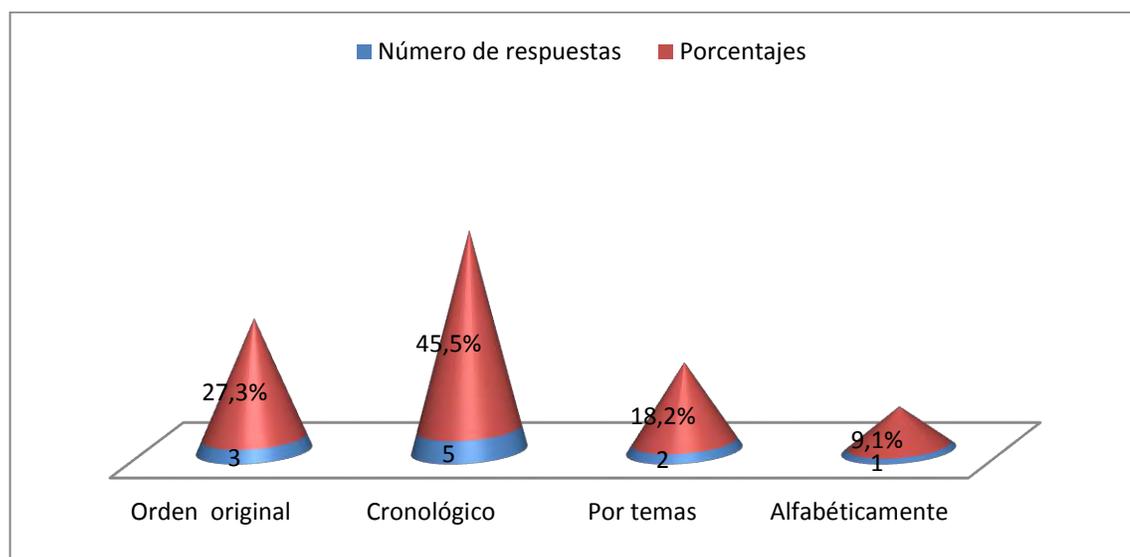
Pregunta 2. ¿De qué manera organiza el archivo de gestión?

Cuadro 20. Organización archivo de gestión.

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Orden original	3	27,3
Cronológico	5	45,5
Por temas	2	18,2
Alfabéticamente	1	9,1
Total	11	108,9

Fuente: Esta investigación.

Gráfica 21. Organización archivo de gestión



Fuente: Esta investigación.

Al momento de organizar los archivos de gestión en la Entidad por cada área se Maneja diferentes sistemas de activación, donde el 45,5% organiza documentación de manera cronológica siendo este ítem el correcto a la hora de llevar la normatividad, la manera menos aplicada es la de la ordenación alfabética común 18%. Teniendo en cuenta lo anterior cabe resaltar que el PGD determinaría que tipo de organización al archivo se le debe de dar por eso la importancia de conocer la modalidad que se le da al archivo de gestión.

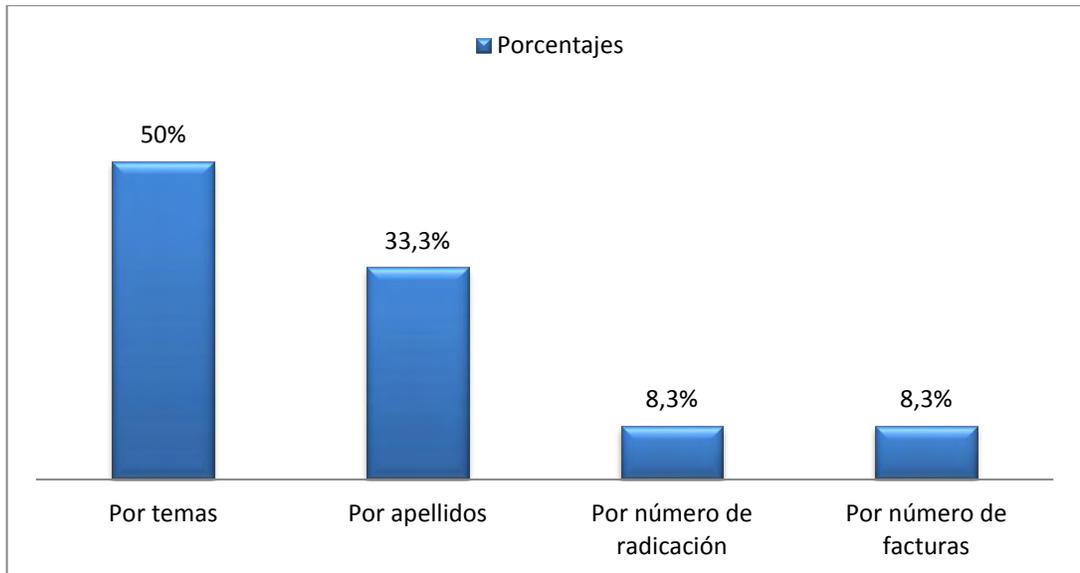
Pregunta 3. ¿Cómo ubica los documentos dentro de las carpetas?

Cuadro 21. Ubicación de documentos

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Por temas	6	50
Por apellidos	4	33,3
Por número de radicación	1	8,3
Por número de facturas	1	8,3
Total	12	100

Fuente: Esta investigación.

Gráfica 22. Ubicación de documentos



Fuente: Esta investigación.

En el momento de guardar la documentación a las carpetas se obtuvo que la mayoría de las áreas los archivan por temas con un 50% y un 33,3% por apellidos, los menos significativos están por número de radicación y por número de facturas con un 8,3% de aquí la importancia de establecer el PGD ya que dentro de su normatividad se encuentra la manera adecuada de llevar la ubicación de los documentos dentro de la carpeta.

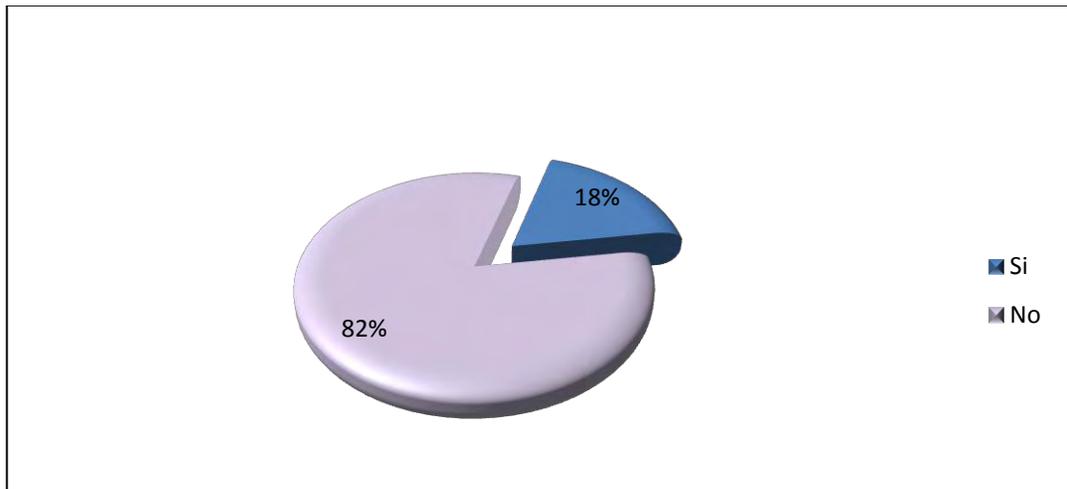
Pregunta 4. ¿Realiza la foliación?

Cuadro 22. Foliación

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Si	2	18
No	9	82
Total	11	100

Fuente: Esta investigación.

Grafica 23. Foliación



Fuente: Esta investigación.

En las áreas de Cámara de Comercio de Ipiales el 82% expresaron que no realizan foliación que sería una herramienta esencial; ya que la foliación es el respaldo técnico y legal de la gestión administrativa, debido a que con este requisito se puede hacer el respectivo control de expedientes, inventarios, formatos de control de préstamos, también que no se genere mala organización de los expedientes y que no haya ningún tipo de pérdida o cambio de algún documento.

Sin embargo un 18% contestó que si realiza foliación en el momento que se culmina totalmente el trámite para proceder a su archivación, siendo este un requisito importante según el Reglamento General de Archivos de Colombia,

donde en él se habla como un elemento de control que permite asegurar la integridad de la documentación”¹⁶.

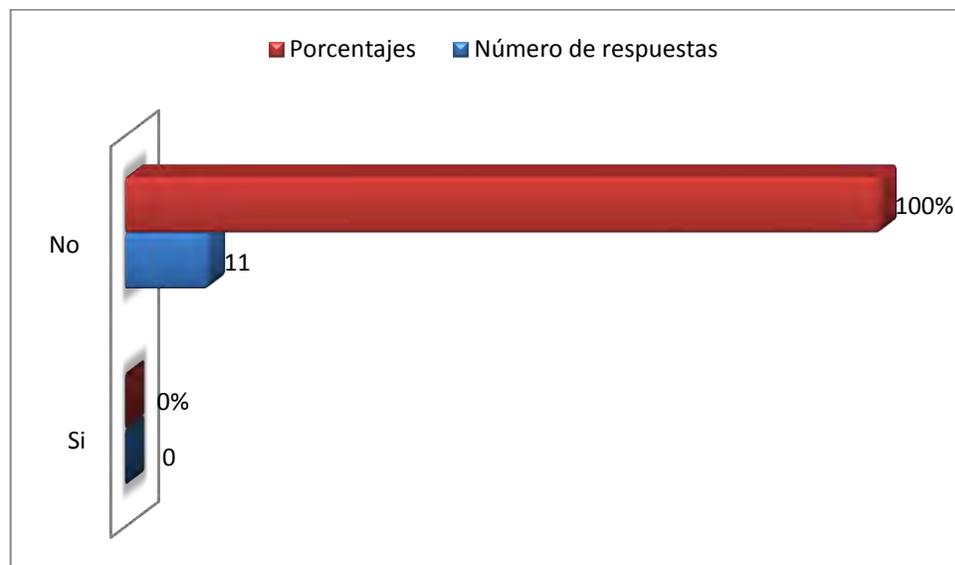
Pregunta 5. ¿Elabora inventarios documentales?

Cuadro 23. Elaboración de inventarios de documentos.

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Si	0	0
No	11	100
Total	11	100

Fuente: Esta investigación.

Grafica 24. Elaboración de inventarios de documentos



Fuente: Esta investigación.

En la Cámara de Comercio de Ipiales no se realiza ningún tipo de inventario documental, cosa que es muy preocupante ya que es un instrumento de recuperación de información que describe de manera exacta y precisa las series o asuntos de un fondo documental.

¹⁶ Ordenación Documental – AGN- División de Clasificación y Descripción. Bogotá: s.n., s.l.

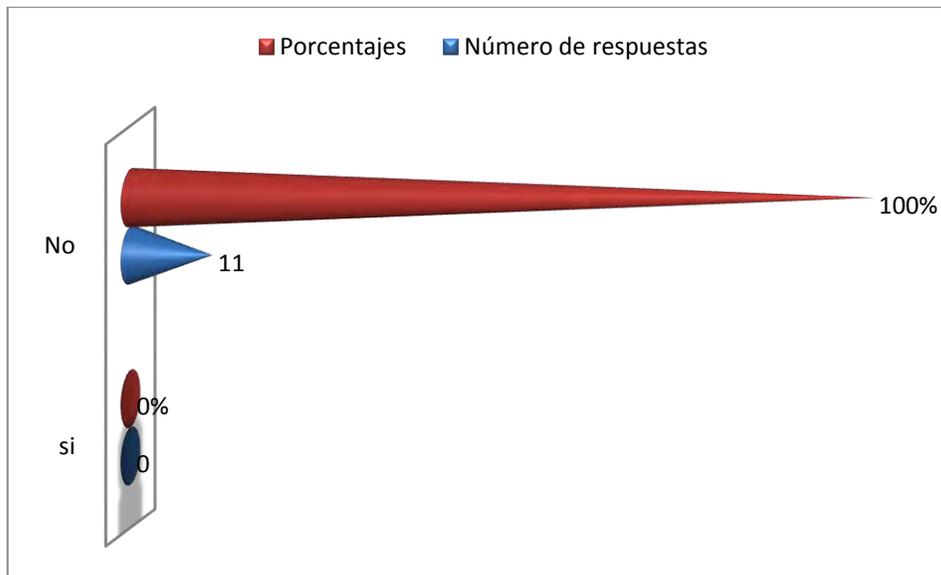
Pregunta 6. ¿Realiza transferencias documentales?

Cuadro 24. Transferencias documentales.

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Si	0	0
No	11	100
Total	11	100

Fuente: Esta investigación.

Grafica 24. Transferencias documentales



Fuente: Esta investigación.

En la Cámara de Comercio de Ipiales no se realiza ninguna transferencia documental, cosa que es muy preocupante ya que el manejo de este procedimiento es que los documentos puedan pasar de un archivo a otro sistema es decir para que los archivos de gestión tengan mayor descongestión documental.

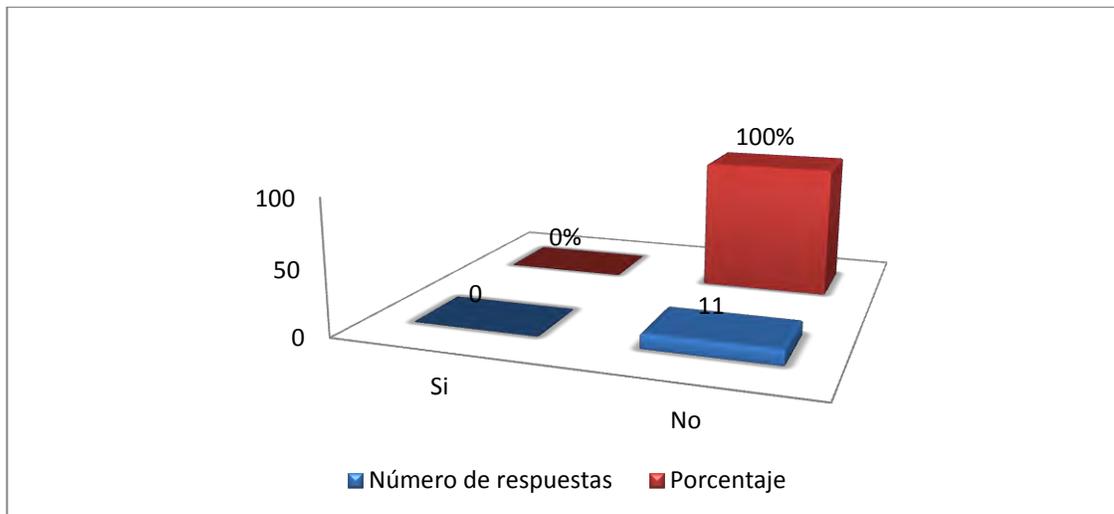
Pregunta 7. ¿Aplica el procedimiento para hacer la transferencia?

Cuadro 25. Procedimiento para hacer la transferencia.

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Si	0	0
No	11	100
Total	11	100

Fuente: Esta investigación.

Gráfica 25. Procedimiento para hacer la transferencia.



Fuente: Esta investigación.

En la Cámara de Comercio de Ipiales no se realiza ningún tipo de procedimiento para realizar las transferencias documentales, esto se debe a que no existe la implementación de las Cuadros de retención Documental, es por esta razón que aún no se manejan estos tipos de procedimientos para poder hacer descongestión en los archivos de gestión.

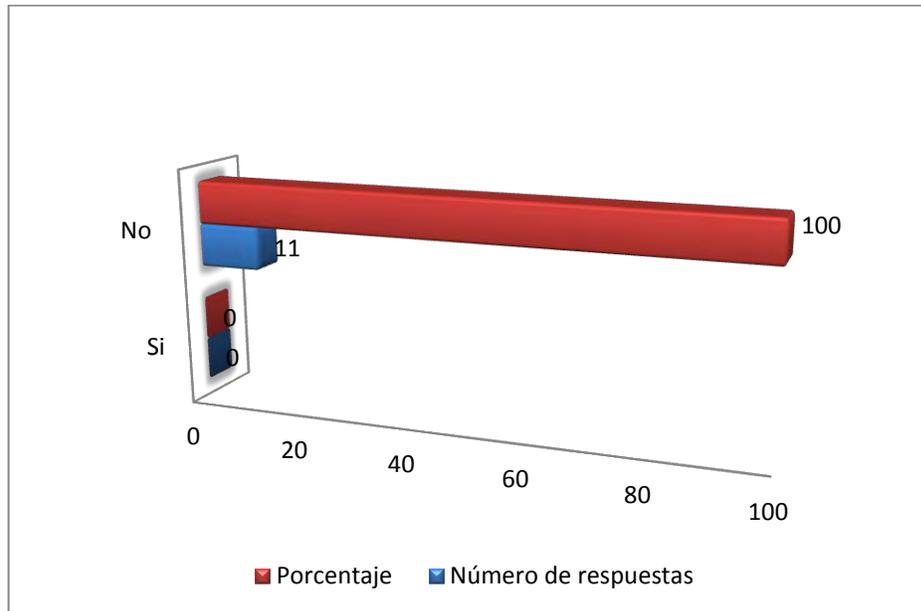
Pregunta 8. ¿Existen series para eliminar en el archivo de gestión?

Cuadro 26. Serie para eliminar el archivo de gestión.

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Si	0	0
No	11	100
Total	11	100

Fuente: Esta investigación.

Grafica 26. Serie para eliminar el archivo de gestión



Fuente: Esta investigación.

En la Cámara de Comercio de Ipiales no se existen series para eliminar en el archivo de gestión, cosa que es muy preocupante ya que esto se debe a que no existe la implementación de las Cuadros de retención Documental, es por esta razón que aún no se manejan estos tipos de procedimientos para poder hacer la respectiva eliminación de las series documentales.

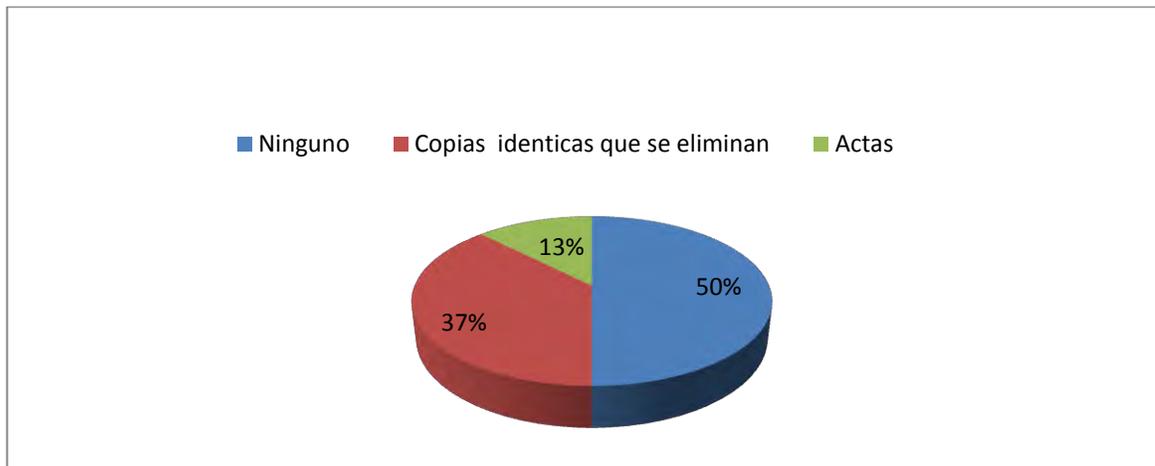
Pregunta 9. ¿Qué procedimiento aplica para eliminar documentos en el Archivo de Gestión?

Cuadro 27. Procedimiento que aplica para eliminar documentos en el archivo de gestión

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Ninguno	4	50,0
Copias idénticas que se eliminan	3	37,5
Actas	1	12,5
Total	8	100

Fuente: Esta investigación.

Grafica 27. Procedimiento que aplica para eliminar documentos en el archivo de gestión



Fuente: Esta investigación.

Para la eliminación de los documentos de los Archivos de gestión en la Entidad, los funcionarios no utilizan ningún tipo de eliminación siendo este un 37%, lo cual es un sistema inapropiado en dichas oficinas ya que de alguna manera habría que primero hacer la implementación de las TRD donde con estas se establecería el tiempo en el que se debe eliminar y la forma en que se debería de realizar. En cuanto a la Selección y descarte tiene un 27% de las oficinas que lo realizan, sin embargo solo se eliminan las copias idénticas con un 27% y también algunas

oficinas manejan las actas como protocolo para la respectiva eliminación con un 9%.

Es importante resaltar que el mal manejo de este procedimiento causa acumulación de documentos en las oficinas productoras de la Entidad.

5.2.4.7 Parte 7. Organización de archivo central:

Pregunta 1. ¿Cómo recibe las transferencias?

Pregunta 2. ¿Si no están bien elaboradas que se hace?

Pregunta 3. ¿Cómo se hace el cotejo?

Pregunta 4. ¿Cómo fue organizada?

Estas Preguntas no fueron contestadas por los funcionarios debido a que en la Camara de Comercio de Ipiales aun no existe el archivo Central, por tanto en la Entidad no se realiza recibimiento de transferencias ni tampoco cotejo de los mismos. Por esta razon se pudo deducir que es una de las debilidades que posee la empresa y la cual se puede corregir en el momento que la Entidad decida poner en practica la implementacion del Plan de Gestion Documental.

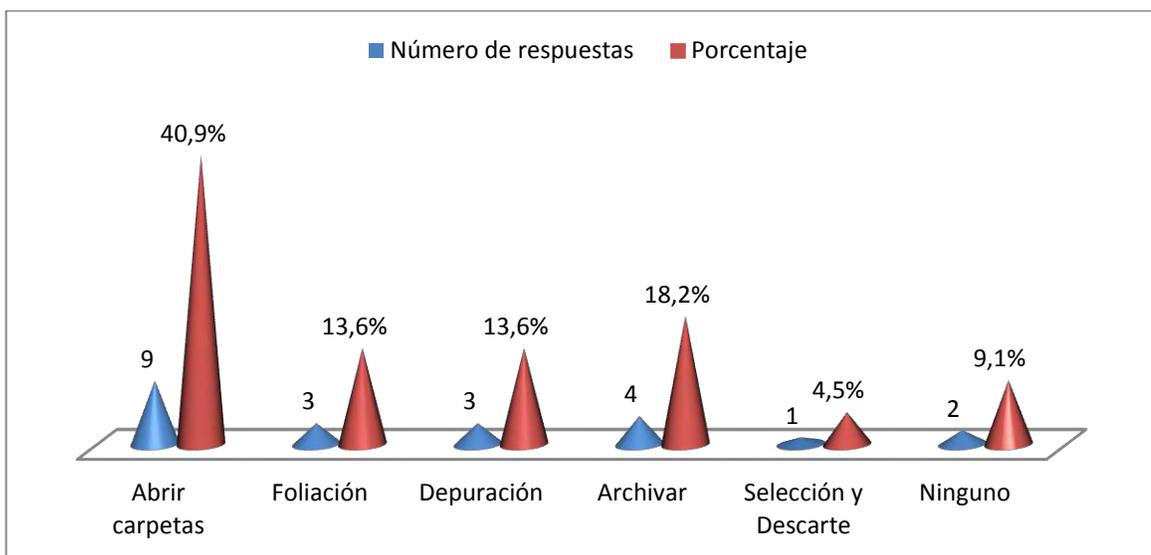
Pregunta 5. ¿Qué procesos archivísticos se realizan en el archivo de gestión?

Cuadro 28. Procesos archivísticos que se realizan en el archivo de gestión.

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Abrir carpetas	9	40,9
Foliación	3	13,6
Depuración	3	13,6
Archivar	4	18,2
Selección y Descarte	1	4,5
Ninguno	2	9,1
Total	22	100

Fuente: Esta investigación.

Grafica 28. Procesos archivísticos que se realizan en el archivo de gestión.



Fuente: Esta investigación.

En la Cámara de Comercio de Ipiales los procesos archivísticos que realiza en el archivo de gestión con mayor participación por parte de los entrevistados es abrir carpetas con un 40,9% y con la de menor participación es la de selección y descarte con un 4,5%, siendo de gran importancia ya que en el PGD exige en su normativa que se utilicen estos tipos de procedimiento.

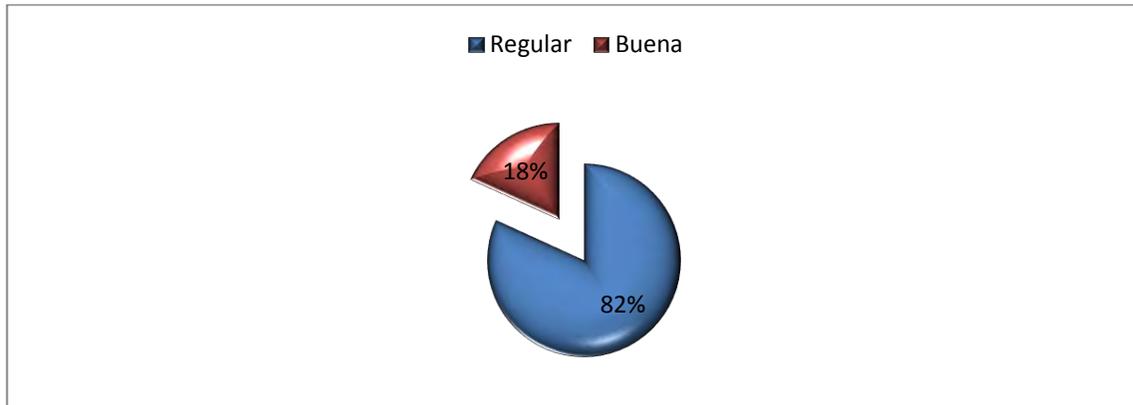
Pregunta 6. ¿La recuperación es fácil?

Cuadro 29. Recuperación de documentos.

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Regular	9	82
Buena	2	18
Total	11	100

Fuente: Esta investigación.

Grafica 29. Recuperación de documentos.



Fuente: Esta investigación.

Los funcionarios de la entidad expresan que la recuperación de los archivos es regular con un 82% y buena de 18%, lo cual es preocupante porque no permite de una alguna forma la recuperación total de los documentos siendo de vital urgencia la creación de un PGD el cual permite tener una recuperación total de los documentos

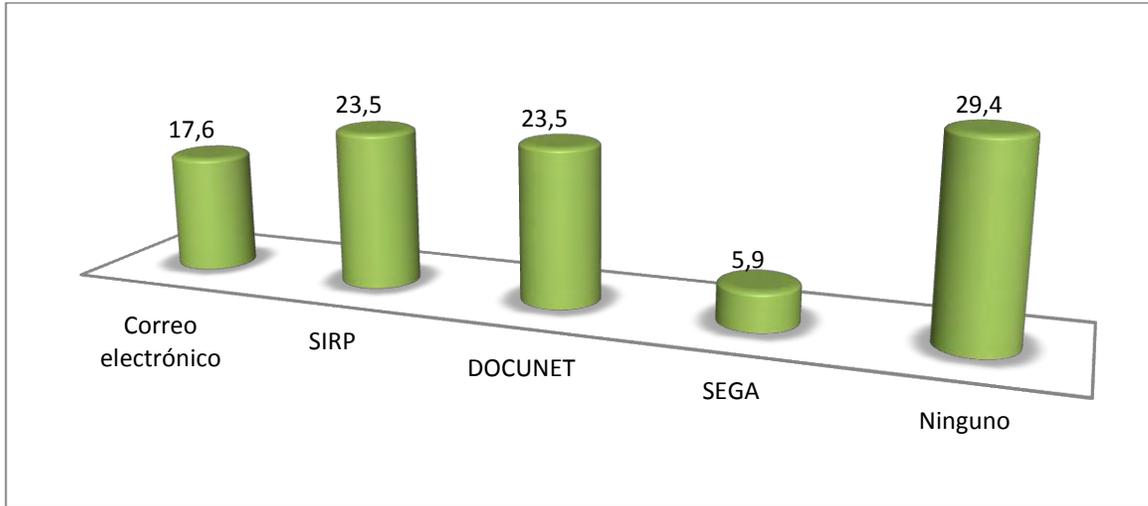
Pregunta 7. ¿Qué instrumentos de consulta utilizan?

Cuadro 30. Instrumentos que consulta.

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Correo electrónico	3	17,6
SIRP	4	23,5
DOCUNET	4	23,5
SEGA	1	5,9
Ninguno	5	29,4
Total	17	100,0

Fuente: Esta investigación.

Grafica 30. Instrumentos que consulta.



Fuente: Esta investigación.

En la gráfica se identifica que los instrumentos de consulta para la revisión de documentos dentro del archivo con mayor relevancia son ninguno con un 29,4%, SIRP y DOCUNET con un 23,5 respectivamente y por ultimo correo electrónico con un 17,6 todas estas formas de consulta son de gran importancia ya que en el PGD necesita que se utilicen estos tipos de programas para facilitación de nuevos documentos.

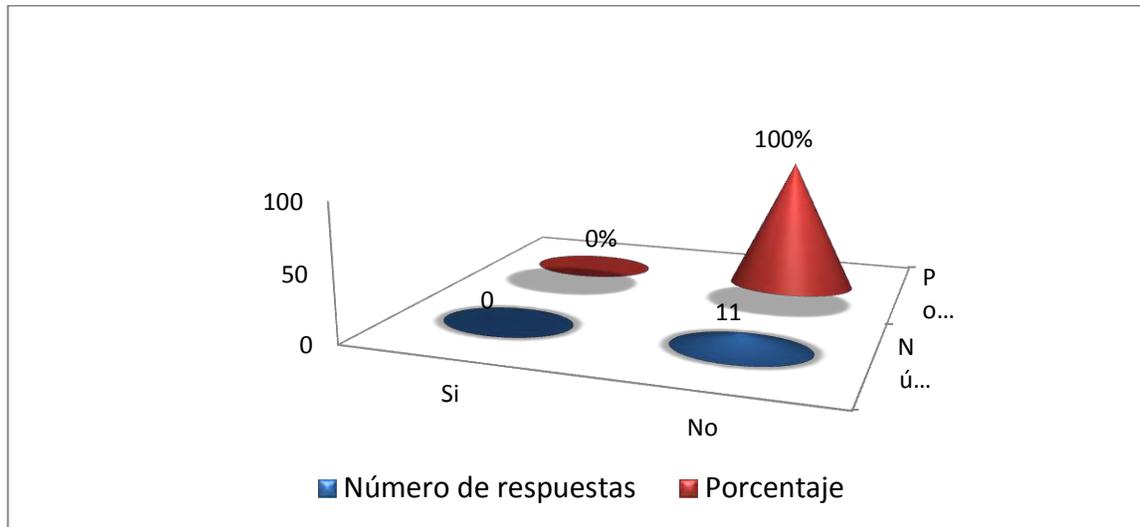
Pregunta 8. ¿Identifica y aplica procedimientos para eliminación, conservación total, selección y microfilmación?

Cuadro 31. Procedimientos para eliminación, conservación total, selección y microfilmación.

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Si	0	0
No	11	100
Total	11	100

Fuente: Esta investigación.

Grafica 31. Procedimientos para eliminación, conservación total, selección y microfilmación



Fuente: Esta investigación.

En la Cámara de Comercio de Ipiales no se realiza ningún tipo de procedimiento de eliminación, conservación total, selección y microfilmación de un archivo central, simplemente porque este archivo central aún no existe, además no se ha hecho la implementación de las TRD por tanto no se utiliza este tipo de procedimientos.

5.2.4.8 Parte 8. Organización de archivo histórico

Pregunta 1. **¿Cómo se reciben las transferencias secundarias en la entidad?**

Pregunta 2. **¿Sino está bien elaborada qué se hace?**

Pregunta 3. **¿Cómo se realiza el cotejo?**

Pregunta 4 **¿Qué procesos archivísticos se realizan en esta fase?**

Estas Preguntas no tienen ninguna respuesta debido a que en la Cámara de Comercio de Ipiales aún no existe el archivo Histórico, por tanto en la Entidad no se realiza la organización de dichos archivos. Por esta razón se pudo deducir que es una debilidad que posee la empresa y la cual se puede corregir en el momento que la Entidad decida poner en práctica la implementación del Plan de Gestión Documental.

5.2.4.9 Parte 9. Consulta de documentos:

Pregunta 1. ¿Cómo localiza la información en el archivo de gestión?

Cuadro 32. Localización de la información en los archivos.

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Manual	9	82
Digitalización	2	18
Total	11	100

Fuente: Esta investigación.

Grafica 32. Localización de la información en los archivos



Fuente: Esta investigación.

Los entrevistados pronuncian que realizan la búsqueda de información en los archivos de gestión de manera manual como la más utilizada con un 82% y un 18% de manera digital, cabe resaltar que la digitalización la manejan solo 2 áreas ya que este procedimiento es nuevo, por esto se ha expresado en varias oportunidades en este documento la importancia de la estructuración del Plan de Gestión Documental el cual ayudara a fortalecer aquellas áreas que necesitan el buen manejo de la documentación, permitiendo realizar la búsqueda de información de una manera más sencilla y aportando así a la agilidad para realizarla.

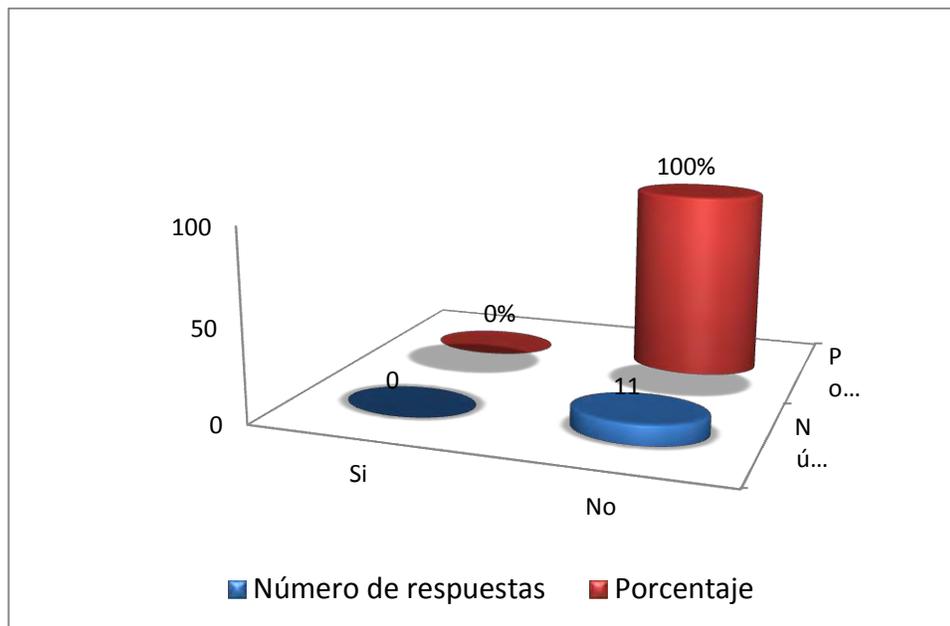
Pregunta 2. ¿Registra el préstamo de documentos?

Cuadro 33. Registro del préstamo de documentos.

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Si	1	91
No	10	9
Total	11	100

Fuente: Esta investigación.

Grafica 33. Registro del préstamo de documentos.



Fuente: Esta investigación.

En lo que concierne al registro de préstamo de documentos los funcionarios de Cámara de Comercio informan que si realizan un registro con un 91% y otro 9% que no registran el préstamo de dichos documentos es importante tomar nota de quien tiene dichos documentos ya que la pérdida o daño de los mismos puede responsabilizar a la persona encargada del manejo de los documentos, de aquí la importancia de tener conocimiento de quien tiene los documentos prestados, ya que si existiera un Plan de Gestión Documental este tendría un mejor manejo dado la normativa maneja.

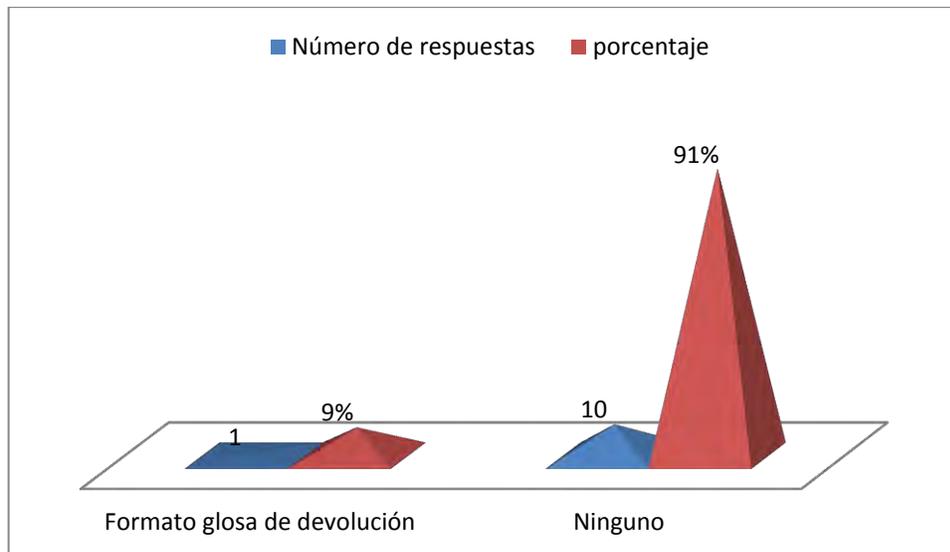
Pregunta 3. ¿Qué mecanismo de control utiliza para la devolución?

Cuadro 34. Mecanismo de control para la devolución.

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Formato glosa de devolución	1	9
Ninguno	10	91
Total	11	100

Fuente: Esta investigación.

Grafica 34. Mecanismo de control para la devolución



Fuente: Esta investigación.

Como se registra el préstamo de los documentos de igual forma se deberían de devolver por esto los entrevistados no realizan ningún tipo de mecanismo para la devolución de los mismos con un 90,90% trayendo consecuencias para quien lo pide ya que no se registra la devolución de los documentos prestados, pero un 9,09 expresa utilizar formato glosa de devolución de documentos para lo cual es un proceso correcto, ya que en el PGD exige en su normativa que se utilicen este tipo de procedimientos.

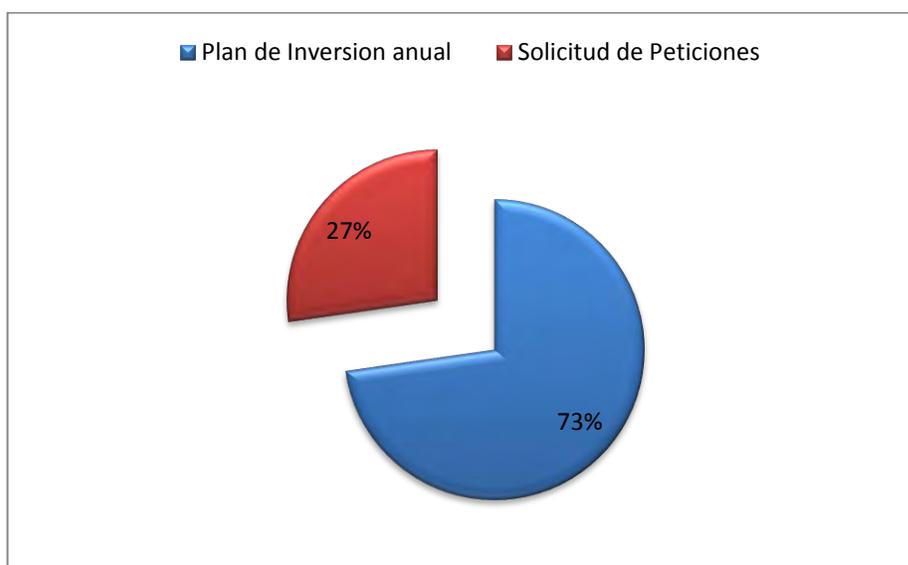
Pregunta 4. ¿Cómo se expresan las necesidades de la dependencia en materia de unidades de conservación y almacenamiento?

Cuadro 36. Necesidades de las dependencias para la conservación y almacenamiento

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Plan de Inversión anual	8	73
Solicitud de Peticiones	3	
Total	11	

Fuente: Esta investigación.

Grafica 35. Necesidades de las dependencias para la conservación y almacenamiento



Fuente: Esta investigación.

Es muy importante que en la Cámara de Comercio de Ipiales con el compromiso de la alta gerencia hayan destinado recursos dentro del plan de inversión para la creación del programa de gestión documental y el fortalecimiento en todas las necesidades archivísticas.

Por esta razón es que el plan de inversión tiene un 73% de apoyo a dichas necesidades, sin embargo también se usa la solicitud de peticiones por parte de los funcionarios afectados.

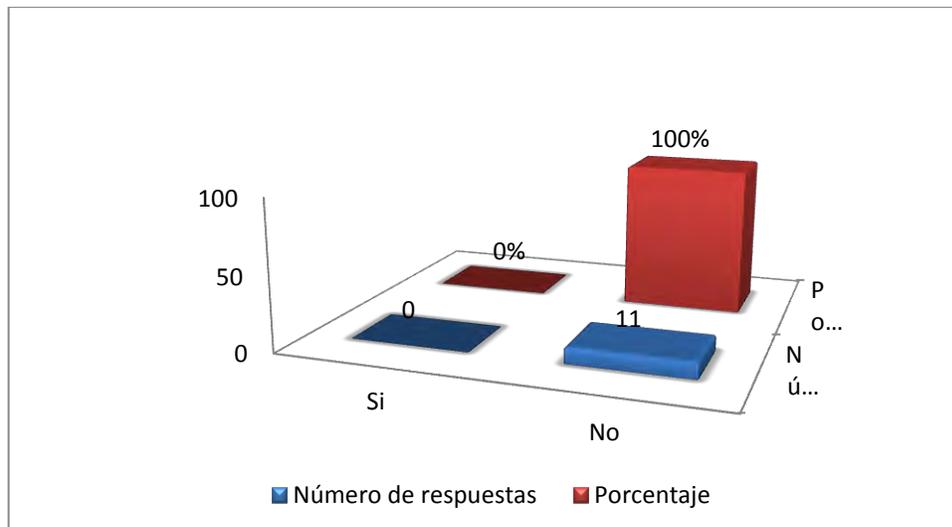
Pregunta 5. ¿Ha realizado un diagnóstico de sus necesidades?

Cuadro 35. Diagnóstico de necesidades.

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Si	0	0
No	11	11
Total	11	11

Fuente: Esta investigación.

Grafica 36. Diagnóstico de necesidades.



Fuente: Esta investigación.

Ninguna de las áreas realizan el respectivo diagnóstico a las necesidades archivísticas, debido a esto es que las dependencias en la parte de infraestructura no poseen archivadores acordes a sus necesidades, ni materiales archivísticos acorde a la ley 594 de 2000.

Ejemplo se está utilizando actualmente AZ, carpetas sin identificación, perforación de documentos, se utiliza ganchos metálicos etc.

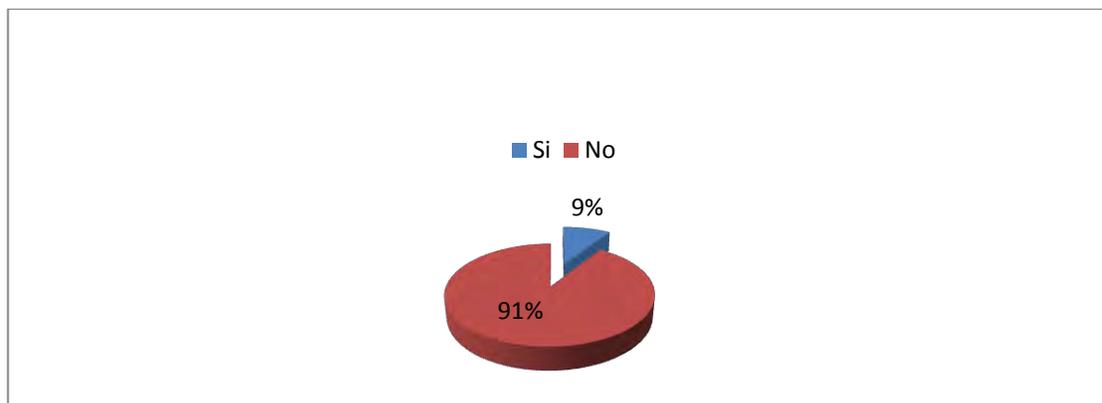
Pregunta 6. ¿Cuenta con espacios suficientes para el almacenamiento de documentos?

Cuadro 36. Espacio para el almacenamiento de documentos.

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Si	1	9
No	10	91
Total	11	100

Fuente: Esta investigación.

Grafica 37. Espacio para el almacenamiento de documentos



Fuente: Esta investigación.

Todas las dependencias de la Entidad coinciden en que no existe el espacio adecuado para almacenamiento de sus archivos de gestión, haciendo que exista acumulación de documentos, perdida de los mismos y en mayores casos duplicidad de ellos, presenta además dificultad para la búsqueda de documentación que sirven en la labor diaria de la oficina productora.

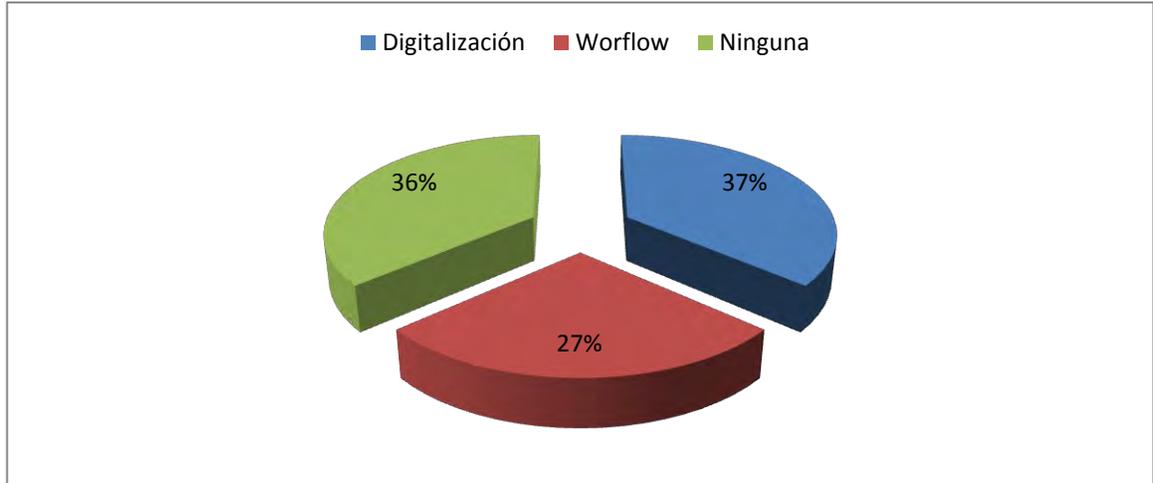
Pregunta 7. ¿Qué medidas de conservación preventiva conoce y aplica?

Cuadro 37. Medidas de conservación preventiva.

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Digitalización	4	36,4
Worflow	3	27,3
Ninguna	4	36,4
Total	11	100,0

Fuente: Esta investigación.

Gráfica 38. Medidas de conservación preventiva



Fuente: Esta investigación.

Observando la gráfica tenemos que un 37% de las dependencias respondieron que la forma de conservación y prevención más conocida es la de digitalización de documentos, sin embargo existen áreas que no la conocen que están en un 36%, pero el 27% restante maneja un programa llamado worflow donde permite el archivo de los documentos creado en carpetas digitales haciendo que haya más seguridad de los documentos y garantizando la preservación e integridad de los mismos.

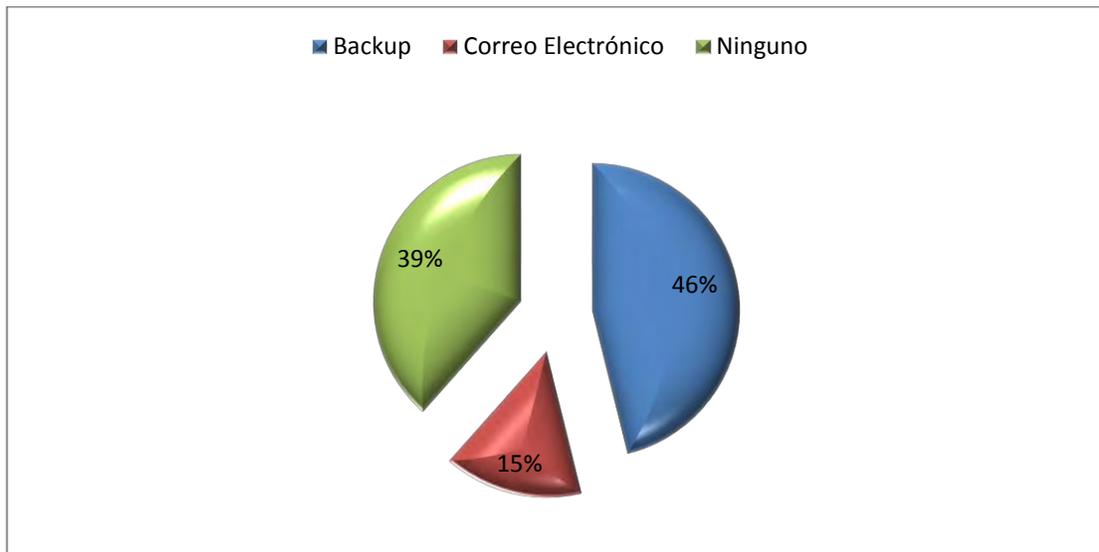
Pregunta 8. ¿Conserva información en medios magnéticos y digitales, cómo los conserva?

Cuadro 38. Conserva información en medios magnéticos y digitales.

Respuestas	Número de respuestas	Porcentaje
Backup	6	46,2
Correo Electrónico	2	15,4
Ninguno	5	38,5
Total	13	100

Fuente: Esta investigación.

Grafica 39. Conserva información en medios magnéticos y digitales



Fuente: Esta investigación.

En la entidad se maneja lo que son los backup es decir copias de seguridad, para la conservación de la información de los registros mercantiles, y demás documentación llevada en la Cámara de Comercio, que permiten conservar una copia como su mismo nombre lo dice en caso de pérdida de la copia original.

Este sistema lo manejan en un 46%, seguidamente se encuentra un 39% que corresponde a ningún tipo de medios de conservación de la información y un 15% de las dependencias lo hacen por medio del correo electrónico, de alguna manera también es buen manejo ya que el correo es institucional.

6. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DEL PROCESO DE GESTIÓN DE ARCHIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE ACUERDO A LA NORMA ISO 9001 DE 2008, COMO ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE IPIALES 2014.

El levantamiento del diagnóstico archivístico, se constituye como la base y pilar de todo programa de Gestión Documental, debido a que este diagnóstico analiza el estado actual del archivo de la Entidad identificando debilidades, fortalezas, oportunidades, amenazas en cuanto al cumplimiento de la gestión documental en cada área, con relación a las normas que aplican en cada caso y define un plan de acción o trabajo para que estas áreas cumplan a cabalidad con estas disposiciones en un plazo perentorio y con las condiciones técnicas establecidas en el Programa de Gestión Documental.

Hay que socializar los resultados obtenidos en la autoevaluación con los miembros del comité de Gestión Documental de la Entidad. De forma que los empleados de la Entidad, conozcan de primera mano la realidad de la gestión documental al interior de la entidad.

Cuadro 41. Estructuración de la matriz DOFA, MEFE, MEFI

FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • D1.El 100% del acervo documental está en papel por lo que se necesita grandes espacios de almacenamiento • D2.Internamente no existe una oficina de Unidad de correspondencia por lo que se dificulta la localización ágil y efectiva de los documentos. • D3. Aunque existe un control para la entrega de documentos que llegan externamente a la Entidad dirigidos a las dependencias en el formato relación de correspondencia recibida, una vez entregado el documento las oficinas no tienen definido un archivo de gestión codificado según las TRD. • D4.Existen áreas que no tienen control de entrega de documentos, lo cual no permite la trazabilidad de los mismos. • D5. La devolución de documentos se realiza de manera informal sin tener en cuenta la normatividad COMO EL acuerdo No. 060 del 30 de octubre de 2001. • D6. Solo las comunicaciones de Presidencia Ejecutiva tienen codificación de la oficina productora, todas las demás dependencias no la utilizan. • D7. Se evidencia el uso de firmas digitales sin control. • D8. No existe en la Entidad el Archivo Central, por lo tanto no se hace una adecuada transferencia documental. • D9. No existe en la Entidad el Archivo Histórico, por lo tanto está en riesgo la memoria institucional de la Entidad para 	<ul style="list-style-type: none"> • O1. Los entes de control como la Superintendencia de industria y comercio, Aso cámaras, Confecamaras, exigen mediante resoluciones la implementación del sistema de gestión documental. • O2. Se va a implementar el sistema de control interno donde uno de los elementos de control más importantes es el de Comunicación e información. • O3. Se asignó en este año y en adelante en el presupuesto un programa independiente para gestión documental. • O4. Existe el acompañamiento institucional por parte de Aso cámaras para la implementación de sistemas de gestión documental para todas las cámaras del suroccidente. • A1. La Contraloría General de la República y la Contraloría Departamental, la SIC, ICONTEC, Archivo General de la Nación, pueden definir sanciones y multas por el incumplimiento a la ley 594 de 2000. • A2. Derecho de petición, Tutelas y/o demandas de usuarios por pérdidas de documentación en cualquier dependencia. • A3. Desastres naturales, incendios, protestas ciudadanas. • A4. Virus informáticos, Obsolescencia tecnológica.

Cuadro 41. (Continuación)

<p>futuras generaciones.</p> <ul style="list-style-type: none">• D.10. Cada dependencia lleva de manera diferente la ordenación de los expedientes, sin saber si es la forma más adecuada para llevar su archivo de gestión.• D.11. La mayoría de las dependencias no hace la foliación respectiva de los documentos, generando un riesgo alto en la integridad de la documentación.• D.12 Ninguna de las dependencias de la Entidad maneja inventarios documentales, por tanto la recuperación de la información es más difícil.• D.13 En la Entidad no se maneja transferencias documentales, debido a que no se han implementado las TRD generando conflictos a la hora de descongestionar los archivos de gestión y central.• D.14 Existe eliminación de copias idénticas en algunas dependencias, pero por no estar implementado las TRD la eliminación no se la realiza.• D.15 A pesar de que las dependencias tienen noción de procesos archivísticos en la mayoría de las dependencias no realiza un proceso archivístico apegado a la ley 594 de 2000.• D.16 En la entidad no se hace un diagnóstico a las necesidades archivísticas de las dependencias.• D.17 No existen adecuaciones locativas dentro de las dependencias para sus archivos de gestión• D.18 En la Entidad no hay la señalización adecuada.• F1. Alta producción de documentos	
---	--

Cuadro 41. (Continuación)

<ul style="list-style-type: none">• F2. Fuerte normatividad para el control y generación de documentos, definida en manual de funciones, Procedimiento de administración de documentos• F3. La comunicación externa esta canalizada por dos áreas las cuales llevan el control de los documentos que entran y salen a la institución que son Atención al cliente y asistente de presidencia este factor se lo cataloga como fortaleza debido a que brinda una cierta facilidad para pasar estas dos funciones a una posible unidad de correspondencia.• F4. Toda documentación que llegue a correspondencia genera respuestas inmediatas• F5. El mayor porcentaje a los trámites de respuestas que se hacen es de manera escrita.• F6. Solo en el área de Registro Público desde que se implementó el sistema de worflow se evita perdida de documentos y se agiliza la creación de carpetas electrónicas y físicas.• F7. Debido a las diferentes capacitaciones brindadas a los funcionarios se tiene el conocimiento de los diferentes métodos archivísticos en el ordenamiento de los expedientes en los archivos de gestión.• F8. La Entidad dentro de su plan de Inversión tiene en cuenta las necesidades archivísticas de cualquier dependencia.	
---	--

Fuente: Esta investigación.

Cuadro 42. Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)

FACTORES EXTERNOS CLAVES			
OPORTUNIDADES	PONDERACION	CLASIFICACION	RESULTADO
<ul style="list-style-type: none"> O1. Los entes de control como la Superintendencia de industria y comercio, Aso cámaras, Confecamaras, exigen mediante resoluciones la implementación del sistema de gestión documental. 	0.15	4	0.60
<ul style="list-style-type: none"> O2. Se va a implementar el sistema de control interno donde uno de los elementos de control más importantes es el de Comunicación e información. 	0.10	3	0.30
<ul style="list-style-type: none"> O3. Se asignó en este año y en adelante en el presupuesto un programa independiente para gestión documental. 	0.15	3	0.45
<ul style="list-style-type: none"> O4. Existe el acompañamiento institucional por parte de Aso cámaras para la implementación de sistemas de gestión documental para todas las cámaras del suroccidente 	0.15	3	0.45

Cuadro 42. (Continuación)

AMENAZAS			
<ul style="list-style-type: none"> A1. La Contraloría General de la República y la Contraloría Departamental, la SIC, ICONTEC, Archivo General de la Nación, pueden definir sanciones y multas por el incumplimiento a la ley 594 de 2000. 	0.15	4	0.60
<ul style="list-style-type: none"> A2. Derecho de petición, Tutelas y/o demandas de usuarios por pérdidas de documentación en cualquier dependencia. 	0.10	1	0.10
<ul style="list-style-type: none"> A3. Desastres naturales, incendios, protestas ciudadanas. 	0.10	2	0.20
<ul style="list-style-type: none"> A4. Virus informáticos, Obsolescencia tecnológica. 	0.10	2	0.20
TOTAL	100		2.9

Fuente: Esta investigación.

El resultado de esta matriz la cual tiene un resultado de 2.9 nos da una idea del factor externo, es decir se tiene una fuerte posición externa, aunque sus amenazas son altas pesa mucho más las grandes oportunidades que se generan tanto normativamente como institucionalmente para la Entidad y es favorable ya que es mayor a 2.50 lo cual quiere decir que las amenazas se están haciendo a un lado para concentrarse en las oportunidades que tenemos y explotarnos lo más posible para que la organización se encuentre más cerca de la implementación de un buen Plan de Gestión Documental.

Cuadro 43. Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)

FACTORES INTERNOS CLAVES			
DEBILIDADES	PONDERACION	CLASIFICACION	RESULTADO
D1.El 100% del acervo documental está en papel por lo que se necesita grandes espacios de almacenamiento	0.03	4	0.12
D2.Internamente no existe una oficina de Unidad de correspondencia por lo que se dificulta la localización ágil y efectiva de los documentos.	0.03	4	0.12
D3. Aunque existe un control para la entrega de documentos que llegan externamente a la Entidad dirigidos a las dependencias en el formato relación de correspondencia recibida, una vez entregados el documento las oficinas no tienen definido un archivo de gestión codificado según las TRD.	0.10	3	0.30
D4.Existen áreas que no tienen control de entrega de documentos, lo cual no permite la trazabilidad de los mismos.	0.04	3	0.12
D5. La devolución de documentos se realiza de manera informal sin tener en cuenta la normatividad COMO EL acuerdo No. 060 del 30 de octubre de 2001.	0.03	3	0.09
D6. Solo las comunicaciones de Presidencia Ejecutiva tienen codificación de la oficina productora, todas las demás dependencias no la utilizan.	0.03	3	0.09
D7. Se evidencia el uso de firmas digitales sin control.	0.04	2	0.08
D8. No existe en la Entidad el Archivo Central, por lo tanto	0.03	1	0.03

Cuadro 43. (Continuación)

no se hace una adecuada transferencia documental.			
D9. No existe en la Entidad el Archivo Histórico, por lo tanto está en riesgo la memoria institucional de la Entidad para futuras generaciones.	0.05	2	0.10
D.10. Cada dependencia lleva de manera diferente la ordenación de los expedientes, sin saber si es la forma más adecuada para llevar su archivo de gestión.	0.02	1	0.02
<ul style="list-style-type: none"> • D.11. La mayoría de las dependencias no hace la foliación respectiva de los documentos, generando un riesgo alto en la integridad de la documentación. 	0.05	1	0.05
<ul style="list-style-type: none"> • D.12 Ninguna de las dependencias de la Entidad maneja inventarios documentales, por tanto la recuperación de la información es más difícil. 	0.05	2	0.10
<ul style="list-style-type: none"> • D.13 En la Entidad no se maneja transferencias documentales, debido a que no se han implementado las TRD generando conflictos a la hora de descongestionar los archivos de gestión y central. 	0.05	1	0.05
<ul style="list-style-type: none"> • D.14 Existe eliminación de copias idénticas en algunas dependencias, pero por no estar implementado las TRD la eliminación no se la realiza. 	0.05	1	0.05
<ul style="list-style-type: none"> • D.15 A pesar de que las dependencias tienen noción de procesos archivísticos en la mayoría de las dependencias no realiza un proceso 	0.05	1	0.05

Cuadro 43. (Continuación)

archivístico apegado a la ley 594 de 2000.			
• D.16 En la entidad no se hace un diagnóstico a las necesidades archivísticas de las dependencias.	0.05	1	0.05
• D.17 No existen adecuaciones locativas dentro de las dependencias para sus archivos de gestión	0.05	2	0.10
FORTALEZAS			
• F1. Alta producción de documentos	0.05	3	0.15
• F2. Fuerte normatividad para el control y generación de documentos, definida en manual de funciones, Procedimiento de administración de documentos	0.05	4	0.20
• F3. La comunicación externa esta canalizada por dos áreas las cuales llevan el control de los documentos que entran y salen a la institución que son Atención al cliente y asistente de presidencia este factor se lo cataloga como fortaleza debido a que brinda una cierta facilidad para pasar estas dos funciones a una posible unidad de correspondencia.	0.03	4	0.12
• F4. Toda documentación que llegue a correspondencia genera respuestas inmediatas	0.02	1	0.02
• F5. El mayor porcentaje a los trámites de respuestas que se hacen es de manera escrita.	0.02	1	0.02
• F6. Solo en el área de Registro Público desde que se implementó el	0.04	2	0.08

Cuadro 43. (Continuación)

sistema de workflow se evita perdida de documentos y se agiliza la creación de carpetas electrónicas y físicas.			
• F7. Debido a las diferentes capacitaciones brindadas a los funcionarios se tiene el conocimiento de los diferentes métodos archivísticos en el ordenamiento de los expedientes en los archivos de gestión.	0.03	1	0.03
• F8. La Entidad dentro de su plan de Inversión tiene en cuenta las necesidades archivísticas de cualquier dependencia.	0.01	1	0.01
TOTAL	100		2.15

Fuente: Esta investigación.

El resultado obtenido de 2.15 nos revela que la Cámara de Comercio de Ipiales tiene una baja posición interna en cuanto a archivo, lo cual quiere decir que las estrategias utilizadas hasta el momento no han sido adecuadas y por lo tanto no cubren las necesidades de la Organización comprometiendo el buen desempeño de los procesos, por tanto deben realizarse mejorías para reducir las debilidades y tener un mejor aprovechamiento de las fortalezas y de los recursos para tener un mejor resultado.

Cuadro 44. Matriz DOFA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>F1. Alta producción de documentos.</p> <p>F2. Fuerte normatividad para el control y generación de documentos, definida en manual de funciones, Procedimiento de administración de documentos.</p> <p>F3. La comunicación externa esta canalizada por dos áreas las cuales llevan el control de los documentos que entran y salen a la institución que son Atención al cliente y asistente de presidencia este factor se lo cataloga como fortaleza debido a que brinda una cierta facilidad para pasar estas dos funciones a una posible unidad de correspondencia.</p> <p>F4. Toda documentación que llegue a correspondencia genera respuestas inmediatas.</p> <p>F5. El mayor porcentaje a los trámites de respuestas que se hacen es de manera escrita.</p> <p>F6. Solo en el área de Registro Público desde que se implementó el sistema de workflow se evita perdida de documentos y se agiliza la creación de carpetas electrónicas y físicas.</p> <p>F7. Debido a las diferentes capacitaciones brindadas a los funcionarios se tiene el conocimiento de los diferentes métodos archivísticos en el ordenamiento de los expedientes en los archivos de gestión.</p> <p>F8. La Entidad dentro de su plan de Inversión tiene en cuenta las necesidades archivísticas de cualquier dependencia.</p>	<p>D1.El 100% del acervo documental está en papel por lo que se necesita grandes espacios de almacenamiento</p> <p>D2.interamente no existe una oficina de Unidad de correspondencia por lo que se dificulta la localización y efectiva de los documentos.</p> <p>D3. Aunque existe un control para la entrega de documentos que llegan internamente a la Entidad dirigidos a las dependencias en el formato relación de correspondencia recibida, una vez entregado el documento las oficinas no tienen definido un archivo de gestión codificado según las TRD.</p> <p>D4.Existen áreas que no tienen control de entrega de documentos, lo cual no permite la trazabilidad de los mismos.</p> <p>D5. La devolución de documentos se realiza de manera informal sin tener en cuenta la normalidad COMO EL acuerdo No. 060 del 30 de octubre de 2001.</p> <p>D6. Solo las comunicaciones de Presidencia Ejecutiva tienen codificación de la oficina productora, todas las demás dependencias no la utilizan.</p> <p>D7. Se evidencia el uso de firmas digitales sin control.</p> <p>D8. No existe en la Entidad el Archivo Central, por lo tanto no se hace una adecuada transferencia documental.</p> <p>D9. No existe en la Entidad el Archivo Histórico, por lo tanto está en riesgo la memoria institucional de la Entidad para futuras generaciones.</p> <p>D.10. Cada dependencia lleva de manera diferente la ordenación de los expedientes, sin saber si es la forma más adecuada para llevar su archivo de gestión.</p> <p>D.11. La mayoría de las dependencias no hace la foliación respectiva de los documentos, generando un riesgo alto en la integridad de la documentación.</p> <p>D.12 Ninguna de las dependencias de la Entidad maneja inventarios documentales, por tanto la recuperación de la información es más difícil.</p> <p>D.13 En la Entidad no se maneja transferencias documentales, debido a que no se han implementado las TRD generando conflictos a la hora de descongestionar los archivos de gestión y central.</p> <p>D.14 Existe eliminación de copias idénticas en algunas dependencias, pero por no estar implementado las TRD la eliminación no se realiza.</p> <p>D.15 A pesar de que las dependencias tienen noción de procesos archivísticos en la mayoría de las dependencias no realiza un proceso archivístico apropiado a la ley 594 de 2000.</p> <p>D.16 En la entidad no se hace un diagnóstico a las necesidades archivísticas de las dependencias.</p> <p>D.17 No existen adecuaciones locativas dentro de las dependencias para sus archivos de gestión.</p>
OPORTUNIDADES	<p>PO</p> <p>1) Aprovechar la tecnología que han brindado las entidades aliadas de cámara de comercio como asocameras y confecameras para el archivo de registro publico para adaptarlo al archivo de toda la entidad.</p> <p>2) Aprovechar el impulso que brinda la exigencia de la SIC a las Camaras para implementar el SGD.</p> <p>3) Contratar consultores y asesores para la guía en la implementación del sgd aprovechando el presupuesto asignado a la administración documental en este año.</p>	<p>DO</p> <p>1) Aprovechar el acompañamiento de asocameras y confecameras junto al presupuesto asignado a la implementación del sistema de gestión documental para la puesta en marcha de la oficina de correspondencia</p> <p>2)Aprovechar las condiciones dadas para realizar mejoras en infraestructura que propicien la adecuación de infraestructura de archivo</p> <p>3) Aprovechar las condiciones de presupuesto y soporte institucional para definir y capacitar al personal que se encargara de la unidad de correspondencia</p> <p>4)La implementación de control interno en la institución debe contemplar en el ambiente de binformación y comunicación el control del uso de firmas digitales en los documentos</p> <p>5)Aprovechar el acompañamiento institucional para capacitar a los funcionarios en temas de archivo, normatividad, técnicas, codificación, trd, foliación , etc</p>
AMENAZAS	<p>FA</p> <p>1) La normatividad interna sobre la producción de documentos se debe empatar con la normatividad estipulada sobre la gestión documental, para unificar criterios y dar cumplimiento a la ley.</p> <p>2)Unificar los procedimientos que tienen las dos áreas receptoras de documentos para facilitar la implementación de una unidad de correspondencia según la normatividad.</p> <p>3)La implementación de un sistema de gestión documental reducirá el acervo documental, reduciendo el espacio de almacenamiento y reducirá también los riesgos por desastres naturales y otros.</p> <p>4) Debido a que la documentación que se produce en la entidad es muy similar entre áreas, estandarizar codificaciones comunes.</p> <p>5) Implementar las TRD en las áreas con miras a optimizar el archivo y fortalecer la gestión de cada departamento lo cual redundará inevitablemente en un fortalecimiento de la gestión, operación y desarrollo de cada proceso.</p> <p>6) Determinar los tiempos de retención documental de forma estandarizada con el fin de controlar el acervo documental</p> <p>7)Mejorar la infraestructura física del archivo actual de forma tal que los documentos sean controlados y consultados de forma efectiva y rápida</p> <p>8) Cumplir con los requisitos normativos sobre la adecuación del archivo físico y sus condiciones</p> <p>9) Con la ayuda del acompañamiento institucional fortalecer la cultura y la conciencia de los funcionarios en cuanto al sgd para optimizar el trabajo de implementación de la unidad de correspondencia</p>	<p>DA</p> <p>1) Se debe dotar a la institución de algún método de digitalización o microfilmación que proteja la documentación de daños, pérdidas, causadas por desastres naturales o humanos.</p> <p>2)Nuevamente aparece la necesidad de establecer la unidad de correspondencia que se encargara del control de documentos, de esta forma se cumplirá con la ley y se evitara sanciones por parte de los entes de control</p> <p>3)Adecuación de los espacios físicos de archivo central para el acopio de documentos de oficinas productoras</p>

Fuente: Esta investigación.

7. DISEÑAR EL PLAN OPERATIVO ANUAL POAGD, DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE ACUERDO A LA NORMA ISO 9001 DE 2008, COMO ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE IPIALES 2014.

En este capítulo se desarrollara la elaboración del Plan de Gestión Documental y su integración con el sistema de Gestión de Calidad.

Una vez determinado el estado actual del proceso de Gestión Documental de la Cámara de Comercio de Ipiales, a través de la utilización de herramientas administrativas de diagnóstico como son la matriz DOFA, MEFI, MEFE del cual generamos estrategias en base a su interpretación y análisis de la información recolectada se elabora el siguiente Plan Operativo Anual de Gestión Documental en el que se definen los programas, actividades, metas, indicadores, responsables y tiempos de ejecución necesarios para la Implementación del Sistema de Gestión Documental el cual deberá ser ejecutado en gran parte por el Comité de Archivo, órgano creado en la institución para la administración del mismo y que está conformado por Presidente Ejecutivo, Coordinador de Calidad, Jefe del Departamento de Registro Público, Coordinador de administración de documentos, Jefe de Departamento administrativo y Financiero, Auxiliar de Archivo y Contratista de Archivo.

Cuadro 45. Plan operativo anual de gestión documental

PLAN OPERATIVO ANUAL DE GESTION DOCUMENTAL (POAGD), DE ACUERDO A LA NORMA ISO 9001 DE 2008, COMO ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL EN LA CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES 2014.										
AREA	PROGRAMA	OBJETIVO	PROYECTO	ACTIVIDADES	TIEMPOS		PRESUPUESTO	META ANUAL	INDICADOR	RESPONSABLE
					INICIA	FINALIZA				
CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES	SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL 1009	Implementación del Plan de Gestión Documental de acuerdo a la norma ISO 9001 de 2008, como estrategia de fortalecimiento empresarial en la Cámara de Comercio de IpiALES 2015.	Tablas de Retencion Documental. Hay que realizar un análisis detallado, del proceso para la formulación de las TRD de la entidad, según el Acuerdo 039 de 2002 del AGN, en donde conste que las TRD que se formulen, cuenten con la suficiente coherencia técnica – practica para que sea una herramienta de manejo archivísticos real al interior de la entidad.	1) Revisión manuales y Actos Administrativos. 2) Creación Series y Subseries. 3) Definición de Valoración y tiempos de retencion. 4) Elaboración de Tablas de Retencion Documental. 5) Elaboración y socialización manual de implementación de TRD. 6) Socialización y Aprobación TRD por el comité de archivos.	1) 07/01/2015 2) 31/01/2015 3) 15/02/2015 4) 30/02/2015 5) 15/03/2015 6) 30/03/2015	1) 31/01/2015 2) 15/02/2015 3) 30/02/2015 4) 15/03/2015 5) 30/03/2015 6) 15/04/2015	\$ 12.000.000	1) 100% de revisión de Manuales y actos administrativos a 31 de enero de 2015. 2) 100% de Series y Subseries a 15 de febrero de 2015. 3) 100% de Definición de Valoración y tiempos de retencion a 30 de febrero de 2015. 4) 100% elaboración de TRD a 15 de marzo de 2015. 5) 100% Elaborado y Revisado el Manual de implementación de TRD a 30 de marzo de 2015. 6) 100% Socializado y Aprobado las TRD por el comité de archivos a 15 de abril de 2015.	1, Numero de manuales y actos administrativos revizados/Total de manuales y actos administrativos. 2)Numero de Series y Subseries creadas/ Total de Series y Subseries. 3) Tiempos de retencion definidos en las areas productoras.100% 4) Numero de TRD/ Total TRD. 5) Manual de implementación de TRD 6) Numero de Socializaciones realizadas/ Total de socializaciones Programadas.	Comité de Gestion Documental.
			Programa de Gestion Documental	1) Procedimientos de producción de documentos. 2) Procedimientos de la oficina de correspondencia. 3) Procedimientos de tramite de documentos. 4) Procedimientos de almacenamiento de Archivos. 5) Procedimientos de retencion de documentos. 6) Procedimientos de recuperación de documentos. 7) Procedimientos disposicion final de documentos. 8) Inscricpion de todos los procesos creados en el Sistema de Gestión de Calidad en la Cámara de Comercio de IpiALES.	1) 15/04/2015 2) 30/04/2015 3) 15/05/2015 4) 30/05/2015 5) 15/06/2015 6) 30/06/2015 7) 15/07/2015 8) 30/07/2015	1) 30/04/2015 2) 15/05/2015 3) 30/05/2015 4) 15/06/2015 5) 30/06/2015 6) 15/07/2015 7) 30/07/2015 8) 15/08/2015		1) 100% Definidos e inscritos procesos y procedimientos de Gestion Documental.	Procedimientos implementados/ procedimientos planeados.	Comité de archivo, comité de Calidad y Coordinador de Calidad.
			Adecuación de Infraestructura	1)Revisión de la infraestructura actual del Archivo Central 2) Adecuación de la infraestructura 3) Dotación de Archivadores metálicos rodantes y todos los elementos según la normativa vigente.	1) 15/08/2015 2) 30/08/2015	1)30/08/2015 2)15/09/2015		1) Concepto documentado sobre la infraestructura del archivo. 2) Adecuación	1) Concepto documentado sobre la infraestructura del archivo. 2) Archivo físico adecuado y dotado.	Presidente Ejecutivo, Administrativo y Financiero, Comité de Gestion Documental.

Cuadro 45. (Continuación)

			Creacion e implementacion de la Unidad de Correspondencia	1) Asignacion de funciones de la Unidad de Correspondencia a el auxiliar de archivo modificando el manual de funciones. 2) Unificacion de procedimientos controles y formatos de las dependencias receptoras de documentos en una sola Unidad de Correspondencia. 3) Capacitacion del funcionario responsable de la Unidad de Correspondencia. 4) Adecuacion de la oficina Unidad de Correspondencia. Socializacion e Informacion a los usuarios de la operacion de la nueva Unidad de Correspondencia	1) 15/08/2015 2) 30/08/2015 3) 15/10/2015 4) 30/10/2015	1) 30/09/2015 2) 15/10/2015 3) 30/10/2015 4) 15/11/2015		1) Creacion de la Unidad de Correspondencia a febrero de 2015.	1) Unidad de correspondencia creada.	Presidente Ejecutivo, Administrativo y Financiero, Comité de Gestion Documental.
			Capacitacion	1) Capacitacion al personal en normatividad, atencion al cliente, TRD, TVD, redaccion y produccion de documentos y tecnicas de archivo.	1) 15/11/2015	1) 30/11/2015		1) Cumplimiento del programa de Capacitacion en el Sistema de Gestion Documental	1) Capacitaciones realizadas / capacitaciones planeadas.	Comité de Gestion Documental y Administrativo y Financiero.
			Informes	1) Informe final de actividades	1) 30/11/2015	1) 31/12/2015		1) Cumplimiento con el informe final.		Comité de Gestion Documental 90

Fuente: Esta investigación.

CONCLUSIONES

El proceso en Cámara de Comercio de Ipiales sirvió para identificar que el sistema de Gestión Documental es muy importante pero a la vez necesario en las organizaciones y que además este va ligado al sistema de gestión de Calidad para que de alguna manera a medida que pase el tiempo se logre cumplir con las normas, decretos resoluciones que la afectan de manera directa.

En el proceso de diagnóstico durante el periodo (2013-2014) genero un resultado positivo en relación al manejo de los documentos, ya que se parte de ello para asegurar que la empresa está implementando los sistemas anteriormente mencionados es decir basada según la normatividad vigente.

La recopilación de la memoria histórica, si se hace la implementación del Plan de Gestión Documental.

Si se aplica la matriz POAGD (Plan de Operatividad Anual de Gestión Documental), inmediatamente existirá accesibilidad a la hora de la búsqueda de los documentos en los archivos de gestión de las diferentes áreas de la Entidad.

La Cámara de Comercio de Ipiales toma en cuenta políticas internas y políticas externas para un buen manejo de la normatividad vigente de esta manera implementar procesos dentro de la Entidad que ayudaran al mejoramiento Organizacional y más aún en temas relacionados con Gestión Documental.

Se pudo observar que en la Cámara de Comercio de Ipiales no posee la infraestructura adecuada, ni tampoco la administración de los documentos son llevados de la mejor manera, por lo tanto en la Entidad se encuentran dispuestos hacer la implementación del Plan de Gestión Documental para mejorar este tipo de procesos y procedimientos.

RECOMENDACIONES

El cumplimiento del Plan Operativo Anual de Gestión Documental garantizara la efectiva implementación y puesta en marcha del Sistema de Gestión Documental proyectado a un año con seguimientos permanentes.

El Programa de gestión Documental PGD se constituye como uno de los instrumentos archivísticos esenciales para el funcionamiento de la entidad y el cabal cumplimiento de la normatividad archivística. Este instrumento lo reglamenta el Decreto 2609 de 2013. El cual define un tiempo de transición para la formulación e implementación del mismo, de 6 meses contados a partir de la suscripción del Decreto, lo cual se cumplió en el pasado mes de junio de 2014.

En dicha norma, la gestión de documentos se enmarca dentro del concepto de Archivo total, comprendiendo procesos tales como la producción, recepción, distribución, consulta, organización, recuperación y disposición final de los documentos y de forma expresa, refiere entre otros aspectos, a la obligación de la elaboración y Adopción de las Cuadros de Retención Documental, instrumento archivístico que identifica para cada entidad, de acuerdo con sus funciones y procedimientos, los documentos que producen, reciben y deben conservar, con sujeción al principio de eficiencia que rige la función administrativa, y al de la racionalidad, que rige para los archivos como elementos fundamentales de la administración pública, agentes dinamizadores de la acción estatal y su sustento natural de sus procesos informativos.

En cumplimiento de lo anterior, un Plan de Gestión Documental, debe concebirse desde su inicio como un sistema integral que se ajuste conceptualmente a los principios archivísticos y a los objetivos de dicho programa. Es por ello que no obstante, por desigual desarrollo tecnológico, se recomienda que la metodología utilizada para el desarrollo o adecuación de dicho Plan, involucre y surta una etapa de análisis y diseño conceptual del sistema integral, acorde a los parámetros y normas archivísticas y en caso de automatizar el sistema, se determine y adopte la plataforma tecnológica adecuada de conformidad con los alcances del proyecto.

BIBLIOGRAFIA

BARTLETT, Nancy. "Diplomatics for photographic images: academic exoticism" the American archivist. Chicago: The society of American archivists, 1996.

COLOMBIA. Constitución Política. Bogotá: Legis, 1991.

CONGRESO DE ARCHIVOLOGÍA DEL MERCOSUR. Versión traducida del texto presentado en el VII "archivos: patrimonio documental del futuro". Traducido al español por Marisa Montrucchio. Viña del mar: s.n., noviembre de 2007.

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA, NTC 1486:2008, (sexta actualización. Documentación de tesis, trabajos de grado y otros trabajos de investigación. Bogotá D.C, Colombia: Icontec, 2008.

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA, NTC 5613:2008. Referencias, bibliografía, contenido, forma y estructura. Bogotá D.C, Colombia: Icontec, 2008.

NETGRAFIA

ARCHIVO GENERAL. [en línea] [Citado Noviembre de 2014] Disponible en internet: <http://www.archivogeneral.gov.co/?idcategoria=1180>

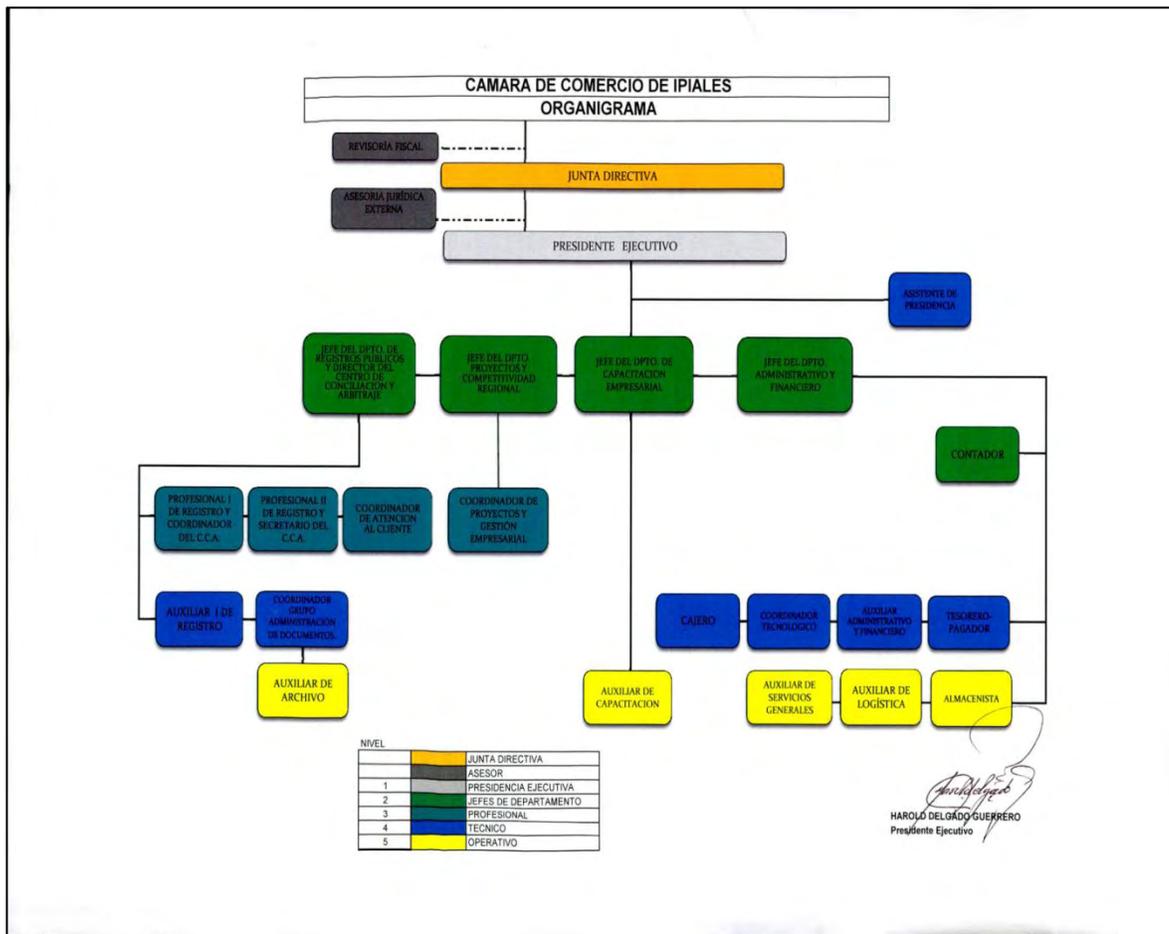
GESITION DE CALIDAD. [en línea] [Citado Diciembre de 2014] Disponible en internet: http://portal.dafp.gov.co/portal/page/portal/home/politicas_

HOSPITAL CIVIL. [en línea] [Citado Diciembre de 2014] Disponible en internet: <http://hospitalcivilese.gov.co/index.php/sample-sites/plan-de-gestion-2012-2016/93-hospital-local-civil/noticias-de-interes/119-Cuadro-retencion-de-documentos>

QUE ES GESTION. [en línea] [Citado Diciembre de 2014] Disponible en internet: <http://www.tbs-telecon.es/que-es-gestion-documental>

ANEXOS

ANEXO A. ORGANIGRAMA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE IPIALES



ANEXO B. FORMATO DE ENCUESTA-ENTREVISTA



**FORMATO DE ENCUESTA-ENTREVISTA
PARA LA CONCEPTUALIZACIÓN DE UN
PLAN DE GESTION DOCUMENTAL EN
LA CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES**

Código:	F-AR-14
Fecha de Aplicación:	04/11/2014
Versión:	1

NOMBRE DE LA OFICINA: _____

1. PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS

1.1 ¿Qué documentos produce la dependencia?

1.2 ¿Qué se tiene en cuenta para elaborar dichos documentos?

1.3 ¿Qué tipo de soportes documentales utiliza? Papel ____ Cinta Magnética ____ Microfilme ____ Otro ____

Cual _____

1.4 ¿Cómo se reciben y envían los documentos? Por correo tradicional ____ correo electrónico ____ fax ____.

2. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS

2.1 ¿Qué tipo de documentos recibe de otras dependencias y por qué razón?

2.2 ¿Cómo recibe estos documentos?

2.3 ¿Qué se hace cuando el documento no es de su competencia?

2.4 ¿Si el documento está incompleto que se hace?

2.5 ¿Existe algún control para seguimiento y entrega de los documentos internos?

3. DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS RECIBIDOS

3.1 ¿Cómo se reciben los documentos externos? Por Unidad de Correspondencia _____ directamente _____ otra dependencia _____ cuál? _____

3.2 ¿Qué hace cuando el documento no es competencia de la dependencia? _____

4. DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS ENVIADOS

4.1 ¿Quién y cómo envía los documentos a otra entidad? _____

4.2 ¿La entidad maneja Unidad de Correspondencia? SI _____ NO _____

4.3 ¿Cómo sabe la dependencia que el documento fue enviado? _____

4.4 ¿Cómo sabe la dependencia que el documento no llegó a su destino? _____

5. TRÁMITE DE DOCUMENTOS

5.1 ¿Cuándo en la dependencia se reciben documentos de otras dependencias u oficina encargada de la correspondencia es porque se requiere:

Dar trámite _____ Dar respuesta _____ Otro _____ cuál? :

5.2 ¿Sí la solicitud no es clara que se hace? _____

5.3 ¿Cuál es el procedimiento que se sigue para proyectar la respuesta a una solicitud? _____

5.4 ¿Sí la respuesta es para una dependencia de la misma institución, que se hace? cuales son los controles? _____

6. ORGANIZACIÓN DE ARCHIVO DE GESTIÓN

6.1 ¿Cómo se hace la apertura de carpetas y en qué momento? _____

6.2 ¿De qué manera organiza el archivo de gestión? _____

6.3 ¿Cómo ubica los documentos dentro de las carpetas?

6.4 ¿Realiza la foliación? SI _____ NO _____

- A medida que llega? _____
- Cuando culmina el trámite? _____
- Cuando hace la transferencia _____

6.5 ¿Elabora inventarios documentales? SI _____ NO _____

Transferencia documental _____

Al retiro del servidor público _____

Otro _____, cuál? _____

6.6 ¿Realiza transferencias documentales? SI _____ NO _____

6.7 ¿Aplica el procedimiento para hacer la transferencia? SI _____ NO _____

6.8 ¿Existen series para eliminar en el archivo de gestión? SI _____ NO _____

6.9 ¿Qué procedimiento aplica para eliminar documentos en el archivo de gestión?

7. ORGANIZACIÓN DE ARCHIVO CENTRAL

7.1 ¿Cómo recibe las transferencias?

7.2 ¿Si no están bien elaboradas que se

hace? _____

7.3 ¿Cómo se hace el

cotejo? _____

7.4 ¿Cómo fue

organizada? _____

7.5 ¿Qué procesos archivísticos se realizan en el archivo de

gestión? _____

7.6 ¿La recuperación es fácil? _____

7.7 ¿Qué instrumentos de consulta

utilizan? _____

7.8 ¿Identifica y aplica procedimientos para eliminación, conservación total, selección y

microfilmación? SI _____ NO _____

8. ORGANIZACIÓN DE ARCHIVO HISTÓRICO

8.1 ¿Cómo se reciben las transferencias secundarias en la entidad? _____

8.2 ¿Sino está bien elaborada qué se hace? _____

8.3 ¿Cómo se realiza el cotejo? _____

8.4 ¿Qué procesos archivísticos se realizan en esta fase? _____

9. CONSULTA DE DOCUMENTOS

9.1 ¿Cómo localiza la información en el archivo de gestión?

9.2 ¿Registra el préstamo de documentos?

9.3 ¿Qué mecanismo de control utiliza para la devolución? _____

10. CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS

10.1 ¿Cómo se expresan las necesidades de la dependencia en materia de unidades de conservación y almacenamiento? _____

10.2 ¿Ha realizado un diagnóstico de sus necesidades? SI _____ NO _____

10.3 ¿Cuenta con espacios suficientes para el almacenamiento de documentos?
SI _____ NO _____

10.4 ¿Qué medidas de conservación preventiva conoce y aplica? _____

10.5 ¿Conserva información en medios magnéticos y digitales, cómo los conserva? _____

FUNCIONARIOS ENTREVISTADOS:

Nombre y cargo: _____

Funcionario responsable del archivo: _____

Ciudad y Fecha: _____