

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACION DE UN
SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC-ISO-
9001:2000 PARA LA ADMINISTRACION DE DOCUMENTOS DE LA
UNIVERISIDADA INDUSTRIAL DE SANTANDER.**

VIVIANA EUGENIA GOMEZ SANMIGUEL

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICO-MECANICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2005**

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACION DE
UN SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD BASADO EN LA
NORMA NTC-ISO-9001:2000 PARA LA ADMINISTRACION DE
DOCUMENTOS DE LA UNIVERISIDADA INDUSTRIAL DE SANTANDER**

VIVIANA EUGENIA GOMEZ SANMIGUEL

Proyecto para optar al Título de
Ingeniero Industrial

Director
JORGE ELIECER FIGUEROA VARGAS
Ingeniero Industrial

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICO-MECANICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2005**

**A DIO\$, le entrego el fruto de mis
esfuerzos.**
**A MIS PADRES, su amor incondicional, por
darme la fortaleza y sabiduría para
culminar esta meta.**
**A MIS HERMANOS por su ayuda y su
compañía día a día.**
**Y a todas las personas que me orientaron
para alcanzar mis metas.**

AGRADECIMIENTOS

Expreso mis más sinceros agradecimientos a todas las personas que con su ayuda contribuyeron a que este sueño se hiciera realidad.

- Alba Cecilia Bohórquez, Jefe Administración de Documentos, por su disponibilidad y empeño para llevar a cabo el desarrollo de este proyecto.
- A todos los empleados de la Administración de Documentos, por su compromiso y colaboración para la ejecución del proyecto.
- Fabián Corredor Cuellar, Técnico de Microfilmación, por su tiempo, asesoría y dedicación a todo el desarrollo del proyecto.
- Ingeniero Jorge Eliécer Figueroa, director del proyecto por su orientación, paciencia y colaboración.
- A todos mis amigos que hicieron parte de este proceso y que de una u otra forma aportaron su colaboración, para lograr el desarrollo de este proyecto.

CONTENIDO

	Pag
RESUMEN	
INTRODUCCIÓN	
1. GENERALIDADES DEL PROYECTO	2
2. GENERALIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	6
2.1 RESEÑA HISTÓRICA.	7
2.2 SERVICIOS	9
2.2.1 Servicios internos	9
2.2.2 Servicios externos	10
2.3 MISIÓN	10
2.4 VISION	11
2.5 ORGANIGRAMA	12
2.6 CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL	13
2.6.1 Introducción	13
2.6.2 Cultura y Clima organizacional en Administración de Documentos	13
3. MARCO TEORICO	15
3.1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD	16
3.2 FAMILIA DE NORMAS ISO 9000 VERSIÓN 2000	18
3.3 FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO.	21
3.3.1 Principios de la gestión de la calidad	21

3.3.2	Fundamentos	22
3.4	ISO 9001: SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD. REQUISITOS.	24
3.4.1	Capítulos de la norma NTC-ISO 9001:2000	25
3.4.1.1	Requisitos generales (4.1)	25
3.4.1.2	Requisitos de la documentación (4.2)	26
3.4.1.3	Responsabilidad de la dirección (5)	26
3.4.1.4	Gestión de los recursos (6)	26
3.4.1.5	Medición análisis y mejora (8)	26
3.4.1.6	Realización del producto (7)	26
3.4.2	Estructura documental del S.G.C	27
4.	DISEÑO Y METODOLOGIA SEGUIDA PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO	30
4.1	DIAGNÓSTICO	30
4.2	CAPACITACIÓN	31
4.3	DOCUMENTACIÓN	31
4.4	IMPLEMENTACIÓN	32
4.5	EVALUACIÓN	33
5.	DIAGNOSTICO Y CAPACITACION	33
5.1	CAPACITACIÓN	33
5.1.1	Introducción de sistemas de gestión de la calidad.	35
5.1.2	Cultura organizacional.	36
5.1.3	Gestión estratégica de procesos	39
5.1.4	Auditoria interna	41
5.1.5	Diligenciamiento de formatos y registros del sistema de gestión de Calidad	46
5.1.6	Diseño y difusión de la Misión, Visión, Política de calidad	46

5.2	DIAGNOSTICO	46
5.2.1	Lista de Chequeo	47
5.2.2	Aplicación de la Lista de Chequeo y encuesta.	47
5.2.3	Resultados del diagnostico	55
5.3	DIAGNOSTICO INTERNO Y EXTERNO	57
5.3.1	Análisis Externo.	60
5.3.1.1	Oportunidades	60
5.3.1.1.1	Definición	60
5.3.1.1.2	Identificación de Oportunidades	60
5.3.1.2	Amenazas.	61
5.3.1.2.1	Definición.	61
5.3.1.2.2	Formulación de amenazas	61
5.3.2	Análisis interno	63
5.3.2.2	Identificación de debilidades.	63
6.	DOCUMENTACIÓN	65
6.1	DISEÑO DEL SISTEMA DOCUMENTAL	67
6.1.1	Manual de calidad	67
6.1.1.1	Política de calidad	68
6.1.1.2	Estructura de los objetivos	69
6.1.2	Procedimientos	74
6.1.3	Manual de procedimientos internos de la administración de documentos	80
6.1.4	Diseño y elaboración de los documentos exigidos por la norma NTC- ISO 9001:2000.	87
6.1.5	Manual de funciones	91
7.	IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	94

7.1	DESARROLLO DE LA ENCUESTA	99
7.1.1	Objetivos de la encuesta.	99
7.1.2	Diseño de la encuesta	100
7.1.3	Resultados de la Encuesta	101
8.	AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD	103
9.	CONCLUSIONES	121
10.	RECOMENDACIONES	124
11.	BIBLIOGRAFIA	125
	ANEXOS	126

LISTA DE FIGURAS

	Pag
Figura 1. Organigrama del Área de Administración de Documentos.	12
Figura 2. Estructura de la Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.	29
Figura 3. Identificación de oportunidades.	61
Figura 4. Identificación de amenazas.	62
Figura 5. Identificación de fortalezas.	63
Figura 6. Estructura de los objetivos.	69
Figura 7. Diagrama de flujo para la gestión de un programa de auditoria.	105

ANEXOS

	Pag
ANEXO 1. Manual de Calidad de la Administración de Documentos	126
ANEXO 2. Encuesta de satisfacción	160

RESUMEN

TÍTULO:

DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACION DE UN SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC-ISO-9001:2000 PARA LA ADMINISTRACION DE DOCUMENTOS DE LA UNIVERISIDADA INDUSTRIAL DE SANTANDER.*

AUTOR:

Viviana Eugenia Gómez Sanmiguel**

PALABRAS CLAVES:

Calidad, Certificación, Administración de documentos, Sistema de Gestión, ISO, confiabilidad.

DESCRIPCIÓN:

La comunidad universitaria cada vez es mas exigente con quienes les proveen servicios y productos que influyen directamente en la calidad de las actividades que realizan diariamente, por tal razón la Administración de Documentos de la Universidad Industrial de Santander inicia su proceso de certificación para los procesos de correspondencia recibida y despachada, microfilmación de documentos y transferencia primaria de archivo, orientado por las políticas institucionales y los pilares fundamentales que integran la Universidad; El sistema de Gestión de Calidad desarrollado por la Administración de documentos para obtener la certificación se basa en el cumplimiento de los requisitos exigidos por la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000 que contienen los requisitos de gestión y técnicos que deben desarrollar las organizaciones sin importar su naturaleza. Este proceso se desarrolló en cinco etapas: 1. Diagnostico, 2. Capacitación, 3. Diseño de la Documentación, 4. Implementación y 5. Auditorias. El desarrollo de estas etapas permitió montar un Sistema de Gestión de la Calidad con fines de certificación. Este es un proceso que demuestra el compromiso de la Universidad por la Calidad en todos los servicios que presta a la sociedad en general.

**Proyecto de Grado*

***Facultad de Ingeniería Físico-Mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Ingeniero. Jorge Eliécer Figueroa Vargas.*

ABSTRACT

TITLE:

DESIGN, DOCUMENTATION, IMPLEMENTATION AND EVALUATION OF A MANAGEMENT SYSTEM OF QUALITY BASED IN THE NORM NTC-ISO-9001:2000 FOR THE ADMINISTRATION OF DOCUMENTS FROM THE INDUSTRIAL UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. *

AUTHOR:

Viviana Eugenia Gómez Sanmiguel * *

KEY WORDS:

Quality, Certification, Administration of documents, Management System, ISO, dependability.

DESCRIPTION:

The university community every time is demanding with who provide them services and products that influence directly in the quality of the activities that it carry out daily, for that reason the Administration of Documents office from the Universidad Industrial de Santander begins its certification process for the processes of received and dispatched correspondence, microfilm of documents and primary transfer of file, guided by the institutional politicians and the fundamental pillars that integrate the University; The Management of Quality system developed by the Administration of documents office to obtain the certification is based on the execution of the requirements demanded by the Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000 that the management and technicians requirements that should develop the organizations without caring its nature . This process was developed in five stages: 1. Diagnose, 2. Training, 3. Design of the Documentation, 4. Implementation and 5. Audits. The development of these stages allowed to establish a Management System of the Quality to obtain a certification. This is a process that demonstrates the commitment of the University to the Quality in all the services that offers to the society.

**Proyecto de Grado*

***Facultad de Ingeniería Físico-Mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Ingeniero. Jorge Eliécer Figueroa Vargas.*

INTRODUCCIÓN

La calidad antes que una moda es una filosofía que hoy en día debe hacer parte de cada una de las organizaciones. Esta filosofía para ser adquirida requiere de un cambio o transformación de su cultura organizacional, dentro del cual se ven involucrados cada uno de los miembros que conforman la organización.

Este es un proceso que requiere de tiempo y compromiso, que vale la pena retomar ya que trae consigo innumerables beneficios para una organización.

Para la administración de Documentos no basta ofrecer servicios que cumplan con unas especificaciones establecidas, se hace necesario disponer de un sistema eficiente y eficaz para asegurar la calidad y llenar las expectativas que cada uno de sus clientes posee en la prestación de sus servicios.

El desarrollo de este trabajo se da inicio después de identificar la necesidad de obtener el sello de calidad, ya que la Universidad Industrial de Santander se encuentra en proyecto institucional con miras a la calidad total de sus procesos. Este proyecto no termina acá ya que este proceso acaba de iniciar con miras a la certificación.

El proyecto se encuentra estructurado en varios capítulos que muestran desde el inicio hasta el fin, cada una de las actividades desarrolladas para alcanzar el objetivo principal que fue propuesto, el cual se proyecta a un período de certificación.

1. GENERALIDADES DEL PROYECTO

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos de la norma NTC ISO 9001 versión 2000 de acuerdo a la disponibilidad de recursos del Área de Administración de Documentos de la Universidad Industrial de Santander, en sus procesos de realización, para mejorar la satisfacción en el servicio al cliente.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Diagnosticar la situación actual de la empresa, con base en los requerimientos de la norma NTC ISO 9001:2000
- Diseñar y estructurar la documentación de los procesos identificados y requeridos dentro del Sistema de Gestión de la calidad, como lo son el control de documentos y el control de registros, control de producto no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas, políticas y objetivos de calidad, y auditoria de calidad.
- Evaluar y difundir los requisitos de la norma ISO 9001:2000, los objetivos y políticas de calidad, a fin de implementar un sistema de mejoramiento continuo donde participen todos y cada uno de los integrantes de la empresa.

- Fomentar la toma de decisiones por parte de la dirección del Área de Administración de Documentos que le permitan evaluar y mejorar de manera adecuada aspectos relacionados con su administración.
- realizar la primera auditoria de calidad, de seguimiento y sugerencias al Sistema de Gestión de la Calidad

JUSTIFICACIÓN

Debido a la importancia que conlleva el sostenimiento y mantenimiento de la información pertinente a todas las áreas de la Universidad Industrial de Santander, nace la idea de desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, puesto que es evidente la necesidad de formalizar los principales procesos, con el ánimo de brindar un mejor servicio, permitiendo así crecer en un marco absolutamente competitivo deseoso de nuevas tecnologías que les permita aumentar su productividad, con la participación de todos los miembros activos del área. Al igual se desea documentar todos los aspectos relacionados con las funciones desarrolladas en los diferentes cargos que además de permitir comunicar la información contenida a manera de evidencia, facilita un mayor entendimiento y evaluación del desempeño en las diferentes funciones realizadas por los miembros de la organización y así contribuir de manera eficiente y eficaz al logro de los objetivos institucionales.

El proceso transformador que esta desarrollando la Universidad rescatando la experiencia y la calidad, hace prever que el futuro de la Institución estará lleno de grandes cambios en todos los campos de acción de la Universidad.

Desde esta perspectiva, el Área de Administración de Documentos ha sido perceptible a los principios Institucionales y la necesidad de mantenerse dentro de un mercado altamente competitivo para los servicios que ofrece buscando los medios, los recursos y el Talento humano para que a través de un esfuerzo colectivo se logre certificar la Calidad de los servicios que presta no solamente como un fin para si mismo, sino como una forma de dar cumplimiento a las Políticas Institucionales.

Por tal motivo, el sistema se convierte en un Instrumento Vital para incrementar la confiabilidad, contribuyendo así al mejoramiento continuo de la Institución.

1.4 ALCANCE Y LIMITACIONES

El diseño, documentación, implementación y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Área de Administración de Documentos de la Universidad Industrial de Santander estuvo enfocada a los servicios que ofrecen: Transferencia primaria de Archivo, Correspondencia recibida, Correspondencia despachada y Microfilmación. Este alcance terminó con una auditoria interna que permitió la identificación de fortalezas y debilidades del Sistema con miras a obtener el certificado de calidad por parte de un ente certificador.

LIMITACIONES

Como limitantes para la realización del proyecto se considera la falta de motivación por parte de los trabajadores que durante muchos años han venido desarrollando sus funciones en esta área y los vinculados al sindicato, para suministrar información referente al desarrollo de sus labores en el área que desempeñan, además de los posibles problemas de orden público.

Este proceso se trabajará en conjunto con el personal de la Administración de Documentos, sin embargo la implementación del Sistema de Gestión de Calidad corresponde únicamente a los procedimientos que dependan directamente de la Administración de Documentos y que ésta pueda desarrollar de acuerdo a sus condiciones económicas y de personal. Es por tanto responsabilidad de la Universidad apropiarse de los procedimientos que a ella como institución le competen.

2. GENERALIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.

OBJETO

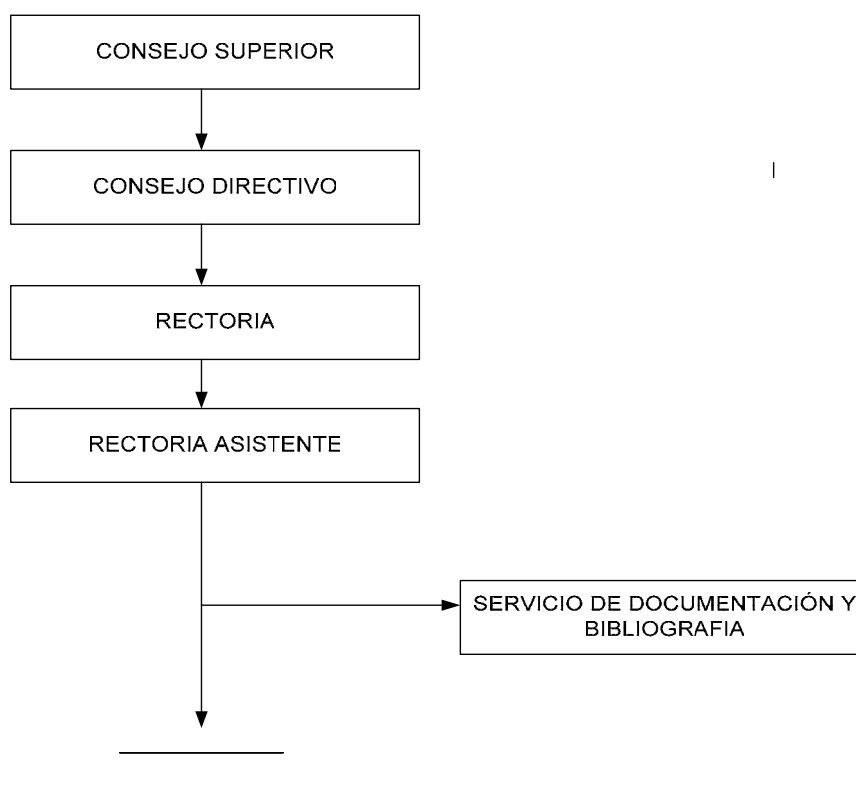
Administración de Documentos es un área de la Universidad que cuenta con un área de consulta y manejo de información al servicio de la comunidad UIS, se han desarrollado proyectos como la Intranet el cual cuenta con aproximadamente 80 usuarios en este momento. Uno de los componentes vitales dentro de la Universidad es el tratamiento de información y manejo documental; y esta dependencia es la encargada del manejo, clasificación y almacenamiento de dichos documentos de la Universidad.

Se desarrollan actividades relacionadas con el proceso de recibo y despacho de correspondencia, centralización de archivos de las distintas unidades Académico/Administrativas, microfilmación de material de la universidad como: Consecutivo de correspondencia despachada, archivo inactivo de los centros de costo, hojas de vida de estudiantes activos y graduados, hojas de vida de personal docente y administrativo, activo y jubilado, documentos de Secretaría General como resoluciones y actas entre otras.

Cuenta con un equipo humano integrado por profesionales, técnicos, auxiliares y operarios quienes en general son los encargados de prestar los servicios directa o indirectamente a personas o demás unidades Académico/Administrativas, áreas y estamentos de la universidad que son quienes los solicitan. En la actualidad hay 14 empleados los que trabajan en turnos de trabajo apropiados según el tipo de labor a desarrollar en cada cargo.

2.1 Reseña Histórica.

Dentro de la organización de la Universidad Industrial de Santander, la función de Administración de Documentos ha sido realizada en distintas oficinas, las cuales a su vez han estado adscritas a diferentes dependencias. Surgió como un servicio de consulta, por eso no inició como sección, sino como una función del servicio de Documentación y bibliografía en el año de 1967.



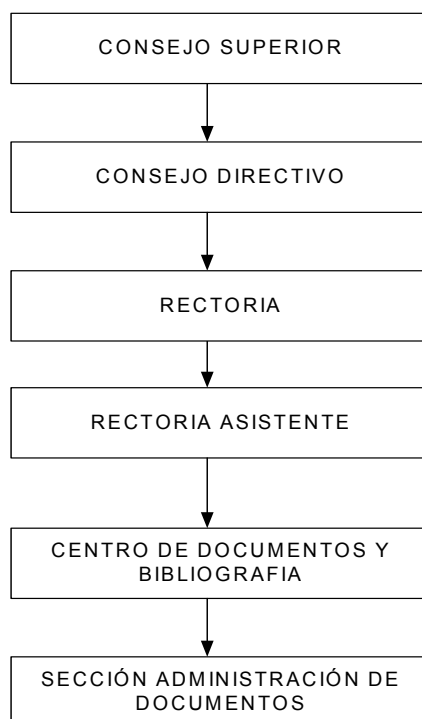
En 1970 cambia de nombre y pasa de servicio a cargo de la rectoría asistente a centro de Documentación y Bibliografía adscrito a esta misma dependencia como oficina.

Como primera etapa para el funcionamiento de la sección, iniciada en 1973 se realizó un inventario de todos los archivos satélites realizándose la identificación, centralización y diseño del sistema de organización del archivo histórico o central. El 22 de abril de 1974 se implantó el sistema de radicación de la correspondencia oficial de la universidad.

Posteriormente mediante la resolución No. 278 del 10 de septiembre de 1975 se autorizó la planeación, organización y puesta en marcha de los programas de clasificación, manejo y microfilmación de todos los documentos de la Universidad a través del Centro de Documentación y Bibliografía.

De igual manera, por medio de la resolución No. 279 del 10 de septiembre de 1975 se creó el comité de clasificación, manejo y microfilmación de todos los documentos de la universidad.

Según el acuerdo No. 033 de Marzo de 1976 se reorganizó una sección del centro de Documentación y Bibliografía de la Universidad. Aquí se determinó la necesidad de crear una oficina para el desarrollo de los programas aprobados y se determinaron las funciones básicas de la sección de Administración de Documentos.



Según el acuerdo número 057 de septiembre 7 de 1994 emanado del consejo superior, por el cual se reforma la estructura organizacional de la Universidad Industrial de Santander y que se encuentra vigente hasta la fecha, Administración de Documentos deja de ser sección y pasa a ser parte de la División de Servicios de información.

2.2 SERVICIOS QUE OFRECE

ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS es una dependencia encargada del manejo, clasificación y almacenamiento de documentos de la universidad Industrial de Santander. Uno de los componentes vitales dentro de la Universidad es el tratamiento de información y manejo documental.

FUNCIONES Y SERVICIOS.

- ❑ Servir de gestor y facilitador en el manejo documental
- ❑ Realizar la conservación y custodia del patrimonio documental de la universidad.

2.2.1 SERVICIOS INTERNOS

- ❑ Proceso de recibo y despacho de correspondencia, que incluyen la clasificación y distribución por los diferentes medios.
- ❑ Centralización de archivos de las distintas dependencias.
- ❑ Microfilmación de material de la universidad como: Consecutivo de correspondencia despachada, archivo inactivo de los centros de costo, hojas de vida de estudiantes activos y graduados, hojas de vida de personal docente y

administrativo, activo y jubilado, documentos de secretaría general como resoluciones y actas y acuerdos de los consejos, contratos y proyectos de grado.

- ❑ Capacitación a secretarias y auxiliares sobre organización de archivos, manejo y valoración de archivos, manejo de la correspondencia recibida y despachada, manejo de códigos de asuntos de las Unidades Académico/Administrativo.

- ❑ Revelado y duplicación de rollos de microfilmación

- ❑ Consulta en las áreas de archivo, microfilmación y correspondencia.

2.2.2 SERVICIOS EXTERNOS

- ❑ Microfilmación de documentos, planos archivos históricos proyectos de grado hojas de vida contratos.

- ❑ Asesoría en la organización de unidades de documentos.

- ❑ Capacitación a Secretarias y Auxiliares.

- ❑ Revelado, duplicación y lavado de rollos de microfilmación.

2.3 MISIÓN

El área de Administración de Documentos es una organización que tiene como propósito la prestación de servicios de correspondencia recibida y despachada, microfilmación de documentos y centralización de archivos a toda la comunidad universitaria y entes ajenos a la misma. Orientan su misión los principios democráticos, la reflexión crítica, el trabajo interdisciplinario y la relación con el mundo externo.

Sustenta su trabajo en las cualidades humanas de las personas que la integran, en la capacidad laboral de sus empleados y en el compromiso de la comunidad universitaria con los propósitos institucionales.

2.4 VISION

El área de Administración de Documentos de la Universidad Industrial de Santander, es líder en el desarrollo y manejo de los documentos oficiales y correspondencias, se rige y desarrolla todos sus procesos bajo las normas y requisitos vigentes del Archivo general de la Nación y cuenta con la tecnología y un equipo humano competente para la prestación de sus servicios de microfilmación de documentos y demás procesos internos.

Ofrece desde la región nororiental al país, servicios de alta calidad y confiabilidad de envío para sus clientes, Sostiene contratos con otras Universidades en el servicio de Microfilmación de Documentos y presenta una amplia oferta de programas presenciales a través de tecnologías para la capacitación regional.

La vigencia de esta dependencia de la Universidad se manifiesta en la integridad de todos los miembros de la comunidad universitaria, los cuales están formados en el espíritu científico, en el esclarecimiento y ejercicio de los derechos humanos, políticos y el ejercicio de una conducta profesional solidaria con el destino de la nación colombiana.

Es una organización inteligente capaz de adaptarse con eficacia y eficiencia a los cambios del entorno además de generar rentas propias que le permiten complementar su presupuesto para mantener su posición de excelencia en el medio universitario.

ORGANIGRAMA DEL AREA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS

En la figura 1 se presenta la ubicación de la Administración de Documentos como parte de la División de Servicios de Información de la Universidad industrial de Santander.

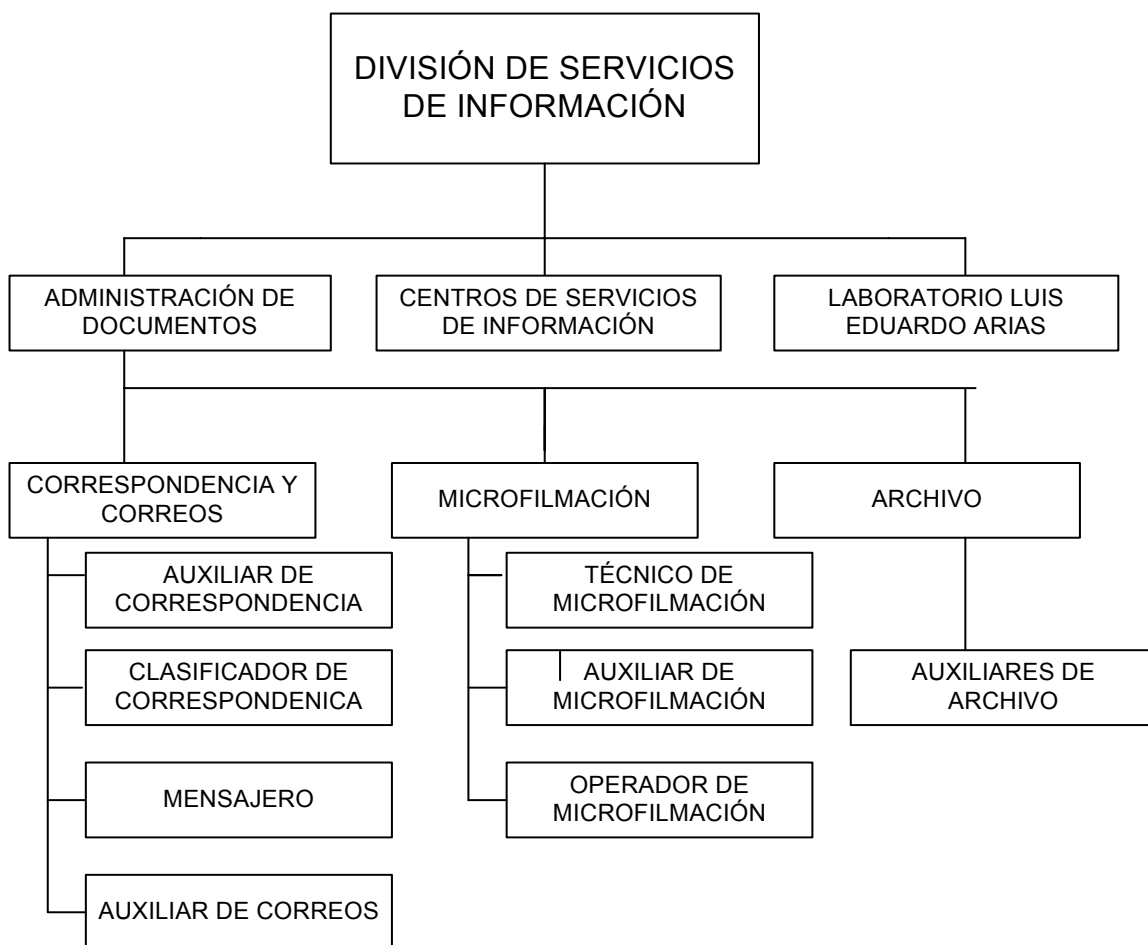


FIGURA 1.

2.6 CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL.

2.6.1 Introducción

Para dar inicio a cualquier proceso de calidad es necesario que la gerencia evalué el clima y la cultura organizacional existente, con el fin de obtener una visión acertada y objetiva de actitudes que se relacionan con la vida laboral y condiciones existentes tales como satisfacción con la remuneración, las comunicaciones, la supervisión y los estímulos.

Este análisis nos ayudará a determinar los cambios que deben llevarse a cabo en los programas desarrollados por la Administración de Documentos, sus políticas y el comportamiento de la gerencia para respaldar el proceso de certificación en calidad.

2.6.2 Cultura y Clima organizacional en Administración de Documentos. Para la definición y diagnóstico de la cultura de calidad y de temas como liderazgo gerencia, clima organizacional, visión de la calidad dentro de la organización, se desarrollaron los seminarios – taller dirigido a las Directivas y demás personal en general de la Administración de Documentos.

Hay ciertos factores que impiden que todas las acciones de las personas que laboran en el área sean encaminadas a la satisfacción total del cliente, entre estos factores se encontró la falta de sentido de pertenencia de algunos miembros de la organización.

Otro factor es la desactualización de las normas existentes que no permiten que la organización se ajuste a las necesidades y expectativas cambiantes del servicio.

Dentro de la cultura se debe resaltar la existencia de valores positivos que contribuyen al fortalecimiento de la organización y al logro de sus objetivos, entre ellos se encontraron:

- Independencia del personal para la realización de su trabajo.
- Ética profesional

- Ética en el manejo de la información
- Alta capacidad para realizar el trabajo encomendado
- Lealtad con la institución

En cuanto al clima organizacional en el que se desarrollan las actividades cotidianas de los empleados de la Administración de Documentos, se puede observar que se desarrolla un ambiente normal de trabajo pero que podría convertirse en un ambiente mas agradable si hay compromiso por parte de las directivas y demás personal operativo, este ambiente podría generar beneficios relacionados con el:

- Un buen trato personal
- Compañerismo y colaboración
- Integración
- Deseo de participación en la toma de decisiones
- Deseo de crecimiento y desarrollo como personas y profesionales

Además de los aspectos mencionados anteriormente existen algunos aspectos sobre los cuales se debe trabajar para lograr un mejor clima organizacional de la Administración de documentos, entre ellos están:

- Mejor comunicación horizontal y vertical
- Sistema organizado que motive el trabajo en equipo
- Diferencias entre empleados de planta y por contrato
- Aplicación de las normas reglamentarias que aplican.

Se observa en la Administración de Documentos un clima propicio para generar los cambios necesarios que conllevan a un mejoramiento continuo de las actividades.

3. MARCO TEORICO

El objetivo principal de este capítulo es realizar una síntesis de la estructura de las normas de la serie 9000 y mostrar los conceptos, requisitos y directrices necesarias para la implementación y mantenimiento de un sistema de Gestión de la Calidad sobre los cuales se soporta el desarrollo del proyecto, dejando ver los conceptos más relevantes que influyen directamente sobre este y pretender ser ante todo una guía teórica para quien acceda a este documento.

El fin que tiene el marco teórico es el de situar el problema dentro de un Conjunto de conocimientos, que permita orientar una búsqueda y ofrecer una conceptualización adecuada de los términos que se utilizarán.

El punto de partida para construir un marco de referencia lo constituye el conocimiento previo de la situación que se tiene, así como de las enseñanzas que se extraen del trabajo de revisión bibliográfica que se realizó.

El secreto de las compañías de mayor éxito en el mundo radica en poseer estándares de calidad altos tanto para sus productos y/o servicios, como para sus empleados; por lo tanto el control total de la calidad es una filosofía que debe ser aplicada a todos los niveles jerárquicos en una organización, la cual implica un proceso de Mejoramiento Continuo que no tiene final.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacción de los procesos y su gestión puede denominarse “enfoque a procesos”. Cuando se utiliza dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad un enfoque de este tipo, enfatiza la importancia de la comprensión y el cumplimiento de los requisitos, la necesidad de considerar los procesos en términos de valor agregado, la obtención de resultados del desempeño y la eficacia de procesos con base en mediciones objetivas.

De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología del círculo de Deming “Planear, Hacer, Verificar y Actuar” (PHVA). Este puede describirse brevemente como:

- ✚ Planear: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo a los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- ✚ Hacer: Implementar los procesos.
- ✚ Verificar: Realizar el seguimiento y medir los procesos y productos, contra las políticas, los objetivos y los requisitos del producto e informar sobre los resultados.
- ✚ Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Los círculos PHVA son el continuo funcional de los sistemas de Gestión de Calidad en los cuales se diseña una acción, se pone en marcha, se controla en determinados puntos y se retroalimenta el sistema con los datos obtenidos.

La ISO es una serie de normas internacionales sobre sistemas de calidad de productos, procesos y prácticas administrativas. La norma ISO 9001, especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, que pueden utilizarse para una aplicación a nivel interno por las organizaciones, para certificación, o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad para dar cumplimiento a los requisitos del cliente.

Este proyecto se basa en la tercera edición de la norma ISO 9001, la cual anula y reemplaza la segunda edición ISO 9001:1994. Las disposiciones e las Normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994 se han incorporado dentro de de la norma ISO 9001:2000.

3.1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD

A principios de los años setenta las organizaciones se vieron sujetas a la necesidad de satisfacer los requisitos de múltiples programas de gestión de la calidad. Estos eran

programas que habían sido establecidos en distintos sectores económicos, entre ellos el militar, que en el caso de los países de la OTAN utilizaban las especificaciones de la serie AQAP; de esta forma se da origen a las normas ISO basadas en las normas británicas BS 5750, de aplicación militar.

Durante la década de los setenta se cayó en cuenta de que tal rivalidad entre programas no era rentable. En consecuencia, varios países establecieron normas nacionales de sistemas de gestión de la calidad armonizadas, como por ejemplo, las normas BS 5750 del Reino Unido y las CSA Z 299 de Canadá.

Dada la amplia difusión que estos sistemas estaban adquiriendo se vio la conveniencia de establecer una Norma Internacional.

A tales efectos en 1979 se constituyó dentro de ISO el Comité Técnico No. 176, el que se identifica como ISO/TC 176 "Gestión de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad", con el cometido de establecer, sobre este tema, normas genéricas y de aplicación universal.

Este Comité, cuya Secretaría ejerce el SCC (Standard Council of Canada) tiene a su vez tres sub-comités:

SC 1 Conceptos y terminología, a cargo de AFNOR (Association Francaise de Normalisation), responsable de la elaboración y revisión de la norma ISO 9000.

SC 2 Sistemas de la Calidad, a cargo del BSI (British Standards Institution), responsable de la elaboración y revisión de las normas ISO 9001 y 9004.

SC 3 Tecnología de apoyo, a cargo de NEN (Nederlands Normalisatie-instituut), que incluyen: Técnicas estadísticas, equipos de mediciones, etc. Es responsable de la elaboración de la Norma ISO 19011, que corresponde a la revisión de la ISO 10011 y la ISO 14010/11/12.

En 1985 se editó el primer borrador de la norma ISO 9001, 9002, 9003 (tres modelos para el Aseguramiento de la Calidad), publicándose por primera vez en 1987.

La misión de la ISO es promover el desarrollo de la estandarización con la mira de facilitar el intercambio de servicios y bienes, y para promover la cooperación en la esfera de lo intelectual, científico, tecnológico y económico. Todos los trabajos realizados por la ISO resultan en acuerdos internacionales los cuales son publicados como Estándares Internacionales.

La norma Internacional, ISO 9001:2000, ha sido preparada por el comité Técnico ISO/TC 176, Gestión de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad, Subcomité SC2, sistemas de Calidad.

Es necesario que la adopción de un sistema de gestión de la calidad sea una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización. No es el propósito de la Norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.

La Norma internacional ISO 9001:2000 esta concebida para ser compatible con otras normas de sistemas de gestión internacionalmente reconocidas. Está en línea con la norma ISO 14001:1996, para promover la compatibilidad de las dos normas en beneficio de la comunidad de usuarios.

3.2 FAMILIA DE NORMAS ISO 9000 VERSIÓN 2000

La gestión basada en procesos es ampliamente usada en el mundo de los negocios actual, y ha llevado a desarrollar una estructura basada en procesos para las normas

revisadas. Esta nueva estructura basada en procesos es consistente con el ciclo para la mejora: Planificar – Hacer – Verificar – Actuar.

Resultado de este proceso de revisión y fusión de normas, se obtuvo la siguiente configuración:

- La norma ISO 9000: Describe los fundamentos y especifica la terminología de los sistemas de gestión de la calidad.
- La norma ISO 9001: Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
- La norma ISO 9004: Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas (empleados, proveedores, propietarios, sociedad).
- La norma ISO 19011: Directrices para la auditoria ambiental y de la calidad, proporciona las directrices para los fundamentos y realización de las auditorias así como para la gestión de los programas de auditoria y la calificación de los auditores.

❖ **COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS**

La norma NTC – ISO 9001 ha sido diseñada para que resulte relativamente compatible con otras normas de sistemas de gestión. Esto le brinda la oportunidad de integrar un sistema de calidad con otros sistemas de gestión como son la norma NTC – ISO 14001 (Norma ambiental), la norma de salud ocupacional NTC- OHSAS 18001), o con otros requisitos del sector, que al combinarlos con un sistema de gestión de la calidad maduro será más eficiente y con menos opción de que ocurran conflictos.

▪ **FAMILIA DE NORMAS ISO 14000**

Es una serie de normativas desarrolladas por la Organización Internacional para la Normalización. Dichas normativas proveen a la gerencia con la estructura para administrar un sistema de gerencia en la gestión ambiental. La serie incluye disciplinas en eco-gerencia, auditoria, evaluación en la gestión de protección al medio ambiente, eco-estampado/ etiquetas/ sellos y normalización de productos entre sus guías. Más aún la norma ISO 14001 se puede integrar con Seguridad, salud ocupacional (ISO 18000) y la norma ISO 9001 para lograr un Sistema de Gerencia Integral.

▪ **FAMILIA DE NORMAS ISO 18000**

Desde hace unos años se viene polemizando acerca de la prevención de los riesgos laborales y también en el sistema de Gestión, sobre la hoy en día inexistente norma ISO 18000, de forma que unos apoyan una norma hegemónica de tipo internacional y otros la existencia de diferentes modelos que se adopten a los distintos países, actividades, y tipos de organizaciones en las que se vaya a implantar el sistema de gestión de seguridad y salud.

Es importante resaltar que la implantación generalizada de una norma de estas características facilitaría: la gestión de riesgos laborales en las empresas que operan en distintos ámbitos geográficos del mundo; la gestión entre distintas empresas implicadas entre sí en cuestiones de trabajo; y la integración del sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales con los ya certificados o implantados de calidad ISO 9001 y medio ambiente ISO 14001.

Respecto a la integración, conviene recordar que con una sola norma de sistemas integrados de calidad, prevención y medio ambiente, se reducirían numerosos costos de la empresa. Pero los detractores de una norma argumentan en contra: la imposibilidad de garantizar y certificar la excelencia de la seguridad y salud de los trabajadores como se fuese la excelencia del producto; el cansancio y saturación de las empresas en la

implantación de un nuevo sistema de gestión y el consiguiente aumento de costos de forma innecesaria; la posible adquisición de “complacencia” de dichos certificados sin el correlativo nivel de seguridad y salud en los lugares de trabajo; las diferencias entre las distintas legislaciones de todo el mundo con la consiguiente imposibilidad de flexibilidad que le sería exigida; y como cuestión sobresaliente la posibilidad de convertirse en una verdadera barrera técnica al libre comercio.

3.3 FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO.

Para facilitar la interpretación de los requisitos y recomendaciones especificados en la familia de normas, es necesario tener conocimientos acerca de los principios y fundamentos de los sistemas de gestión de calidad y de las definiciones de los términos utilizados, contenidos en la NTC – ISO 9000.

3.3.1. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

- **Principio 1 – organización orientada al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
- **Principio 2 – liderazgo:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la dirección de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- **Principio 3 – participación del personal:** El personal, es la esencia de la organización y su total implicación posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

- **Principio 4 – enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Principio 5 – enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- **Principio 6 – mejora continua:** la mejora continua en el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- **Principio 7 – enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- **Principio 8 – relación mutuamente beneficiosa con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

3.3.2. FUNDAMENTOS

A través de un sistema de gestión de la calidad las organizaciones deben analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de productos aceptables para el cliente y mantener los procesos bajo control. Igualmente proporciona un marco de referencia para la mejora continua. El aumentar la satisfacción de los clientes se considera como la base racional para los sistemas de gestión de la calidad. Los clientes necesitan productos o servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas, y son ellos quienes determinan la aceptación del producto.

Enfoque de sistemas: El enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad consiste en aplicar las siguientes etapas: Determinar las expectativas y necesidades de los clientes, establecer la política y los objetivos de calidad en la

organización, determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de calidad, determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de estos objetivos, establecer los métodos para medir la eficacia y la eficiencia de cada proceso, aplicar estas medidas, determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas, establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad. Aplicar este enfoque puede conducir a un aumento de la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas y al éxito de la organización.

Enfoque basado en procesos: Esta norma fomenta la aplicación de un enfoque basado en procesos para gestionar las organizaciones. El enfoque consiste en identificar los procesos que integran la organización y la forma en que estos procesos interactúan. La idea es ver a la organización como un conjunto de procesos que toman las entradas provenientes del cliente y otras partes interesadas y las transforman en salidas que llegan al cliente y a las partes interesadas.

Alta Dirección: El éxito en el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad está directamente relacionado con el compromiso asumido por la alta dirección de la organización, que con su liderazgo puede generar el ambiente propicio para que el personal se involucre y se alcance la eficacia del sistema.

Documentación: No se debe tomar como un fin sino como una actividad que genera valor. El objetivo de la documentación es facilitar la coherencia entre lo que se propone y lo que se hace.

Evaluación: Estas permiten medir el grado en que se han alcanzado los objetivos, la eficacia y eficiencia del sistema de calidad y adecuación con respecto a la política y objetivos de calidad y permiten la identificación de oportunidades de mejora. De otra parte las evaluaciones son una herramienta que ayudan a evitar que el sistema de gestión de la calidad se deje de utilizar mediante la identificación a tiempo de las deficiencias.

3.3.3. Términos y definiciones. A continuación se incluyen algunos términos y definiciones para facilitar la comprensión de los requisitos de la norma. Estas definiciones fueron tomadas de la norma NTC – ISO 9000.

Sistema de gestión de la calidad. Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Sistema de gestión: Sistema para establecer las políticas y los objetivos de calidad.

Alcance del sistema de gestión de la calidad.

- Satisfacción del cliente
- Calidad en todos los niveles de la empresa
- Buena comunicación.

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

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Proceso: se define como conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto: Se define como el resultado de un proceso

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

3.4 ISO 9001: SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS.

La NTC ISO9001 especifica unos requisitos de cumplimiento obligatorio para todas aquellas organizaciones que decidan implementar un sistema de gestión de la calidad, con el propósito de brindar confiabilidad en sus productos y/o servicios.

3.4.1 La norma ISO 9001: se divide en 8 grandes capítulos

1. Objeto y campo de aplicación. Se contempla la posibilidad de excluir un requisito cuando por la naturaleza de la organización, producto ó servicio suministrado no se pueda aplicar, teniendo en cuenta que sólo se puede hacer exclusiones para los requisitos especificados en el capítulo siete de la norma y manifestando una justificación racional.
2. Referencias Normativas. Fundamentos y vocabulario.
3. Términos y definiciones
4. Sistema de gestión de la calidad
5. responsabilidad de la dirección
6. Gestión de los recursos
7. Realización del producto
8. Medición, análisis y mejora

Los capítulos 4 al 8 describen los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad

- 3.4.1.1 Requisitos generales (4.1). Requisitos para documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.

- 3.4.1.2 Requisitos de la documentación (4.2). La norma define que documentos se deben establecer y los requisitos para asegurar el control de los mismos.
- 3.4.1.3 Responsabilidad de la dirección (5). El capítulo 5 de la Norma NTC ISO 9001 describe la responsabilidad de la dirección con relación al desarrollo e implementación del sistema de calidad. Las siguientes responsabilidades son las más importantes:
- Organizar al personal
 - Enfoque al cliente
 - Revisar el sistema de calidad
 - Comunicación interna
- 3.4.1.4 Gestión de los recursos (6). El propósito del numeral seis de la norma es que la organización se asegure de que cuenta con los recursos necesarios tanto para mantener como mejorar su sistema de gestión de calidad y también para realizar el trabajo requerido de manera que satisfaga a su cliente.
- 3.4.1.5 Realización del producto (7). La realización del producto es el término empleado en la norma para cubrir la prestación de un servicio o la manufactura de un producto o combinaciones de los dos. Los requisitos se contemplan en el capítulo siete y cubre las actividades relacionadas con la negociación con los clientes, compras, diseño, producción y control de dispositivos de seguimiento y medición.
- 3.4.1.6 Medición análisis y mejora (8). El último numeral de la norma comprende las actividades de seguimiento y/o medición que se van a emplear. Las actividades a las cuales se aplican son: satisfacción del cliente, desempeño del sistema, conformidad del proceso, conformidad del producto y/o servicio.

3.4.2. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL S.G.C

Con el fin de mantener el nivel de Calidad adecuado en una organización, y teniendo en cuenta el numeral 4.2 de la norma ISO 9001:2000 es conveniente que el Sistema sea organizado de tal manera que se ejerza un control adecuado y continuo sobre todas las actividades que afectan a la Calidad.

El objetivo de la documentación es que el proceso operativo sea esencialmente independiente de los individuos, de modo que cualquier persona capacitada y experimentada pueda hacer que el Sistema funcione. La existencia de documentos formaliza el Sistema operativo de la Administración de Documentos, lo cual deriva en la estabilidad de las acciones y un entendimiento común de los procesos implicados. El sistema define con claridad la autoridad y las responsabilidades; crea actividades que pueden verificarse y evidencias objetivas que permiten instituir los Procesos de Auditoria.

La estructura documental está definida de la siguiente manera:

Manual de Calidad: El manual de Calidad de la Administración de Documentos soporta toda la documentación utilizada para el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad. Este manual de calidad describe el porque la Administración de Documentos, hace lo que hace al administrar sus procesos. Este es un documento de alto nivel, que describa todas las actividades de la Administración de Documentos. Por lo genera, el manual de calidad contendrá tres tipos de información: Las políticas, la descripción del sistema y las referencias a procedimientos.

El manual de calidad es la primera indicación formal que recibe el cliente con relación al método que la empresa utiliza para realizar las actividades y demostrar la seriedad del compromiso frente a la calidad

Existen dos formas comunes de redactar un manual de calidad y cada una de ellas tiene sus ventajas y desventajas. La primera forma consiste en redactar el manual siguiendo el orden y secuencia de la norma.

La segunda forma consiste en redactar el manual de tal manera que siga el flujo de la empresa y se marquen los puntos de coincidencia con la norma. Este fue el método utilizado por la Administración de Documentos para elaborar su Manual de Calidad.

Manual de procedimientos: Información relacionada con las políticas, objetivos, registros y responsabilidades de todas las actividades que se desarrollan dentro del Área de Administración de documentos, ya sean técnicas o administrativas. Se considera importante aclarar la definición de procedimiento documentado. Procedimiento: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos documentados pueden estar en papel ó en medio electrónico y su estructura se define para cada organización. Los procedimientos indican cómo funciona el Sistema Administrativo, demuestran los vínculos y las interacciones entre funciones y procesos y, con frecuencia, también se utilizan para definir responsabilidades y autoridad.

Instructivos, formatos y Registros: Son los documentos que evidencian la implementación del Sistema de Gestión de Calidad que maneja la Administración de Documentos además de proporcionar los detalles técnicos y administrativos con los cuales se realizan las actividades. Son documentos permanentes y pueden incluir expedientes, normas técnicas utilizadas, reglamentos legales relevantes y especificaciones, así como los datos que documenten el resultado de la realización de un proceso o instrucción de trabajo. En resumen un sistema bien documentado debe permitir que un proceso establecido continúe a pesar de que un empleado importante tome el día libre o que de improviso, abandone la organización.

La documentación sirve también para inducir y capacitar al nuevo personal, ya que garantiza que éste siempre reciba el mismo tipo de capacitación y fomenta un desempeño uniforme cuando se presenten cambios de personal.

Cualquier sistema de administración competente rendirá muchos beneficios reales para la organización, incluyendo menores costos de trabajo, menores costos de inventario, niveles superiores de satisfacción del cliente y, por último una mejor base de partida.

Toda la documentación debe satisfacer los requisitos definidos para el control, y el sistema debe estructurarse de tal manera que los efectos de onda provenientes de cualquier cambio desciendan a través del Sistema.

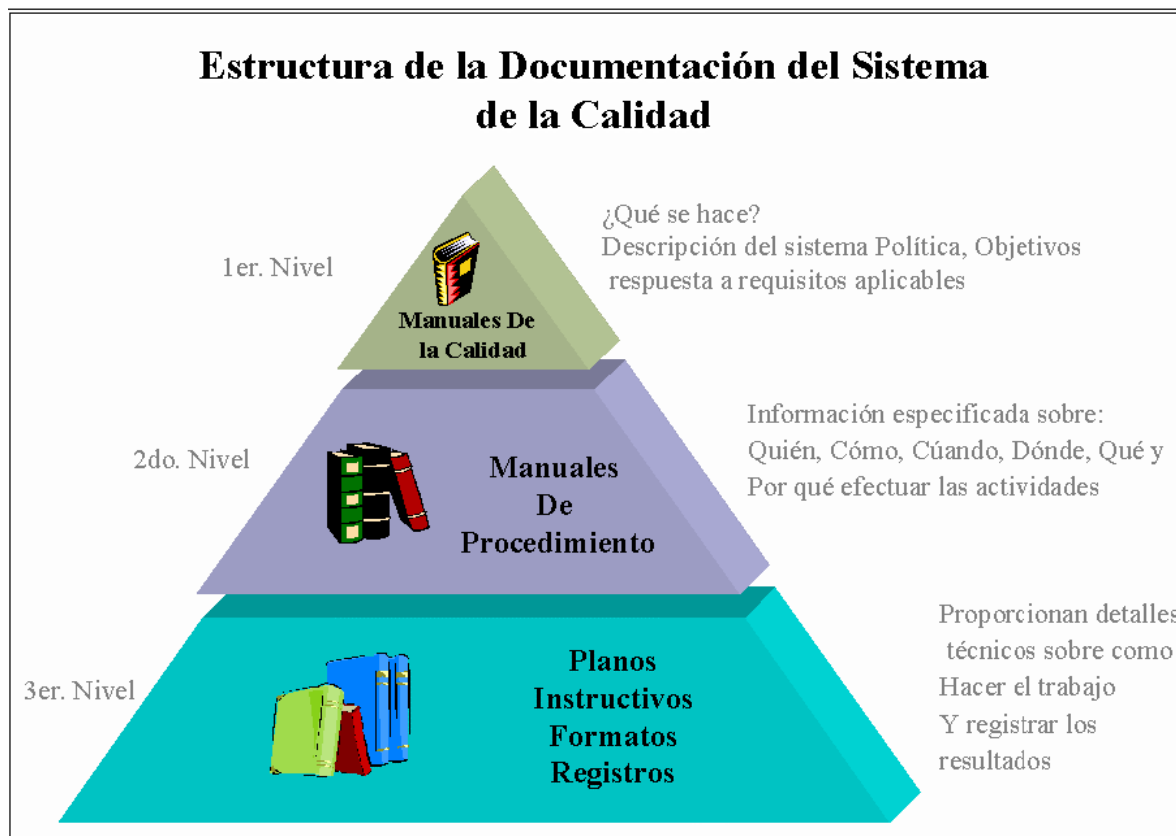


FIGURA 2

Como resultado una NORMA TECNICA COLOMBIANA (NTC). La traducción de la norma al castellano está a cargo del grupo de trabajo “*spanish Translation Task group*” del comité técnico ISO/TC 176, gestión de aseguramiento de la calida, en el que han participado representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países: Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, España, Estados Unidos, México, Perú, Uruguay y Venezuela.

4. DISEÑO Y METODOLOGÍA SEGUIDA PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO

Para el desarrollo de este proyecto se trabajó con 5 fases importantes para la implementación del sistema de Gestión de la Calidad las cuales se mencionan a continuación:

- DIAGNÓSTICO
- CAPACITACIÓN
- DOCUMENTACIÓN
- IMPLEMENTACIÓN
- EVALUACIÓN

4.1 Diagnóstico

El diagnóstico se realizó con el objeto de determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2000 mediante la aplicación de una lista de chequeo, diseñada de tal forma que incluyera todos los numerales de la Norma. También se diseñó una encuesta para analizar la situación actual de la empresa, sus ventajas competitivas y debilidades existentes. Este diagnóstico se realizó para establecer el proceso a seguir, definiendo prioridades, identificando los recursos económicos como logísticos y demás. Se establecieron reuniones con el personal del Área de Administración de Documentos para el diligenciamiento de la lista de chequeo mencionada.

Al finalizar se analizó la información obtenida, la cual, dio un diagnóstico sobre las fortalezas y debilidades que se tenían respecto al funcionamiento administrativo y

desempeño de los procesos que manejaba la Administración de Documentos y a partir de allí, se determinaron los requisitos que según la norma no se están cumpliendo para finalmente empezar el desarrollo del diseño y la documentación respectiva.

4.2 Capacitación

En esta fase, se obtuvo el marco teórico necesario para iniciar un proceso de certificación. Se contó con la presencia del ingeniero FIDEL ARAGON experto en cada uno de las temáticas temática a seguir. Se desarrollaron diferentes seminarios tales como Cultura Organizacional, Gestión estratégica de procesos y auditorias internas. En esta capacitación participaron los integrantes de la Administración de Documentos tanto administrativos como operativos.

4.3 Documentación

La metodología que se utilizó para el diseño de la documentación partió de la identificación de los procesos que allí se desarrollan y de los requisitos de gestión que aplicaban de acuerdo a la naturaleza del de la Administración de Documentos y según los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2000. Con el objetivo de documentarlos y si era necesario rediseñarlo para que cumplieran con dichos requisitos.

Para realizar la documentación se inició con una descripción general de las funciones que realiza cada una de las personas en los diferentes procesos, para luego documentar las actividades que en esta se desarrollaban de acuerdo a los requisitos de la norma NTC – ISO 9001:2000.

La etapa de documentación fue sometida con frecuencia a revisión, evaluación por parte del comité de proyectos y finalmente aprobación por parte del Jefe de Administración de Documentos y Comité de Calidad, efectuándose las modificaciones que se consideraron adecuadas para cada caso en particular.

4.4 Implementación

Esta etapa fue la parte central del proceso de establecimiento del sistema de gestión de calidad. Para lograr el objetivo propuesto se requirió de la participación y el compromiso de todo el personal de la Administración de Documentos.

Adicionalmente fue necesario que el comité de calidad de la Administración de Documentos desarrollara una metodología que garantizara la implementación en el tiempo estipulado. En la medida que se realizaban las reuniones para socializar el proceso se liberaba e iniciaba su implementación

En esta fase se puso en marcha el Sistema Gestión de Calidad diseñado previamente. La cual se realizó de acuerdo a la disponibilidad de recursos (Físicos, personas y económicos) con los cuales cuenta la Administración de Documentos.

Es importante destacar que la fase de implementación dependió de los resultados obtenidos en las etapas de capacitación, planeación, documentación.

4.5 EVALUACIÓN

Auditoria

El objetivo principal de desarrollar esta auditoria interna era evidenciar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad establecido en el alcance.

Después de haber iniciado el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad, se realizó la auditoria interna, la cual fue planeada e implementada por el área de calidad, contando con la participación de un equipo auditor conformado por dos auditores internos de la empresa, un auditor interno del Área de publicaciones de la Universidad Industrial de Santander y la autora del presente proyecto.

5. DIAGNOSTICO Y CAPACITACION

El proceso ISO 9001 se inició con una reunión con todo el personal de la Administración de Documentos, donde se dio a conocer el proyecto a realizar y se formalizó el compromiso de todo el personal para el desarrollo del mismo. El objetivo principal de esta reunión fue dar inicio a la sensibilización del personal quien contaba con conocimientos mínimos sobre el tema.

5.2 CAPACITACIÓN

Este primer paso dentro del proceso se realizó con el ánimo de darles a conocer los cambios que se llevarían a cabo, de que manera participarían ellos en el proceso, como lo harían y como esto afectaría sus actividades diarias. Este proceso permitió que las personas aceptaran con más facilidad y menos desconfianza los cambios y se motivaran a participar.

Se empezó a trabajar directamente con los dueños de procesos y se determinaron las charlas de capacitación y los temas a tratar:

CULTURA ORGANIZACIONAL.

- Motivación hacia el logro
- Comunicaciones
- Liderazgo
- Manejo de Conflictos
- Motivación y compromiso dentro de la organización
- Toma de decisiones
- Programas de actividades lúdicas

GETIÓN ESTRATÉGICA DE PROCESOS

- Planificación de procesos
- Gerencia de procesos
- Estandarización de procesos
- Control de procesos

AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

- Auditoria interna
- Producto no conforme
- Acciones correctivas
- Acciones preventivas

Una de las ventajas de este proyecto es difundir el conocimiento, la comprensión y aplicación de los criterios y elementos a tener en cuenta en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad e infundir en el personal de la Administración de Documentos el hábito de mantenerlo como un elemento competitivo. La capacitación es un proceso continuo, y es responsabilidad de la organización hacerlo realidad con sus programas de capacitación para todos sus procesos.

El Director de Calidad junto con la autora del proyecto realizó la capacitación al personal administrativo y operativo de la siguiente manera:

Se organizaron las capacitaciones por áreas debido a inconvenientes con la prestación del servicio en horas laborales, es decir los grupos quedaron organizados de la siguiente manera: Grupo 1 Correos, Grupo 2 Correspondencia, Grupo 3 Archivo, Grupo 4 Microfilmación de Documentos. Los horarios establecidos para las capacitaciones fueron los lunes y miércoles a las 5:00 p.m. En algunas ocasiones se presentaron excepciones con el horario debido a que por exceso de trabajo fue imposible realizar las capacitaciones en los horarios establecidos.

A continuación se muestran algunos de los aspectos mas importantes mencionados en cada una de las capacitaciones:

5.1.1 INTRODUCCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Los objetivos que se plantearon para el desarrollo de este seminario fueron los siguientes:

- ⊕ Presentar en forma general los conceptos básicos relacionados con los sistemas de Gestión de la Calidad con el ánimo de que aquellas personas que no habían tenido algún tipo de contacto con este tema, presentaran sus inquietudes y preguntas al respecto.
- ⊕ Señalar los requisitos exigidos por la norma NTC- ISO 9001:2000 explícitos en sus numerales.
- ⊕ Presentar de forma general y mediante la realización de talleres, los conceptos correspondientes a la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Administración de Documentos según la norma NTC-ISO 9001:2000.
- ⊕ Diseñar el plan de trabajo para la elaboración del Manual de Calidad, los procedimientos, registros y formatos.
- ⊕ Trabajar los numerales correspondientes a los requisitos generales (4.1), control de documentos (4.3), y control de registros (4.1.2) de la norma NTC-ISO 9001:2000, con el ánimo de poder iniciar el plan de trabajo establecido.
- ⊕ Dar a conocer todos los demás numerales de la norma NTC-ISO 9001:2000 por medio de exposiciones por parte del personal administrativo

operativo de la Administración de Documentos .Este taller se realizó de la siguiente manera:

Después de recibir una introducción del numeral de la norma por parte del ingeniero Fidel Aragón y Autora del proyecto, cada grupo de trabajo realizó una exposición a los demás compañeros donde se resaltaban los aspectos mas importantes de cada numeral, de esta manera se evidenció la participación activa de todos los miembros de la organización.

Este seminario fue dirigido por el Ingeniero Industrial Fidel Villegas especialista en administración de la calidad, asesor y consultor de la superintendencia de industrial y Comercio en diferentes jornadas de trabajo de 1 hora. Los días 19, 21, 23, y 26 de julio de 2004.

5.1.2 CULTURA ORGANIZACIONAL.

La cultura organizacional es uno de los pilares fundamentales para apoyar a todas aquellas organizaciones que quieren hacerse competitivas. Por ello, el punto central alrededor del cual giró el seminario, fue el estudio de la cultura organizacional como ventaja competitiva en un contexto social. Además, de estudiar el cambio organizacional como piedra angular del mejoramiento continuo de las organizaciones, también se consideró relevante estudiar la importancia de la gestión de recursos humanos en el avance de la tecnología. Causa esta que lleva a las organizaciones a cambiar su cultura.

Se analizaron artículos de revistas especializadas sobre calidad y productividad, calidad empresarial, entre otras. La alta gerencia es responsable de construir organizaciones donde la gente expande continuamente su aptitud para comprender la complejidad, clarificar la visión y mejorar los modelos mentales compartidos, es decir, son responsables de aprender.

Estas estrategias deben ser tomadas en cuenta por la organización con el propósito de poder evaluar y reconocer los valores culturales que son necesarios para la organización y así promoverlos y reforzarlos mediante un plan de acción, lo cual permite, que la organización no pierda viabilidad ni vigencia en sus procesos de comunicación; considerándose la comunicación como un elemento clave para el cambio de cultura y la creación y fortalecimiento de los valores culturales necesarios para apoyar la estrategia organizacional, y enfrentar a un proceso de globalización y competitividad.

En este seminario se dieron a conocer los requerimientos indispensables para que se pueda desarrollar un trabajo en equipo:

- **PARTICIPACION:** El primer condicionante para trabajar en equipo en una organización es el nivel de participación de sus miembros.
- **HABILIDADES DIRECTIVAS-LIDERAZGO:** Trabajar en Equipo requiere de un líder formado suficientemente.
- **MÉTODOS, TÉCNICAS Y SOPORTES:** El trabajo en equipo requiere necesariamente de unas herramientas que todo participante debe saber utilizar en mayor o menor grado
- **ESPIRITU DE EQUIPO:** cada organización tiene sus valores, cultura, normas, pautas de comportamiento histórico y presente que inciden directamente en los equipos de trabajo presentes y futuros.
- **COMUNICACIÓN:** Los participantes de un equipo de trabajo se comunican adecuadamente cuando el proceso de comunicación grupal es conocido y usado.
- **NEGOCIACIÓN:** El trabajar en equipo requiere solucionar problemas y crisis que siempre aparecen en mayor o menor medida.
- **OBJETIVO/META:** Los objetivos y metas deben ser conocidos por el equipo y sus participantes, éstos deben estar definidos tanto a nivel temporal, cuantitativo y cualitativo. Pueden existir algunos objetivos ocultos para los miembros del equipo pero conocidos por el líder o asesor.

Para el desarrollo práctico del seminario se trabajaron los grupos como organizaciones independientes, las cuales presentaban en forma creativa la manera como ellos podrían alcanzar las habilidades necesarios para el buen trabajo en equipo que se podría desarrollar dentro de su organización.

Se manejaron técnicas de presentación en público, formas de reunirse, técnicas oratorias, entrevistas. Y los soportes físicos, como salas acondicionadas, disposición de pizarras, proyectores y computadoras.

Por muchas razones los valores son difíciles de apreciar y articular; para esto se realizaron jornadas de reflexión sobre valores donde se diseñaron preguntas no para incitar respuestas, sino para instar el diálogo y la búsqueda de respuestas las cuales serían diferentes para cada persona. Su propósito era revelar un proceso mutuo de búsqueda de respuestas a preguntas abiertas orientadas hacia los valores que revelan la compleja y paradójica naturaleza de la formación y el logro de los mismos. Algunas de las preguntas que fueron planteadas se mencionan aquí:

- ¿Por qué la gente no actúa de acuerdo a sus valores? ¿Por qué todo el mundo tiene que luchar para mantenerlos? ¿Si dejamos de luchar, serían valores todavía?
- ¿Cuál es el valor de admitir que no siempre actuamos de acuerdo a nuestros valores? ¿Qué valor reafirmamos cuando reconocemos que actuar de acuerdo a nuestros valores es una lucha? ¿Cómo reconocemos nuestra lucha común para vivir de acuerdo a nuestras más altas expectativas de forma que alienten nuestro desarrollo mutuo?
- ¿Cuál es la importancia estratégica de las razones que damos para no vivir de acuerdo a nuestros valores? ¿Cuál es el valor de articular claramente un valor que no estamos cumpliendo, y las razones por las que somos incapaces de hacerlo? ¿Puede ser que las razones por las que no vivimos de acuerdo a nuestros valores nos ayuden a establecer objetivos y tomar decisiones estratégicas, como individuos, equipos, organizaciones y sociedades?

- ¿Cómo enseñamos los valores sin predicarlos o moralizarlos, o convertirlos en dogmas? ¿Dónde y cómo aprendemos nuestros valores? ¿Cómo sería una educación orientada a los valores? ¿Qué valores se aprenden mediante la experiencia, diálogo y contemplación? ¿Cómo pueden las organizaciones estructurar experiencias sobre valores, o impactarlas, una vez que han ocurrido, para alentar el aprendizaje basado en los valores?
- ¿Qué hacemos cuando están cambiando los valores? ¿Qué hacemos cuando valores importantes y en cambio tales como diversidad racial y cultural, o identidades y actitudes sexuales, aparecen en el puesto de trabajo? ¿Hay vías mejores de aprender o enseñar nuevos valores que no sean culpar, castigo y pérdida de la carrera?
- ¿Cómo creamos una cultura de valores? ¿Cómo alteramos las culturas organizacionales para alentar valores, y fomentar conciencia y aceptación? ¿Cómo mejoramos la motivación, el reconocimiento y el apoyo a las conductas basadas en los valores?

Este seminario fue dirigido por el Ingeniero Alba Cecilia Bohórquez y Viviana Gómez Sanmiguel autora del proyecto. Se desarrolló en diferentes jornadas de trabajo de 1 hora. Los días 2,4 y 6 del mes de Agosto de 2004

5.1.4 GESTIÓN ESTRATÉGICA DE PROCESOS

Actualmente, las organizaciones, independientemente de su tamaño y del sector de actividad, han de hacer frente a mercados competitivos en los que han de conciliar la satisfacción de sus clientes con la eficiencia económica de sus actividades. Tradicionalmente, las organizaciones se han estructurado sobre la base de departamentos funcionales que dificultan la orientación hacia el cliente. La Gestión de Procesos percibe la organización como un sistema interrelacionado de procesos que contribuyen conjuntamente a incrementar la satisfacción del cliente.

La Gestión de Procesos coexiste con la administración funcional, asignando "propietarios" a los procesos clave, haciendo posible una gestión ínter funcional generadora de valor para el cliente y que, por tanto, procura su satisfacción. Determina qué procesos necesitan ser mejorados o rediseñados, establece prioridades y provee de un contexto para iniciar y mantener planes de mejora que permitan alcanzar objetivos establecidos. Hace posible la comprensión del modo en que están configurados los procesos de negocio, de sus fortalezas y debilidades.

El objetivo de este seminario fue caracterizar los Sistemas de Control de Gestión con base a la gestión estratégica de las organizaciones, además establece un conjunto de elementos de análisis que justifican la necesidad de enfocar los sistemas de control en función de la Estrategia y la Estructura de la organización, y de otorgarle al sistema de información, elementos de análisis cuantitativo y cualitativo, elementos financieros y no financieros, resumidos todos en los llamados factores formales y no formales del control.

Los objetivos enmarcados para este seminario fueron enfocados hacia:

- Dotar al personal de la Administración de Documentos de los conocimientos y actitudes necesarios para implementar un sistema de gestión de la calidad en una empresa u organización.
- Dotar al personal de la Administración de Documentos de los conocimientos y actitudes necesarios para comprender y mejorar los sistemas de calidad que su empresa u organización tenga ya implantados. Los conocimientos a adquirir son: estructura y estrategia empresarial; fundamentos de la gestión de la Calidad; sistemas de Gestión de la Calidad y herramientas para la gestión de la Calidad.
- Las actitudes y habilidades pasan por entender el concepto de la Calidad Total y de la mejora continua; la orientación al cliente; la importancia del trabajo en equipo

de la responsabilidad del individuo; la motivación y el afán de superación; el liderazgo.

Algunos de los temas específicos tratados en este seminario se relacionaron con la documentación de los procesos que se desarrollan en la Administración de Documentos, Equipos de proceso, rediseño y mejora de los mismos y por último indicadores de gestión, para medir la eficacia y eficiencia de sus procesos.

Como corresponde a cualquier Programa de capacitación o especialización en un área de Gestión, se combinaron la exposición teórica de los conocimientos a adquirir con los ejercicios que conllevan el aprendizaje de la puesta en práctica de esos conocimientos. Ejemplos, talleres, trabajos en grupo o individuales, ejercicios de desarrollo de habilidades, lecturas comentadas y, por supuesto, el intercambio de experiencias que se orientan a tomar conciencia de lo que es y lo que supone la aplicación de las “teorías” en el día a día de una organización.

Este seminario fue dirigido por el Ingeniero Alba Cecilia Bohórquez y Viviana Gómez Sanmiguel autora del proyecto. Se desarrolló en diferentes jornadas de trabajo de 1 hora. Los días 23, 24, 25 del mes de Agosto de 2004.

5.1.4 AUDITORIA INTERNA

La auditoria se caracteriza por depender de varios principios. Estos hacen de la auditoria una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información sobre el cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño. La adhesión a esos principios es un requisito previo para proporcionar conclusiones de la auditoria que sean pertinentes y suficientes, y para permitir a los auditores trabajar independientemente entre sí para alcanzar conclusiones similares en circunstancias similares.

- **AUDITORIA:** Proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.
- **CRITERIOS DE AUDITORIA.** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.
- **EVIDENCIA DE LA AUDITORIA.** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables.
- **HALLAZGOS DE LA AUDITORIA.** Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria.

Ideas para el seminario

- Revisar Procedimiento interno de auditorias del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Taller de elaboración de lista de verificación de documentación de la organización.
- Taller basado en ISO 19011
- Taller sobre cómo atender la auditoria de certificación
- Taller sobre manejo de equipos de auditoria

Taller número 1. Definiciones relativas a la auditoria de calidad

A continuación se presenta una tabla a cuya izquierda se encuentran una serie de conceptos relacionados con las auditorias de calidad. Hacia la columna derecha se presentan, en desorden, sus significados. Cada persona debía tratar de hacer coincidir cada término con su significado colocando la letra correspondiente frente al número.

TALLER SOBRE DEFINICIONES RELATIVAS A LA AUDITORÍA DE CALIDAD

#	Letra	Concepto	Letra	Definición
1		Auditoria	A	Organización o persona que solicita una auditoria.
2		Programa de auditoria	B	Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información verificable relacionada con los criterios de auditoria.
3		Criterios de auditoria	C	Resultado de una auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos de la auditoria.
4		Evidencia de la auditoria	D	Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria.
5		Hallazgos de la auditoria	E	Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
6		Conclusiones de la auditoria	F	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.
7		Cliente de la auditoria	G	Organización que es auditada.
8		Auditado	H	Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada, en comparación con los criterios de la auditoria.
9		Auditor	I	Conjunto de políticas, procedimientos y requisitos utilizados como referencia.
10		Equipo auditor	J	Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria
11		Experto técnico	K	Conjunto de una o más auditorias planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
12		Competencia	L	Persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se va a auditar.

Temas específicos tratados en el seminario de Auditoría interna de calidad.

INICIACIÓN DE LA AUDITORÍA

- 1.1 Designación del auditor líder
- 1.2 Definición de objetivos y alcance
- 1.3 Definición de los criterios de auditoría
- 1.4 Determinación de la viabilidad
- 1.5 Selección del equipo auditor.
- 1.6 Contacto inicial con el auditado.

REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

- 2.1 Revisión de los documentos del sistema de gestión de la calidad.
- 2.2 Revisión de los formatos para registro.
- 2.3 Evaluación del cumplimiento de los criterios de la auditoría.

PREPARACIÓN DE LA AUDITORÍA EN SITIO

- 3.1 Preparación del plan de auditoría.
- 3.2 Asignación de tareas al equipo auditor.
- 3.3 Preparación de los documentos de trabajo.

REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA EN SITIO

- 4.1 Reunión de apertura
- 4.2 Comunicación durante la auditoría.
- 4.3 Papel de guías y observadores.
- 4.4 Recopilación y verificación de información
- 4.5 Generación de hallazgos de auditoría.
- 4.6 Preparación de conclusiones.
- 4.7 Reunión de cierre

INFORME DE AUDITORÍA

- 5.1 Preparación del informe

- 5.2 Aprobación del informe
- 5.3 Distribución del informe

SEGUIMIENTO DE LA AUDITORÍA

- 6.1 Realización de acciones correctivas
- 6.2 Realización de acciones preventivas
- 6.3 Realización de acciones de mejoramiento.
- 6.4 Seguimiento a las acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento

COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE LOS AUDITORES.

ATRIBUTOS PERSONALES

- | | |
|--------------------------|-------------|
| 1. Ético | 6. Versátil |
| 2. De mentalidad abierta | 7. Tenaz |
| 3. Diplomático | 8. Decidido |
| 4. Observador | 9. Seguro |
| 5. Perceptivo | |

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES EN LAS SIGUIENTES ÁREAS

- 1. Principios, procedimientos y técnicas de auditoría.
- 2. Documentos del sistema de gestión y de referencia.
- 3. La naturaleza de la organización.
- 4. Leyes, reglamentos y otros requisitos aplicables a la organización.

CONOCIMIENTOS GENÉRICOS Y HABILIDADES DEL AUDITOR LÍDER

- ⊕ Planificar y realizar de manera eficiente la auditoría.
- ⊕ Representar al equipo auditor.
- ⊕ Organizar y dirigir al equipo auditor.
- ⊕ Proporcionar dirección y orientación a los auditores.

- ✦ Prevenir y resolver conflictos.
- ✦ Preparar y presentar el informe de auditoria.

Este seminario fue dirigido por el Ingeniero Fidel Uribe y dirigido a todo el personal de la Administración de documentos. Se desarrollo los días 20, 21, 22, 23, 24, 27 y 28 del mes de Septiembre.

5.1.5 Diligenciamiento de formatos y registros del sistema de gestión de calidad: Se desarrolló un taller teórico práctico con cada uno de los diferentes procesos sobre el correcto diligenciamiento de los diferentes formatos y registros del Sistema de Gestión de la Calidad que deben tener en cuenta para cumplir con los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000.

5.1.6 Diseño y difusión de la Misión, Visión, Política de calidad: Para el diseño de la misión y la visión se trabajo con todo el personal con un cuestionario donde cada uno reflejaba sus deseos, oportunidades, valores y cualidades sobre las cuales se podría levantar la misión de la Administración de Documentos. Se realizó una retroalimentación con todo el personal y se fusionaron las ideas dando como resultado la actual misión y visión que hacen parte de su planeación estratégica. Estas declaraciones se expusieron en un lugar visible para todos los empleados, además se diseñó un folleto que contenía: Misión, Visión y Política de Calidad.

5.2 DIAGNOSTICO

Se desarrolló una auditoria inicial a las diferentes áreas de la Administración de Documentos, a fin de obtener la información base necesaria para dar comienzo al proceso de documentación e implementación de la norma NTC- ISO 9001:2000; de este modo se reconocieron las debilidades y fortalezas de la organización.

Se recopiló información relacionada con aspectos generales de la Administración de Documentos, los procesos productivos y administrativos, calidad, actividades técnicas y

ambientales que reposan en la organización, esta información se complementó con entrevistas a los responsables de dicha información.

En este numeral se describen los resultados del diagnóstico realizado al Área de Administración de Documentos de la Universidad Industrial de Santander, para determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC-ISO – 9001:2000.

5.2.1 Lista de Chequeo

Para el desarrollo del diagnóstico se diseñó una lista de chequeo en la cual se contemplaron todos los numerales de la norma NTC-ISO 9001:2000 que aplicaban según la naturaleza de la Administración de Documentos.

Para dar cumplimiento al segundo objetivo de este diagnóstico relacionado con las debilidades y fortalezas de la Administración de Documentos se trabajó una encuesta basada en los criterios de la NTC- ISO 9004; a continuación se muestran las dos encuestas realizadas con los resultados obtenidos.

5.2.2 Aplicación de la Lista de Chequeo y encuesta.

Con el objetivo de hacer un análisis global de la situación de la Administración de Documentos respecto a los requisitos de cumplimiento exigidos por la norma NTC – ISO 9001:2000 se diseñó esta lista de chequeo, donde se maneja una escala de 1 a 5 dependiendo del grado de satisfacción que tenía el requisito con el funcionamiento actual de la organización.

Esta escala apuntaba a las siguientes consideraciones:

1* El requisito no se entiende

2* El cumplimiento del requisito no se encuentra documentado y en la práctica tampoco se cumple.

3* El cumplimiento del requisito no se encuentra documentado pero éste se cumple en la práctica.

4* El cumplimiento del requisito se encuentra documentado pero no se cumple en la práctica.

5* El cumplimiento del requisito se encuentra documentado y en la práctica se cumple.

Una vez diseñada la lista de chequeo se aplicó, para el desarrollo de esta etapa se contó con la participación de todos los miembros de la Administración de Documentos, Alba Cecilia Bohórquez jefe Administración de Documentos, Fabián Corredor Cuellar Técnico de Microfilmación, Auxiliar de Archivo y demás funcionarios de la organización como Mensajeros, Operadores de Microfilmación y Clasificadores de Correspondencia.

TALLER DE DIAGNOSTICO DEL SISTEMA CON RESPECTO A LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC-ISO 9001:2000

CAPITULO 4 . REQUISITOS GENERALES							
Req. #	Numeral de ISO 9001	Requisito Específico	1*	2*	3*	4*	5*
1	4.1	La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001					
2	4.1.a	Se deben identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.				*	
3	4.1.b	La organización debe determinar la secuencia e interacción de estos procesos.			*		
4	4.1.c	La organización debe determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación de estos procesos sean eficaces.			*		
5	4.1.d	La organización debe asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.			*		
6	4.1.e	Se debe realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.		*			
7	4.1.f	La organización debe implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.		*			
8	4.1	La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos ISO.					
9	4.1	En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos.			*		
10	4.2.a	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de calidad.		*			
12	4.2.b	La documentación del sistema de calidad debe incluir un manual de calidad.		*			
13	4.2.c	La documentación del sistema de calidad debe incluir los procedimientos documentados requeridos en la norma ISO 9001.			*		
14	4.2.d	La documentación del sistema de calidad debe incluir los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos		*			
15	4.2.e	La documentación del sistema de gestión de calidad debe incluir los registros requeridos por la norma.		*			
16	4.2.2.a	La organización debe establecer y mantener un manual de calidad que incluya el alcance del sistema de gestión de calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.		*			
17	4.2.2.b	La organización debe establecer y mantener un manual de calidad que incluya los procedimientos documentados establecido para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos.		*			
18	4.2.2.c	La organización debe mantener un manual de calidad que incluya una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.		*			

Req. #	Numeral de ISO 9001	Requisito Específico	1*	2*	3*	4*	5*
19	4.2.3	Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:					
20	4.2.3.a	Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.			*		
21	4.2.3.b	Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.			*		
22	4.2.3.c	Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.		*			
23	4.2.3.d	Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.			*		
24	4.2.3.e	Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.			*		
25	4.2.3.f	Asegurarse de que se identifican los documentos de origen interno y externo y se controla su distribución.		*			
26	4.2.3.g	Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.			*		
27	4.2.4	Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad.			*		
28	4.2.4	Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.			*		
29	4.2.4	Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenaje la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.		*			
CAPITULO 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN							
30	5	La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad así como con lamedora continua de su eficacia					
31	5.1.a	Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.		*			
32	5.1.b	Estableciendo la política de calidad		*			
33	5.1.c	Asegurando que se establecen los objetivos de calidad		*			
34	5.1.d	Llevando a cabo las revisiones por la dirección			*		
35	5.1.e	Asegurando la disponibilidad de recursos			*		
36	5.2	La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.			*		
37	5.3	La alta dirección debe asegurarse de que la política de calidad					
38	5.3.a	Es adecuada al propósito de la organización.		*			
39	5.3.b	Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.			*		
40	5.3.c	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.		*			
41	5.3.d	Es comunicada y entendida dentro de la organización		*			
42	5.3.e	Es revisada para su continua adecuación		*			
43	5.4.1	La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.		*			

Req. #	Numeral de ISO 9001	Requisito Específico	1*	2*	3*	4*	5*
44	5.4.1	Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.		*			
45	5.4.2.a	La alta dirección debe asegurarse de que la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con e fin de cumplir con los requisitos relacionados con la definición, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua de los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad		*			
46	5.4.2.b	La alta dirección debe asegurarse de que se mantienen la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en este.		*			
47	5.5.1	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.			*		
48	5.52	La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya		*			
49	5.5.2.a	Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad		*			
50	5.5.2.b	Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.		*			
51	5.5.2.c	Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.			*		
52	5.5.3	La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.			*		
53	5.6.1	La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sistema e gestión de la calidad de la organización para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.		*			
54	5.6.1	La revisión del sistema de calidad por parte de la gerencia debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de calidad y los objetivos de calidad.		*			
55	5.6.1	Deben mantenerse los registros de la revisión por parte de la dirección al sistema de gestión de la calidad.		*			
		La información de entrada para la revisión					
57	5.6.2.a	Los resultados de auditoria		*			
58	5.6.2.b	Retroalimentación del cliente			*		
59	5.6.2.c	Desempeño de los procesos y conformidad del producto			*		
60	5.6.2.d	Estado de las acciones correctivas y preventivas		*			
61	5.6.2.e	Acciones de seguimiento de revisión previas hachas por la dirección.			*		
62	5.6.2.f	Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad		*			
63	5.6.2.g	Recomendaciones para la mejora		*			
64		Los resultados de la revisión hecha por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con					
65	5.6.3.a	La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y de sus procesos		*			
66	5.6.3.b	La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente		*			
67	5.6.3.c	Las necesidades de recursos			*		
CAPITULO 6. GESTION DE LOS RECURSOS							

Req. #	Numeral de ISO 9001	Requisito Específico	1*	2*	3*	4*	5*
68	6.1.a	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.		*			
69	6.1.b	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.			*		
70	6.2.1	El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación habilidades y experiencia apropiados.					*
71	6.2.2.a	La organización debe determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto.			*		
72	6.2.2.b	La organización debe proporcionar formación o tomar acciones para satisfacer dichas necesidades.			*		
73	6.2.2.c	La organización debe evaluar la eficacia de las acciones tomadas		*			
74	6.2.2.d	La organización debe asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.		*			
75	6.2.2.e	La organización debe mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.					*
76	6.3	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.					*
77	6.4	La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.					*
CAPITULO 7. REALIZACION DEL PRODUCTO							
78	7.1	No aplica					
79	7.2.1.a	La organización debe determinar los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma.			*		
80	7.2.1.b	La organización debe determinar los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.			*		
81	7.2.1.c	La organización debe determinar los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.			*		
82	7.2.1.d	La organización debe determinar cualquier requisito adicional requerido por la organización			*		
83	7.2.2	No aplica					
84	7.2.3	La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:					
85	7.2.3.a	La información sobre el producto			*		
86	7.2.3.b	Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones			*		
87	7.2.3.c	La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.			*		
88	7.3.1	No aplica					
89	7.4.1	La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar producto de acuerdo con los requisitos de la organización.			*		

Req. #	Numeral de ISO 9001	Requisito Específico	1*	2*	3*	4*	5*
90	7.4.1	Debe establecer los criterios para la selección, la evaluación y reevaluación de los proveedores			*		
91	7.4.1	Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.			*		
92		La información de las compras debe describir e producto a comprar, incluyendo cuando sea apropiado:					
93	7.4.2.a	Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.					*
94	7.4.2.b	Requisitos para la calificación del personal					*
95	7.4.2.c	Requisitos del sistema de gestión de la calidad		*			
96	7.4.3	La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.			*		
97		La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y a prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:					
98	7.5.1.a	La disponibilidad de información que describa las características del producto			*		
99	7.5.1.b	La disponibilidad de instrucciones de trabajo cuando sea necesario			*		
100	7.5.1.c	El uso del equipo apropiado					*
101	7.5.1.d	La disponibilidad y el uso de dispositivos de seguimiento y medición			*		
102	7.5.1.e	La implementación del seguimiento y de la medición			*		
103	7.5.1.f	La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega		*			
105	7.5.2	No aplica					
106	7.5.3	Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados a través de toda la realización del producto.			*		
107	7.5.3	La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición			*		
108	7.5.4	La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto.					*
109	7.5.4	Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado y comunicado al cliente.					*
110	7.5.5	La organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.			*		
111	7.6	La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.					*
112	7.6	La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y la medición pueden realizarse y se realiza de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.			*		
113		Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:					

Req. #	Numeral de ISO 9001	Requisito Específico	1*	2*	3*	4*	5*
114	7.6.a	Calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales. Cuando no existan tales patrones, debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación		*			
115	7.6.b	Ajustarse o reajustarse según sea necesario			*		
116	7.6.c	Identificarse para poder determinar el estado de calibración		*			
117	7.6.d	Protegerse contra ajustes que pudiera invalidar el resultado de la medición		*			
118	7.6.e	Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.			*		
119	7.6	La organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos.		*			
120	7.6	La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos.		*			
121	7.6	Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos.		*			
122	7.6	Debe conformarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.		*			
CAPITULO 8. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA							
123		La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:					
124	8.1.a	Demostrar la conformidad del producto			*		
125	8.1.b	Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad		*			
126	8.1.c	Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad		*			
127	8.2.1	La organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.			*		
128	8.2.2	La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planificadas		*			
129	8.2.3	La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.		*			
130	8.2.4	La organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.			*		
131	8.3	La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifique y controla para prevenir su uso			*		

132	8.3	La organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:					
133	8.3.a	Tomando acciones para eliminar la no conformidad			*		
134	8.3.b	Autorizar sus uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente.			*		
165	8.3.c	Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto			*		
166	8.4	La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		*			
167	8.5.1	La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de la auditoria, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.					
168	8.5.2	La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.			*		
169	8.5.2	La organización debe establecer un procedimiento documentado para las acciones correctivas.		*			
170	8.5.3	La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.			*		
171	8.5.3	La organización debe establecer un procedimiento documentado para las acciones correctivas.		*			

5.2.4 RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO

Los resultados que se obtuvieron de la aplicación de la lista de chequeo concluyen que en Administración de documentos:

- La organización no realiza la gestión de sus procesos de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 , solo una parte de ellos se realizan de acuerdo con los requisitos pero no se encuentran documentados.
- Se llevan los controles exigidos por la norma para los procedimientos pero no se encuentran documentados.
- La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad así como con la mejora

continua de su eficacia, pero debido a que en la actualidad no existe un Sistema como tal no se le da cumplimiento a este requisito.

- La organización está en la capacidad de proporcionar los recursos necesarios para el diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.
- La organización tiene determinados los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma pero no se encuentran documentados como lo exige la norma NTC-ISO 9001:2000.
- La organización ha determinado la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto y se mantiene evidencia de la competencia de sus empleados con base en la educación, formación, habilidades y experiencia.
- En cuanto a los instrumentos de medición, se cuenta con los equipos necesarios, pero no han recibido calibración desde su adquisición, por lo tanto no se está trabajando con un patrón de referencia.
- La Administración de Documentos no tiene establecido un Sistema de Gestión de la Calidad por lo tanto solo se le da cumplimiento a algunos requisitos pero no se encuentran documentos para mostrar evidencia objetivo de la gestión de sus procesos.
- La aplicación de este Diagnostico permitió evidenciar la situación actual de la organización, y determinó que requisitos de la norma debían ser documentados, cuales deberían ser mejorados y los que se debían diseñar para su posterior implementación durante el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.

- La Administración de Documentos por ser un área de la Universidad Industrial de Santander, es dependiente de aspectos relacionados con la inversión necesaria en el momento de la implementación, para darle total cumplimiento a la norma NTC-ISO 9001:2000 y así lograr el objetivo principal que es la Certificación por parte de ICONTEC.

5.3 DIAGNOSTICO INTERNO Y EXTERNO DE LA ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS

Para el desarrollo del análisis DOFA se partió con el desarrollo de la siguiente encuesta:

ANÁLISIS DE COMPETIDORES Y CLIENTES

El análisis de la estructura de la industria permite conocer qué fuerzas externas a la propia empresa están definiendo sus normas de comportamiento o sus reglas de juego competitivo, pero antes de definir la estrategia de la empresa se requiere hacer un análisis de los competidores y los clientes.

1. Haga una lista de sus principales competidores. Para ello clasifíquelos como competidores presentes, Potenciales, buenos y malos explicando el porque?
2. Principales fortalezas de la organización.
3. La Tecnología actual esta acorde con el desarrollo de los procesos efectivamente.
4. Cómo se desarrolla la vida de la gente al interior y con el entorno que rodea la Empresa: creencia, mitos, ritos, valores, recreación, forma de uso del tiempo.

5. Productos/Servicios: Participación porcentual de cada servicio en los beneficios de la empresa.
6. Finanzas: Ingresos y gastos, liquidez, manejo y políticas de cartera, estructura de costos.
7. Recursos Humanos: Definición de perfiles por cargo, niveles de formación y especialización, mecanismos de motivación laboral, evaluación del desempeño a nivel individual y de equipos, programas de incentivos, esquemas de contratación.
8. Cómo se desarrolla el clima laboral de la organización.
9. Estructura y organización: Estructura organizacional, procesos, y niveles de autoridad, capacidad de respuesta y adaptación al medio, escala salarial, definición de responsabilidades.
10. Información: Sistemas de comunicación interna, herramientas de apoyo en el manejo de la información y de los procesos de la empresa (Software), Sistemas de control y seguimiento, establecimiento de indicadores y retroalimentación de procesos.
11. Experiencia de los niveles de dirección y medios.
12. Habilidad para trabajar en grupo.
13. Para responder a cambios internos y externos se tiene una metodología para realizar la planeación.
14. Se han establecido normas y métodos para medir el desempeño.
15. Las medidas correctivas que se deben tomar con respecto a un desempeño inadecuado, se retroalimentan en forma eficiente y efectiva.

16. Siente la organización el liderazgo de sus gerentes.
17. Existen y se utilizan índices de gestión.
18. Capacidad de prestación del servicio ante la demanda.
19. Actitud del personal de producción y servicios.
20. Estado de la maquinaria utilizada en los procesos.
20. La empresa cuenta con instalaciones efectivamente localizadas y diseñadas.
21. Es eficiente el sistema de prestación de servicios utilizado. ¿Como se mide?
22. Cual es el costo de administración de la planta.
23. Cual es el nivel de productividad de la compañía.
24. Sistemas de distribución utilizados para la prestación del servicio.
25. Relaciones con la clientela.
26. Cuales son los clientes potenciales de la compañía.
27. Se deberían incluir otros servicios dentro de la organización.
28. Capacidad de generación de recursos internos.
29. Capacidad de captación de recursos externos.
30. Es eficiente y efectiva la empresa en el uso de sus recursos.
31. De que volumen son las deudas a la empresa, son recientes, son de difícil recaudo.

RECURSOS HUMANOS

32. utiliza un proceso claro para la selección e inducción del personal.
33. Se ofrece capacitación al empleado.

34. Es alta la satisfacción del trabajo y la motivación.
35. La empresa evalúa el clima organizacional.
36. La organización ofrece sistemas de incentivos y sanciones.
37. La empresa cuenta con un sistema de evaluación del desempeño.
38. Existe un sistema adecuado de descripción de cargos y administración de salarios.
39. Son buenas las relaciones del sindicato con la empresa.

5.3.3 Análisis Externo.

Se realizó una identificación y evaluación de tendencias y hechos competitivos, sociales, políticos y tecnológicos para la Administración de Documentos con el fin de determinar sus debilidades y fortalezas organizativas en las áreas funcionales de la organización.

Tomando como base este análisis externo se identifican las variables claves en el ambiente de Administración de Documentos que le van a permitir definir cuales son sus amenazas y cuales sus oportunidades.

5.3.3.1 Oportunidades

5.3.1.1.1 Definición. Son las tendencias económicas, sociales, políticas, tecnológicas y competitivas, así como los hechos que podrían beneficiar a la Organización en un futuro.

5.3.1.1.2 Identificación de Oportunidades, En la figura 3 se detallan las variables que presentan tendencias que pueden beneficiar el funcionamiento de la Administración de Documentos.

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	EFECTO
EDUCACIÓN	El nivel educativo de la población cada día cobra más importancia, va en aumento a la excelencia.	Se puede diseñar un mejor perfil del cargo y así vincular personas mas preparadas para las labores en la Administración.
APERTURA ECONÓMICA	Entrada de equipos de alta tecnología para el laboratorio de Microfilmación	Consecución de los equipos importados en el mercado nacional con menor costo.
SATISFACCION DEL CLIENTE	Basados en la información mostrada en las encuestas, se determinan las actividades pertinentes para el logro de nuestros objetivos.	Existe la posibilidad de mejorar los servicios donde nuestros clientes expresan no estar del todo conforme y aquellos donde el servicio presenta un grado de satisfacción normal.
COMPETENCIA	Con base en la zona donde se encuentra ubicada la Universidad Industrial de Santander no existen empresas dedicadas a este servicio	Estamos en la capacidad de brindar nuestros servicios a entes ajenos a la Universidad, y de esta manera poder abrir nuevos mercados a nivel local y nacional para empezar.

FIGURA 3

5.3.3.2 Amenazas.

5.3.3.2.1 Definición. Son las tendencias económicas, sociales, políticas, tecnológicas y competitivas, así como los hechos que puedan dañar la organización.

5.3.3.2.2 Formulación de amenazas. En la figura 4, se detallan las variables que presentan tendencias que pueden perjudicar el funcionamiento de la Administración de Documentos.

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	EFEECTO
APERTURA ECONOMICA	Ingreso al país de nuevas empresas que prestan servicios similares a los de la Administración de Documentos	Existe la posibilidad de que entren empresas más poderosas y con mejores recursos para invertir en sus procesos por encima de los nuestros.
DEFICIT GUBERNAMENTAL	El gobierno cada vez presenta un mayor déficit económico, lo que puede hacer que disminuyan las partidas presupuestales.	Al ser la Administración de Documentos una entidad dependiente de otra oficial, se puede ver afectada por la disminución de asignación presupuestal.
DESPILFARRO	Las personas suelen pedir cosas que en realidad no necesitan, ya sea por comodidad o por influencia publicitaria.	Pueden producirse despilfarros en grandes cantidades afectando así la productividad del desarrollo de los procesos.
DESARROLLO REGIONAL Y URBANO	El desarrollo de la región ha hecho que la Universidad establezca seccionales en diferentes municipios del departamento, aumentando así su población universitaria.	La Administración de Documentos no cuenta con la estructura física necesaria, ni la cantidad de personal indispensable para dar cobertura de todos sus servicios a estas nuevas cedes de la Universidad.
ORDEN PUBLICO	Las alteraciones por problemas de orden público limitan el funcionamiento normal de las actividades de la Universidad.	El semestre académico suele prolongarse por mucho mas tiempo del pronosticado, desajustando así todo el calendario académico establecido. Se presentan daños en las instalaciones de la Universidad provocados por los autores del conflicto, incrementando los costos para su reestructuración.
APERTURA ECONÓMICA	Entrada de organizaciones en el mercado Colombiano	Mayor tecnología para el desarrollo de los procesos por parte de empresas extranjeras.

FIGURA 4

5.3.2 Análisis interno. La base para el buen funcionamiento de una empresa es el conocimiento de las relaciones internas y las interacciones entre las áreas funcionales. El análisis interno nos permite identificar las variables claves que sirven de base para identificar tanto las fortalezas como debilidades de la Administración de Documentos.

5.3.2.2 Identificación de debilidades. Se detalla En la figura 5 las variables que de acuerdo al análisis interno las cuales podrían perjudicial e desempeño óptimo de los procesos de la Administración de Documentos.

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	EFECTO
AUTONOMIA DE LA GERENCIA	La gerencia no le da la suficiente autonomía a los dueños de procesos para tomar decisiones.	La gerencia administrativa se encuentra dividida en dos grupos de trabajo, los cuales no presentan afinidad y dificultan el proceso de cambio en los momentos necesarios.
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Los funcionarios de las unidades Académico/Administrativas no se encuentran satisfechos con los servicios de capacitación sobre el manejo del Archivo inactivo de sus dependencias.	No se logra manejar el Archivo Central de la Universidad de acuerdo a los requisitos y normas establecidas por el Archivo General de la Nación.
CALIBRACIÓN DE EQUIPOS	Los equipos que se manejan en el laboratorio de microfilmación no han sido calibrados desde el día que fueron adquiridos.	Las mediciones podrían verse afectadas por falta de calibración de los instrumentos de medición los cuales son utilizados en el proceso de control de calidad. Esto conlleva a entregar productos sin garantía.
COMPRAS	No se tienen establecidos los criterios para la selección de los proveedores.	Se ha desperdiciado la oportunidad de trabajar con proveedores que

		ofrezcan productos de mejor calidad, aumentado así los beneficios en cuanto al proceso y al producto se refieren.
SINDICATO	La mayoría de los trabajadores de Administración de Documentos hacen parte del sindicato de la Universidad	La participación directa que tienen con el sindicato de la universidad les cierra la oportunidad de trabajar por el cambio en busca de la mejora continua para la Administración

FIGURA 5

6. DOCUMENTACIÓN

Teniendo en cuenta el numeral 4.2 de la norma ISO 9001:2000. El objetivo es documentar todos los procesos que se involucran en el Sistema de Gestión de la calidad de la Administración de Documentos, bajo los requerimientos de la NTC-ISO 9001:2000.

La etapa de documentación fue sometida con frecuencia a revisión, evaluación por parte del comité de proyectos y finalmente aprobación por parte de Gerencia General y el Director de Calidad de la empresa, efectuándose las modificaciones que se consideraron adecuadas para cada caso en particular.

Una vez realizado el diagnóstico en la Administración de Documentos se identificaron los procedimientos y registros necesarios para el desarrollo exitoso del Sistema de Gestión de la Calidad. Se revisó la documentación actual junto con los registros y se determinó si eran necesarios o si requerían de algunas modificaciones.

Antes de iniciar el proceso de documentación se realizó un estudio minucioso de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000, para después determinar los documentos que realmente se iban a necesitar. Se estableció un orden para el levantamiento de los procedimientos y una guía para todos los documentos que harían parte del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se trabajó con la colaboración de todos los empleados de la Administración de Documentos, puesto que son ellos quienes tienen la experiencia necesaria, y conocen muy bien el funcionamiento técnico y administrativo de sus procesos.

6.2 DISEÑO DEL SISTEMA DOCUMENTAL.

ESQUEMA GENERAL DE LA DOCUMENTACIÓN

- ✚ MANUAL DE CALIDAD
- ✚ PROCEDIMIENTOS
- ✚ INSTRUCCIONES, FORMATOS, REGISTROS, ETC.

El numeral 4.1 de la norma define todos los requisitos referentes a la documentación y mantenimiento de un sistema de gestión de la calidad. Para ello la Administración de Documentos identificó sus principales procesos y determinó la interacción entre ellos, definiéndose los criterios para asegurar la operación y el control, disponibilidad de recursos y los mecanismos de seguimiento y medición para garantizar la calidad de sus servicios.

Un sistema bien documentado debe permitir que un proceso establecido continúe a pesar de que un empleado no se encuentra en el momento o de improviso abandone la organización. Además servirán para la capacitación de nuevos empleados que ingresen a la organización, garantizando así el desempeño uniforme del proceso.

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad no debe ser excesiva, este debe ser lo mas sencilla posible, clara y concisa. No deben seguir ninguna norma especial para su diseño pero se recomienda mantener un patrón de referencia.

La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:

El tamaño de la organización y el tipo de actividades.

La complejidad de los procesos y sus interacciones.

La competencia del personal.

El tipo de clientes que atiende la empresa.

El grado de capacitación del personal interno que afecta la calidad.

La secuencia utilizada para el levantamiento de los procesos fue la siguiente:

1. Manual de Calidad.

2. Despliegue de los objetivos de relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.
3. Manual de procedimientos Administrativos.
4. Especificaciones de los cargos para señalar las competencias requeridas para su eficaz desempeño y las funciones de cada uno.
5. Procedimientos obligatorios para dar cumplimiento a los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000.
6. Formatos derivados de cada uno de los Procedimientos que se requieren como registros de calidad.

6.1.1 MANUAL DE CALIDAD

El manual de calidad se considera la carta de presentación de una organización, este debe contener el alcance del sistema, exclusiones con su respectiva justificación, datos de la organización, responsables del sistema con sus recursos y comunicación, un mapa de procesos para justificar la interacción de los procesos, la descripción de los procesos y la relación de estos con los requisitos de la norma citados en el numeral 4.2.2.de la NTC-ISO 9001:2000.

En el anexo 1 se presenta el Manual de Calidad de la Administración de Documentos.

El Manual de Calidad es un documento de alto nivel, el cual fue redactado de manera sencilla y contempla tres tipos de información: las políticas, la descripción del sistema y las referencias a procedimientos.

En la elaboración del manual de calidad se trabajó con el comité de calidad y se siguió una metodología muy flexible para su documentación. Para la definición del alcance del sistema se tuvo en cuenta aspectos como los procesos que ya habían sido definidos, los servicios que se ofrecen en la Administración de Documentos, el mercado que abarca y la normatividad por la cual se rige. Después de haber establecido formalmente el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad para la Administración de documentos se llevo a

cabo un taller donde se establecieron los requisitos del cliente, y la manera como la organización podría satisfacer sus expectativas. Estas alternativas fueron plasmadas en una matriz con ponderaciones para poder determinar las relaciones fuertes, normales y nulas entre los requisitos y las estrategias de la organización.

Con los resultados de la matriz se redactó la política de calidad y se realizó el despliegue para poder diseñar los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales fueron aprobados por el comité de calidad.

6.2.1.1 POLITICA DE CALIDAD

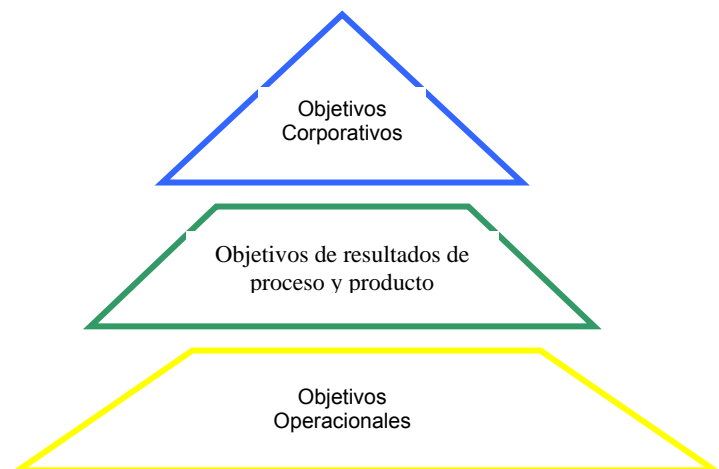
Nuestra área de Administración de Documentos de la Universidad Industrial de Santander está comprometida en satisfacer las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo un despacho y respuesta oportunos de la correspondencia y todas las comunicaciones oficiales, brindando confiabilidad en su entrega, acceso a la información y prestando el servicio de asesoría y transferencia de archivo primario, gracias al personal competente con el que desarrollamos nuestras actividades. Además ofrecemos calidad en los procesos de microfilmación de documentos, contando con equipos, tecnología y personal idóneo garantizando así resultados confiables. Para cumplir con los objetivos y llevar a cabo este propósito, el jefe de Administración de Documentos y su personal de apoyo están comprometidos con las buenas prácticas profesionales, la calidad de los servicios de atención al cliente y el sistema de calidad en búsqueda de la mejora continua.

La importancia de redactar una política de calidad se basa en la necesidad de establecer una guía de actuación empresarial para todas las personas que hacen parte de la organización. Con esta política de Calidad la Administración de Documentos plasma su compromiso con toda la comunidad universitaria, de brindar sus servicios con alta calidad y bajo los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2000.

Para garantizar el cumplimiento de la política de Calidad la Administración de Documentos sustenta su trabajo en las cualidades humanas de las personas que la

integran, en la capacidad laboral de sus empleados y en el compromiso de la comunidad universitaria con los propósitos institucionales.

6.1.1.2 ESTRUCTURA DE LOS OBJETIVOS



Cada dueño de proceso se encarga de evaluar su indicador el cual se obtuvo en el despliegue de la Política de Calidad, y con los resultados de esta evaluación presenta un informe periódico del desempeño de su proceso.

- **OBJETIVOS CORPORATIVOS.**

Para el cumplimiento de su misión la Administración de Documentos de la Universidad Industrial de Santander tiene como objetivos:

- Vincular personas libres y responsables, conscientes y comprometidas con los valores democráticos, la tolerancia de la diversidad, los deberes civiles y los derechos humanos.
- Asimilar críticamente y crear conocimiento en los campos de acción correspondientes a cada una de las áreas que la conforman.

- Implementar planes de formación que les permita desarrollar conciencia crítica y criterios personales, para actuar responsablemente ante la comunidad, y para aportar su concurso frente a los requerimientos y tendencias de nuestros clientes, especialmente en lo que tenga que ver con los problemas y el desarrollo óptimo de los procesos para la satisfacción de los mismos.
- Fomentar la educación, la investigación y la cultura ecológica, para contribuir a la preservación, y mejoramiento de la calidad del medio ambiente.
- Promover el desarrollo de planes de capacitación para todo el personal, propiciar su vinculación con el sector productivo y los organismos de la Universidad.

- **OBJETIVOS DE CALIDAD**

1. Garantizar que el servicio de correspondencia recibida y despachada cumpla con los requisitos y expectativas planeadas.

- ✦ **Comunicaciones oficiales digitalizadas**

Comunicaciones oficiales radicadas.

- ✦ **Promedio de consultas sobre correspondencia atendidas**

No. de solicitudes de atención de clientes.

2. Garantizar que el servicio de Archivo Centralizado cumpla con los requisitos y expectativas planeadas.

- ✦ **Transferencias de documentos realizadas**

No. de transferencias solicitadas.

- ✦ **Archivos centralizados**

Transferencias de documentos recibidas.

3. Garantizar que el servicio de microfilmación cumpla con los requisitos y expectativas planeadas.

⊕ **Rollos microfilmados con requisitos y parámetros establecidos**

No. de rollos microfilmados

4. Entregar oportunamente respuesta a las preguntas de consulta de nuestros clientes

⊕ **Promedio de consultas atendidas**

No. De consultas.

5. Incrementar la competencia y la formación del personal para la realización de un buen trabajo.

⊕ **Resultado promedio de la evaluación del personal**

No. De personas evaluadas.

6. Asegurar la confidencialidad de la información suministrada por nuestros clientes.

⊕ **Índices de satisfacción del cliente.**

Estos índices de satisfacción del cliente se manejan por medio de encuestas de satisfacción, buzón de sugerencias y llamadas telefónicas a las diferentes unidades Académico / Administrativos.

DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA DE CALIDAD.

DIRECTIRZ DE LA CALIDAD	INDICADORES DE GESTIÓN				
	OBJETIVO	UNIDAD	FRECUENCIA	FORMA DE CALCULO	META
SATISFACCION DEL CLIENTE	Satisfacción del cliente en los servicios de correspondencia Recibida y Correspondencia Despachada.	%	MENSUAL	Comunicaciones oficiales digitalizadas / comunicaciones oficiales radicadas. Promedio de consultas sobre correspondencia atendidas / No. de solicitudes de atención de clientes.	94
	Satisfacción del cliente en el servicio de Transferencia Primaria de Archivo.	%	MENSUAL	Transferencias de documentos realizadas / No. de transferencias solicitadas. Archivos centralizados / Transferencias de documentos recibidas.	94
	Satisfacción del cliente en los servicios de Microfilmación de documentos	%	MENSUAL	Rollos microfilmados con requisitos y parámetros establecidos / No. de rollos microfilmados	94
	Respuesta oportuna a las consultas de los clientes.	%	MENSUAL	Promedio de consultas atendidas/ No. De consultas	85
MEJORA CONTINUA	Evaluación de desempeño	%	ANUAL	Resultado promedio de la evaluación del personal / No. De personas evaluadas	85
CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	Brindar confiabilidad en la información.	%	TRIMESTRAL	Índices de satisfacción del cliente	94

- **MAPA DE PROCESOS**

El numeral 4.1 establece los requisitos generales para el Sistema de Gestión de la Calidad. En los dos primeros literales la organización debe identificar los procesos necesarios para el sistema y la secuencia e interacción de estos procesos.

Los procesos que fueron identificados en la Administración de Documentos se encuentran en el Mapa de procesos dentro del Manual de Calidad. Ver anexo 1. Estos procesos fueron los siguientes:

- ✦ Transferencia Primaria de Archivo
- ✦ Microfilmación de Documentos
- ✦ Correspondencia Recibida
- ✦ Correspondencia Despachada
- ✦ Planificación Gerencial
- ✦ Control de Documentos
- ✦ Gestión de Recursos Humanos y Mantenimiento.

Para la identificación de estos procesos se trabajaron tres áreas; los procesos asociados a la Dirección, los procesos de Apoyo y los procesos para la prestación del servicio o realización del producto.

Todos los procesos que se definan en la Administración de Documentos deben tener un responsable y un mecanismo para evaluar el desempeño, además se deben establecen las actividades de planeación, aseguramiento, control y mejora. Para poder dar cumplimiento a estos requisitos y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad se realizaron actividades para identificar las operaciones macro, se asignaron responsables a estas actividades y se clasificaron las operaciones para finalmente definir la secuencia e interacción de estos procesos.

- **CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS.**

En las caracterizaciones se muestra la interacción de los procesos para la prestación del servicio o realización del producto con los procesos de apoyo, mediante las entradas y salidas que se definieron para cada caso en particular. La caracterización de los procesos se encuentra dentro del manual de calidad. Ver anexo 1

PROCEDIMIENTOS

Contar con manuales de procedimientos no solo representa una manera ordenada de recopilar el material de trabajo sino que su uniformidad proporciona una cualidad que los hace útil a los usuarios que a su vez redundan en la estandarización de las actividades y los procesos.

Para la elaboración de estos manuales se tuvo en cuenta una planeación adecuada, es decir se trabajó en primera instancia con el manual de calidad. En este manual tiene perfecta cabida la descripción de los procesos que comprende la segmentación de los mismos y se hace referencia a los procedimientos que se necesitan para la ejecución de las actividades requeridas y el desarrollo óptimo de los procesos.

Lo importante no es cómo elabora el manual de procedimientos, sino identificar cuántos y cuáles van a ser los procedimientos contenidos en este manual. Será importante iniciar con la elaboración de diagramas de flujo, que demuestren la secuencia de las actividades y los puntos de decisión que durante la secuencia del proceso consideran varias opciones o alternativas.

Según sea el caso en particular los procedimientos pueden estar documentados, representados por diagramas o una combinación de los dos, es decisión de la organización la manera como los va a mantener. La documentación de cada sistema es muy propia de la organización, y el levantamiento de esta debe estar coordinado por la

Gerencia y con el apoyo del personal interno, que tiene la experiencia y los conocimientos necesarios para su correcta elaboración.

Se recomienda elaborar en primera instancia el procedimiento para la elaboración de procedimientos, que comprenda tanto el formato como una guía detallada para la redacción de los mismos.

- **LEVANTAMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS.**

Para el levantamiento de los procesos se inició con charlas informales con cada uno de los dueños de procesos, donde cada uno de ellos debía conocer las actividades más importantes y esporádicas que realizan a diario. Después de haber expresado cada uno de estos puntos se dieron a conocer algunas de las inconformidades o sugerencias que se tenían sobre el desarrollo normal del proceso.

En primera instancia se hizo el levantamiento de los procesos internos de la Administración de Documentos y luego los sugeridos por la norma NTC-ISO 9001:2000.

Los documentos se elaboraron con base en información de manuales desactualizados, el manual oficial de Archivo, el cual no tenía todos los procesos actuales que allí se desarrollan y con la información que cada uno de los dueños de procesos suministró.

Después de hacer el levantamiento de cada proceso, este era evaluado y aprobado por el comité de calidad, junto con un representante de cada proceso. Al ser aprobados ya el documento empezaba a hacer parte del Sistema de Gestión de la Calidad, por lo tanto se daba inicio de inmediato a su promulgación e implementación con las personas responsables del proceso.

- **CONTENIDO DE LOS PROCEDIMIENTOS.** Se estableció una guía que definió los controles necesarios para la elaboración de los documentos del Sistema de

Gestión de la Calidad. El contenido que se manejó para todos los documentos tiene el siguiente formato:

1. ENCABEZADO.

El formato a utilizar para encabezar los documentos del SGC esta definido por los siguientes parámetros:

a		c
	b	d
		e

a: Logotipo de la Universidad. Industrial de Santander

b: En orden descendente se escribe el nombre de la Universidad, nombre del Área de Administración de Documentos y por último el nombre del documento.

c: Código del documento, el cual se define así de acuerdo a la siguiente nomenclatura:

Estructura General XX–YY- ZZ

XX = Determina el tipo de documento (procedimiento, guía, registro, instructivo, etc.)

YY = Iniciales del nombre del procedimiento.

ZZ= Número consecutivo del procedimiento.

- Dos letras en mayúscula que indican el tipo de proceso.
- Dos en mayúscula que indican el tipo de documento.
- Numero consecutivo del proceso.

d: Versión del documento.

e. Paginación.

2. CUERPO DEL DOCUMENTO.

- **OBJETO.** Describe el propósito general del proceso.

- **ALCANCE.** Define el campo de aplicación a todos los documentos del sistema de Gestión de la Calidad. Igualmente aplicable a las áreas que afectan directamente la calidad del servicio que proporciona la Administración de Documentos teniendo en cuenta dos criterios para su definición:

1. La delimitación del procedimiento con una actividad inicial y una final.
2. El campo de aplicación del procedimiento.

- **Definiciones.** Términos especiales utilizados en el desarrollo de los procesos. Se hace referencia a estas definiciones con el ánimo de no provocar confusiones al leer el documento.

- **Contenido.** Dentro del contenido van escritas la secuencia de actividades del proceso en forma clara y precisa.

- **Responsable:** El cargo de la persona responsable.

- **Proveedores:** Enuncia los procesos que activan el procedimiento en referencia.

- **Clientes:** Describe los procesos que requieren del procedimiento.

- **Procesos:** Se refiere al proceso al cual pertenece el procedimiento.

- **Responsable:** Define el cargo de quien es responsable por la actividad.

- **Registros:** Relaciona el documento de apoyo generados en la aplicación de la actividad.
- **Revisión:** Actividad final para proceder a su aprobación.

3. Pie de los Documentos: El formato a utilizar para el pie de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad esta definido por los siguientes parámetros y aparece en la última página del documento:

a	b	c
---	---	---

a: Se escribe la firma y el cargo de la persona responsable del proceso, y la fecha en que se elaboró (DD-MM-AAAA).

b: Se escribe la firma y el cargo de la persona que aprueba el documento y la fecha en que se elaboró (DD-MM-AAAA).

Aprobar el contenido de los documentos requeridos por la norma NTC-ISO 9001:2000 y que cumplan con la estructura planteada en el instructivo de elaboración de documentos.

c: Se escribe la firma y el cargo de la persona que revisa el documento y la fecha en que se elaboró (DD-MM-AAAA).

Los responsables de la revisión de los documentos tienen que verificar que estos estén conformes con la NTC-ISO 9001:2000, siendo claros en su contenido y coherentes con las actividades que se ejecutan en el Área de administración de Documentos.

4. DOCUMENTO EXTERNO.

Los documentos externos al ingresar al Sistema de Gestión de la Calidad se identifican con un código y se relaciona en el listado maestro de documentos externos. Esta actividad es realizada por el representante de la dirección.

Entre estos documentos se incluyen:

- Reglamentos sectoriales
- Normas técnicas
- Guías

Todos aquellos documentos que de alguna manera tengan relación con la calidad del producto que ofrece la organización.

5. Espaciado.

El espaciado empleado para la presentación de la documentación es de 1.5 mm.

6. CONTROL DE CAMBIOS

Cada documento contiene su formato de control de cambios.

VERSIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN			DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
	Día	Mes	Año	

- **Versión del Procedimiento:** Identifica las versiones que ha manejado el documento, en todas las modificaciones que se le han hecho, además presenta la versión actual del documento para evitar utilizar versiones pasadas.
- **Fecha de Cambio:** Indica la fecha en la que fueron aprobados los cambios o modificaciones de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Descripción del Cambio:** Enuncia los cambios que se le hicieron al documento de la versión actual.

En cuanto a la ubicación de cada uno de los documentos generados por el Sistema de Gestión de la Calidad, como de los documentos externos se encuentran referenciados en el listado maestro de documentos y en el listado maestro de registros.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS

Los objetivos de la Administración de Documentos consisten en simplificar las operaciones de Archivo, explorar los modernos conceptos relacionados con mejores y más rápidos sistemas para clasificar, microfilmear, procesar, ahorrar espacios y costos, conservar, guardar y proteger los diversos documentos y registros con que diariamente se entra en contacto en las diferentes unidades Académico / Administrativas de la Universidad.

1. Transferencia primaria de Archivo. (PR-TA-07)
2. Microfilmación de Documentos. (PR-MC-08)
3. Correspondencia Recibida. (PR-CR-09)
4. Correspondencia Despachada. (PR-CD-10)

▪ TRANSFERENCIA PRIMARIA DE ARCHIVOS.

El objetivo principal del diseño de este procedimiento fue determinar las pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas, lo mismo que la Ley 594 del 14 de julio de 2000 o Ley General de Archivos, con el propósito de que la comunidad tenga a la mano un instrumento de consulta que le permita orientar de mejor manera los procesos archivísticos relacionados con la administración de las comunicaciones que ingresan y salen de las entidades a través de las unidades de correspondencia, como oficinas encargadas del recibo, radicación, distribución y control de la mismas.

Teniendo en cuenta la normatividad exigida por la Ley, se busca agilizar los procesos de producción, trámites y consulta de los documentos y definir criterios para racionalizar el

trámite de los documentos de la administración pública, promover la organización de los archivos de gestión, garantizar la conservación de los documentos de valor histórico y estimular la conservación y consulta en los archivos en sus diferentes fases.

Para la aprobación de este procedimiento fue necesario establecer las pautas adecuadas para la prestación de este servicio, las cuales hacen efectivo su cumplimiento bajo los principios que rigen la Administración pública.

▪ **MICROFILMACIÓN DE DOCUMENTOS.**

El microfilme es el arma más económico para archivar y registrar la información. Por esta razón es la solución ideal para los archivos grandes y pequeños, para documentaciones de poca consulta o de valor histórico y para aquellas que requieran respuesta rápida e inmediata. La microfilmación es la técnica de registrar documentos de toda clase y forma, en reducidas imágenes sobre este material que definimos como MICROFILME.

Debido al gran volumen de papeles contenidos en los archivos, generalmente se presenta la imposibilidad de recuperar la información archivada en forma rápida y eficiente. Es una realidad comprobada que cualquier oficina invierte habitualmente un tiempo valioso en la recopilación de los datos requeridos con funcionarios que pasan horas localizando informaciones que no siempre se encuentran.

Es mucho más rápido, económico y práctico buscar en un rollo de microfilme que en espacios dedicados al bodegaje. Este proceso se creó bajo las consideraciones del gran volumen de documentos que se producen diariamente en cada Unidad Académico / Administrativo en sus trámites internos, la consecuencia inevitable se refleja en la carencia de espacio y los altos costos que conllevan el adecuar espacios para los depósitos de archivos.

Los archivos de la Universidad son indispensables para su buena marcha, ya sea por aspectos legales o por la necesidad absoluta de consulta. Ningún medio de archivo

ofrece mayor seguridad que el microfilme. El microfilme permanece inalterable por mucho más tiempo que el papel, con la ventaja de que es fácilmente duplicable a menor costo y sin las desventajas que éste implica.

El propósito de este sistema de microfilmación es el de obtener películas estables que puedan leerse con facilidad mediante un visor o que puedan reproducirse ya sea por contacto o ampliación.

SELECCIÓN Y CLASIFICACION DE DOCUMENTOS.

Antes de microfilmar los documentos deben estar completamente clasificados. En efecto, la película fija definitivamente el orden de los documentos, que no es posible modificar después, la película debe presentar los documentos en un orden tal que la consulta sea siempre posible. Los documentos deberán estar sin pliegues, sin arrugas y sin engrapar.

El material a microfilmarse someterá a una revisión para establecer su totalidad o aptitud para el proceso, ya que los documentos deberán estar siempre en las mejores condiciones para ser microfilmados.

La conservación y el almacenaje de los rollos es objeto de especial atención, se utilizan archivadores, los cuales se encuentran numerados en orden continuo de abajo hacia arriba.

En cuanto al control de los préstamos se efectúa mediante la tarjeta AFUERA la cual se utiliza de la siguiente manera:

Siempre que se utiliza un rollo se debe diligenciar el formato haciéndose firmar con el nombre completo de la persona que lo solicita, colocándole detrás de la caja el número que se presta.

Al regreso del rollo este deberá revisarse y llevarse al sitio que le corresponde, revisando las tarjetas afuera y cancelando con el sello lo prestado.

CONTROL DE CALIDAD.

El control de calidad busca mediante la aplicación de ciertos procedimientos, detectar fallas en el trabajo de preparación de la documentación a microfilm como del microfilme procesado, para lograr unificar criterios y esfuerzos que ofrezcan un producto de calidad óptima.

El control de los defectos hallados en el microfilme se lleva en un registro diseñado para tal fin, donde se anotan en orden de localización y con las observaciones del caso que permitan detectar sus causas. Los documentos afectados deberán ser identificados en la remicrofilmación. La calidad del microfilme depende en primer término de la calidad misma del documento. Los documentos deben llenar un mínimo de requisitos que permitan obtener la mejor reproducción en microfilme, tales como ser legibles, estar completos, sin arrugas o dobleces, sin ganchos, sin pegas etc. Para logra una calidad normalizada.

▪ CORRESPONDENCIA DESPACHADA

El objetivo principal de este procedimiento es determinar el conducto regular de la correspondencia que va ha ser despachada dentro y fuera de la Universidad.

El despacho y control de toda la correspondencia y comunicaciones oficiales producidas en la Universidad Industrial de Santander estará centralizada en la Oficina de Administración de Documentos, y es el jefe de la misma el responsable de que toda la correspondencia sea despachada en las horas indicadas cada día, con el objeto de evitar problemas por la demora.

En la etapa preliminar del proceso El clasificador de correspondencia recibe toda la correspondencia que va ha ser despachada tanto al interior como al exterior de la Universidad. Esta correspondencia ha sido recogida por los mensajeros y también ha

Sido llevada directamente a la oficina de Administración de documentos por los interesados.

En este proceso se determina si los documentos requieren radicación, procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

Una vez radicada la correspondencia se clasifica como interna y externa y así, se le dá cumplimiento al procedimiento con su entrega en el destino final ya sea a nivel interno o externo de la Universidad.

La Administración de Documentos tiene convenios con empresas de correos como Servientrega, Administración postal Nacional, Avianca, De prissa. Para el envío de documentos externos de la Universidad.

En la elaboración de este procedimientos participaron los Auxiliares de Correspondencia, El clasificador de correspondencia, la alta gerencia y el comité de Calidad. Una vez termina la documentación del procedimiento se inició su implementación ya que se hicieron algunos cambios al desarrollo del proceso comparado con el actual procedimiento.

▪ **CORRESPONDENCIA RECIBIDA**

Esta sección del manual de procedimientos contempla las normas para el recibo, tramitación, elaboración y despacho de la correspondencia y comunicaciones oficiales de la Universidad Industrial de Santander para alcanzar los siguientes resultados:

1. Localización y consulta en forma fácil, rápida y segura de cualquier documento por aquellas personas autorizadas y que lo requieran en un momento dado.

2. Normalización y delimitación de la responsabilidad en el manejo y consulta de los documentos, evitando así la duplicidad y conservación de documentos innecesarios.

El objetivo principal de este procedimiento es identificar la secuencia que tienen la correspondencia recibida y las comunicaciones oficiales en la Universidad Industrial de Santander procedente de sus Unidades Académico / Administrativas , y de entes ajenos a la misma. Este proceso inicia desde la recolección de los periódicos en la portería de la Universidad hasta la distribución de las comunicaciones oficiales y correspondencia.

Los documentos son clasificados en correspondencia y/o comunicaciones oficiales. Si es correspondencia se entrega al Clasificador de Correspondencia para su distribución. Y si son comunicaciones oficiales estas se registran y digitalizan para sus posteriores consultas.

Finalmente toda la correspondencia y comunicaciones oficiales son organizadas para hacer la distribución de acuerdo a los recorridos establecidos por la Administración de Documentos.

Gracias al registro que se lleva en el sistema, referente al envío y recibo de correspondencias tanto urbano como interno, se agiliza la búsqueda para dar soluciones a las consultas de nuestros clientes.

Se reformaron los horarios de los recorridos de los mensajeros para algunas unidades Académico / Administrativas, ya que debido a su ubicación fuera del campus universitario, los documentos no llegaban en el tiempo establecido y necesario para el despacho por las oficinas de correos. Este proceso fue documentado y aprobado por el comité de calidad y la alta Gerencia.

▪ **GESTION DE RECURSOS HUMANOS.**

De conformidad con la Ley, particularmente el Decreto 80 de 1980, todos los empleados de la universidad son empleados públicos con excepción de quienes desempeñen cargos

como: Albañil, Aseador, Ayudantes Electricistas, Auxiliar de cocina, plomero, pintor, soldador, ayudante de mantenimiento, ayudante de laboratorio de Biología quienes tienen la categoría de trabajadores Oficiales. El personal Administrativo de la Universidad Industrial de Santander que tenga el carácter de Trabajador social, se registrará por lo previsto en el respectivo contrato y en la convención Colectiva de Trabajo vigente y , subsidiariamente en cuanto no sea incompatible con la naturaleza jurídica de su vinculación, por las disposiciones de este Reglamento.

Para desempeñar un cargo administrativo en la Universidad se requiere:

- Reunir las calidades de la Ley, el estatuto General, Los Reglamentos y los Manuales de Funciones.
- No encontrarse en período de inhabilitación como consecuencia de una destitución.
- No estar gozando de pensión o se mayor de sesenta y cinco (65) años, con las excepciones establecidas en la Ley.
- No haber sido condenado a pena de presidio o prisión, excepto por delitos culposos.
- Ser designado regularmente y tomar posesión.

COMPETENCIA Y PROCEDIMIENTO PARA LA PROVISION DE CARGOS

Compete al Rector de la Universidad, el nombramiento o provisión de todos los cargos administrativos de la Institución a excepción de los Decanos de Facultad y el Auditor interno, cuyo nombramiento y remoción es potestativa del consejo Superior.

Toda designación debe ser comunicada por escrito con indicación del término para manifestar si se acepta, que no podrá ser superior a diez (10) días contados a partir de la fecha de la comunicación. La persona designada deberá manifestar por escrito su aceptación o rechazo, dentro del término señalado en la comunicación.

CAPACITACIÓN, ADIESTRAMIENTO Y PERFECCIONAMIENTO.

Los empleados administrativos de la Universidad, tienen derecho a recibir capacitación, para alcanzar los siguientes objetivos:

- a. Ampliar los conocimientos, desarrollar las habilidades y aptitudes.
- b. Obtener un mayor rendimiento en el desempeño de sus funciones.
- c. Incrementar los conocimientos a efecto de poder participar en concursos que les permitan obtener promociones en el servicio.
- d. Recibir formación en las ciencias y técnicas concernientes a la administración.

Corresponde al Concejo Superior la fijación de la política de capacitación, adiestramiento y perfeccionamiento. La formulación de dicha política y la preparación de los planes generales de adiestramiento le corresponden al Concejo Administrativo con base en las necesidades establecidas por las distintas dependencias de la Universidad, previo estudio de la Oficina de Personal.

Los pasos generales para el ingreso a la Universidad son los siguientes:

1. El proceso de selección
2. Reclutamiento
3. Lista de elegibles
4. Provisión del cargo
5. Período de prueba

6.1.4. DISEÑO Y ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS EXIGIDOS POR LA NORMA NTC-ISO 9001:2000.

Bajo los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2000 se diseñaron y documentaron los procedimientos obligatorios para la Administración de Documentos. Es importante resaltar que cuando se hable de “procedimiento documentado “dentro de la norma,

significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido. A continuación se muestran los procedimientos que fueron desarrollados por la Administración de Documentos en su etapa de Documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

- ✦ 4.2.3 Control de documentos.
- ✦ 4.2.4 Control de registros.
- ✦ 8.2.2 Auditoria interna.
- ✦ 8.3 Control de producto no conforme.
- ✦ 8.5.2 Acción correctiva.
- ✦ 8.5.3 Acción preventiva.

- **Procedimiento para Control de Documentos. (PR-CD-06)**

El procedimiento de Control de Documentos fue diseñado bajo los lineamientos de la norma con el ánimo de darle cumplimiento y establecerlo para así determinar la manera como debían controlarse los documentos, aprobarlos, revisarlos y actualizarlos cuando fuese necesario, asegurar que se identificaran los cambios, que se utilizaran las versiones pertinentes, que se identificaran si son de origen interno o externos, además de prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos aplicando una identificación adecuada. Los documentos ya existentes fueron revisados por la Gerencia y el Comité de calidad para determinar la versión vigente con la cual se iba a trabajar.

- **Procedimiento para el control de registros. (PR-CR-01)**

Los registros son una parte especial del Sistema de Gestión de la Calidad ya que nos muestran la evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema. Este procedimiento se diseñó con el ánimo de definir los controles necesarios para la identificación, recuperación, el tiempo de retención, almacenamiento, protección y disposición final de los registros. Este procedimiento se diseñó con todo el

personal de la Administración de Documentos, ya que aparte de establecer los controles ya mencionados, se hizo la evaluación de los registros actuales para determinar cuales no aportaban valor para eliminarlos y cuales se requerían para el buen funcionamiento del sistema.

Todos los controles exigidos en el numeral 4.2.4 de la norma se encuentran en listado maestro de registros.

- **Auditoria Interna de calidad. (PR-AI-04)**

La Administración de Documentos debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorias internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de norma internacional y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad. Para esto se diseñó un procedimiento documentado donde se definieron los criterios, el alcance, la frecuencia y los métodos a utilizar. Los criterios, la frecuencia y los métodos se fijaron como directrices y el alcance como parte de la documentación de cada auditoria. Se diseñó una lista de verificación para garantizar que la auditoria sea lo suficientemente detallada. Las auditorias deben ser independientes y sus resultados registrados y comunicados a la dirección.

Dependiendo del caso particular la Administración de Documentos emprende la acción apropiada para manejar los hallazgos de la auditoria en un marco de tiempo razonable. Se necesita que los auditores incluyan dichos hallazgos y deficiencias en sus reportes.

- **Control de producto no conforme. (PR-NC-05)**

Se documentó un procedimiento para los productos no conforme con el fin de establecer la manera como podrían clasificarse y así buscar la solución más adecuada. Se manejan 4 estilos de tratamiento:

Reproceso, Conseción, Reclasificación o Rechazo. El procedimiento se diseñó teniendo en cuenta los métodos para identificar y controlar el producto no conforme, para prevenir

su uso o entrega no intencional, someter nuevamente a todo el proceso de verificación los productos o servicios que requieran reproceso, y las acciones emprendidas si la situación en la que el producto o servicio está en uso en el momento que se hace el descubrimiento.

Una vez establecido el procedimiento fue aprobado por el comité de calidad, para ser promulgado e implementado bajo los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2000 dándole cumplimiento al numeral 8.3

- **ACCION CORRECTIVA Y ACCION PREVENTIVA (PR-AP-03)**

Para el desarrollo de estos procedimientos se dio un enfoque en términos del impacto potencial en aspectos tales como costos de operación, costos de no conformidad, desempeño del producto y seguridad de funcionamiento.

La Administración de Documentos utiliza la acción correctiva y preventiva como una herramienta para la mejora y la planificación. Dentro de las fuentes utilizadas para recopilar información están las quejas de los clientes, los informes de no conformidad, los informes de auditoria interna, los resultados de análisis de datos y los resultados de las auto evaluaciones.

Estos procedimientos se establecieron con el ánimo de:

1. Determinar las causas de la no conformidad.
2. Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.

Todos los datos que proporcionan las fuentes de información permiten una planificación eficaz y eficiente, para la prevención de las pérdidas y la definición de prioridades apropiadas para cada proceso, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

En cuanto a los requisitos establecidos por la norma referente a los sistemas de compras, se remitió al Acuerdo Institucional. Es importante resaltar que debido al carácter oficial de la Universidad es necesario que este proceso esté en continua revisión de acuerdo a las normas que el gobierno establece a diario.

La Universidad cuenta con el servicio de soporte de mantenimiento para todas las áreas que la conforman, por lo tanto la Administración de Documentos se ve en la obligación de acogerse a este procedimiento ya establecido por la Universidad. Se diseñó un programa de mantenimiento preventivo para los equipos del laboratorio de microfilmación y el depósito de Archivo, para los demás dependencias se trabaja con base en la programación que mantiene la Universidad para prestar este servicio.

En cuanto a calibración de equipos se refiere no está al alcance del servicio de mantenimiento que ofrece la Universidad, por tanto es necesario contratar un ente ajeno para realizar esta actividad la cual es de vital importancia en el desarrollo del proceso y también para dar cumplimiento exacto a los requisitos citados en el numeral 7.6 de la norma NTC-ISO 9001:2000.

6.1.5 MANUAL DE FUNCIONES

La norma hace referencia al personal que realiza trabajos que afecten la calidad del producto o servicio debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia. De acuerdo con estos requisitos se realizó un análisis del perfil de los cargos.

Teniendo en cuenta el numeral 5.5.1 de la norma ISO 9001:2000. Como consecuencia de la estructura organizativa reflejada en el organigrama se procedió a la planificación de cada cargo así: Se hizo un análisis del cargo, se definieron los niveles de autoridad, responsabilidad, recursos e interrelaciones. El diligenciamiento de este formato se realiza siguiendo los siguientes pasos: Realizar la identificación del puesto, resumir brevemente el propósito general del puesto, describir brevemente las principales áreas de

responsabilidad, funciones relevantes del cargo y los contactos más frecuentes que se mantienen, describir las decisiones que se toman producto del cumplimiento de las funciones del cargo y las que se toman consultando al jefe inmediato, describir igualmente los recursos y ayudas disponibles para el cargo así como los retos de este y los requisitos que debe cumplir la persona que ocupe este cargo.

El objetivo de esta actividad fue elaborar el manual de descripción de cargos con el fin de demostrar y garantizar la competencia de los cargos de la organización en general, especificándose en este proyecto los cargos que afectan directamente la calidad del servicio. Cada uno de los cargos administrativos fue descrito directamente por el personal que desempeña el cargo, para posteriormente realizar los diferentes ajustes que fueran necesarios por parte del comité de proyectos.

Este manual fue sujeto a varias revisiones, por parte del departamento de Recursos Humanos y por el comité de calidad con el propósito de dejar evidencia objetiva y documentada de todos los cargos críticos de la Administración de Documentos , describiendo la competencia del personal en cuanto a la educación, formación, habilidades y experiencia requerida para un perfil de cargo determinado, asegurando de esta forma la competencia necesaria del empleado para realizar los trabajos que inciden en la prestación de los servicios.

Para dar evidencia sobre la educación, la formación, habilidades y experiencia, del personal de la Administración de Documentos de acuerdo al numeral 6.2.2 de la Norma ISO 9001:2000, se mantienen los registros en el área de Recursos Humanos.

Con base en esta información se estableció un manual de funciones genérico de la Universidad el cual fue aprobado por la alta Gerencia de la División.

FORMATOS, REGISTROS E INSTRUCTIVOS.

Después de elaborar todos los procedimientos tanto internos como externos bajo los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2000, se realizó la codificación de cada uno de ellos, y se establecieron todos los documentos que eran necesarios para dar soporte al desempeño de cada uno de los procesos de la Administración de Documentos.

En el listado maestro de documentos y registros se encuentran todos estos documentos que fueron elaborados con su respectiva codificación y sitio de ubicación. Teniendo en cuenta los requisitos de la documentación (numeral 4.2 de la norma NTC-ISO 9001:2000).

Se establecieron algunos registros que en el momento no se estaban llevando, y se eliminaron aquellos que no agregaban valor al análisis mensual que se realiza como información de entrada para los indicadores. En la elaboración de estos registros se tuvo en cuenta evidenciar los registros que establece la norma y que son aplicables a la Administración de Documentos ya que algunos registros del numeral 7.3 fueron excluidos del sistema.

Registros bajo la norma NTC-ISO 9001:2000 se enuncian a continuación:

- ⊕ Revisión por la dirección
- ⊕ Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.
- ⊕ Cuando sea un requisito la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto.
- ⊕ Propiedad del cliente.
- ⊕ Debe registrarse la base utilizada para la calibración de los equipos.
- ⊕ Auditoria interna
- ⊕ Seguimiento y medición del producto.
- ⊕ Control del producto no conforme.
- ⊕ Acción Correctivo
- ⊕ Acción Preventiva

7. IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Para lograr los objetivos propuestos durante el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, se necesitó contar con la colaboración y compromiso de todo el personal que hace parte de la Administración de Documentos.

Fue necesario desarrollar una metodología que garantizara la implementación en el tiempo estipulado, por tal motivo en la medida en que se realizaban las reuniones para aprobar los procedimientos se iniciaba de inmediato su implementación.

Es importante destacar que la fase de implementación dependió de los resultados obtenidos en las etapas de capacitación, planeación y documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para la implementación de la norma fue necesario que en la Administración de Documentos existiera una apertura mental, un enfoque hacia el cliente, un sistema abierto al cambio, manifestándose en los siguientes aspectos:

- Orientación hacia los clientes, un enfoque hacia el mercadeo integral, la creatividad y la disposición a la mejora continua y al cambio.
- Más que operativa, ser una organización orientada a crear, a planear, a producir cambios que repercutan en la mejora continua.
- Mostrar condiciones favorables para garantizar nuevos resultados.

La aplicación del Sistema de Gestión de Calidad en la Administración de Documentos implicó un importante “proceso de cambio” que ejerció su impacto sobre toda la

organización, debido a que el personal estaba acostumbrado a realizar las actividades de una forma diferente a la requerida por el nuevo sistema.

Se desarrollaron programas de sensibilización hacia la NTC-ISO 9001: 2000, enseñando, formando y entrenando a las personas con el fin de que cambiaran sus patrones mentales y culturales, permitiendo de esta forma que el proceso fuera eficiente y agradable.

Asimismo se enfatizó en la toma de acciones correctivas y propuestas de mejora para analizar las causas de los problemas y establecer soluciones que eviten la repetición de los mismos. Esta tarea fue responsabilidad del dueño de cada proceso, siendo revisada por el comité de calidad.

Después de haber documentado los procesos se procedió a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Administración de Documentos el cual consistió en:

- Para cada sección de la Administración de Documentos se le entregó una copia de los formatos y documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de que cada uno tuviese sus formatos en el sistema y se familiarizaran más con ellos.
- Se empezaron a realizar las actividades tal cual se documentó en los procedimientos e instructivos de trabajo.
- Se diligenciaron los formatos y registros donde se evidencia la operación de cada proceso.
- Se verificaron la toma de acciones y su adecuado seguimiento. Se visitaban los puestos de trabajo para solicitar la documentación que evidenciara la toma de acciones (registros de acciones correctivas y acciones preventivas), donde se evaluaba la eficacia de las acciones tomadas.

En muchas ocasiones el término cambio produce rechazo, pero si hablamos de modificaciones se interpreta de diferente manera. Un sistema de Calidad no pretende cambiar la forma de trabajar sino modificar lo que hacemos diariamente para mejorarlo. Algunos de los problemas que se presentaron con el personal se resumen así:

El problema más común que se presentó fue el inconformismo por el trabajo que desarrollan otras áreas internas diferentes a las de ellos mismos. Se tiene la mentalidad de que los demás no trabajan y yo hago todo lo de los demás. Para esto se propuso la rotación de cargos, de esta forma ambos viven los problemas y la carga de trabajo que tiene cada área interna.

Problemas entre jefes y subordinados, son difíciles de solucionar y fáciles de producir. Este problema puede solucionarse con una reunión, pero se genera conflicto de niveles, es decir los jefes no siempre acceden a reunirse con un subordinado o al contrario el empleado no desea reunirse con su jefe por creer que este lo obligará a doblegar sus actitudes.

Las actividades que se realizaron en esta fase del proyecto fueron:

1. Definir el Cronograma de implantación
2. Distribuir la documentación a todos los implicados.
3. Determinar las necesidades de capacitación.
4. Realizar en la práctica lo establecido en los documentos.

Al iniciar la implementación, algunas personas no contaba con una cultura base en calidad, por tal motivo se dieron charlas y capacitación para profundizar y mejorar su entendimiento en este tema, por lo tanto se procedió a entregar a cada persona, los procedimientos e instructivos de cada labor, junto con los formatos de registro necesarios, brindándoles las explicaciones pertinentes con el fin de cumplir con los objetivos deseados.

Entre las tareas más importantes que necesitan ser controladas se encuentran:

- ❑ Control de documentos.
- ❑ Mantener el equipo Auditor.
- ❑ Seguimiento de las acciones correctivas.
- ❑ Revisión por la dirección.
- ❑ Implementar cambios.
- ❑ Planes de capacitación.

El Jefe de Administración de Documentos y los integrantes del comité de calidad cuentan con capacitaciones referentes a los Sistemas de Calidad, ya que son ellos los encargados de mantener y dirigir el proceso. Mensualmente este comité se reúne para analizar el seguimiento de las acciones correctivas, e implementar planes de mejora continua para la organización.

En la etapa de documentación de los procesos se determinaron las actividades críticas de cada uno de ellos, y partiendo de esta información se diseñaron los indicadores de calidad, los cuales realmente mostraban si se estaban cumpliendo los objetivos propuestos.

La implementación se realizó por áreas de trabajo, en primera instancia con el jefe de Administración de Documentos quien es la responsable de la gestión de los recursos para la implementación.

Se estableció e implementó una evaluación para todos los funcionarios sobre el grado de conocimiento de las políticas y procedimientos. Esta evaluación se realizará anualmente para analizar el desempeño de los empleados.

Todos los registros de calidad, se retendrán en archivo por un período acordado, dependiendo del tipo de registro y de los datos consignados en los mismos.

EL listado maestro de documentos y el listado maestro de registro fueron modificados durante todo el proceso ya que en algunas ocasiones estos fueron modificados y algunas veces eliminados.

Los programas de capacitación se diseñaron según los resultados de las encuestas de necesidades de capacitación o por solicitud del jefe de la División. Estos programas se realizan de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Se actualizó el manual de funciones de la Administración de Documentos, ya que no correspondía a la organización actual y tampoco se encontraban todos los cargos allí presentes.

El control de los procesos internos de la Administración de Documentos, se realiza bajo los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2000 y la Ley 594 -2000 fijando así las especificaciones que deben cumplirse en el manejo documental de la Universidad. Los encargados de controlar estos procesos son los representantes de cada proceso junto con el jefe de la Dependencia.

Se definieron métodos de control, reparación y mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos que operan directamente con la calidad del producto. Se establecieron como responsables de este proceso el Técnico de Microfilmación, el Operario de Microfilmación y el Auxiliar de Microfilmación.

Se estableció y se puso en marcha el proceso para llevar a cabo las compras, teniendo en cuenta los criterios establecidos para la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores.

La norma presenta varias exigencias con respecto al de los equipos. Se le da gran importancia al punto referente a la trazabilidad gracias a la naturaleza de la Administración de Documentos. Debido a la falta de información de los equipos del laboratorio de Microfilmación se diseñaron las hojas de vida de estos, y se estableció el programa de calibración para el año, con sus respectivos registros.

La implementación de los procedimientos estuvo a cargo de todos los miembros de la Administración de Documentos quienes se distribuyeron las actividades de acuerdo a sus

labores. El diseño y la elaboración de los documentos estuvo a cargo de la autora del proyecto y aprobados por la Jefe de Administración de Documentos.

Las quejas y el control de trabajo no conforme se manejan de acuerdo al procedimiento establecido.

Los registros generados en cada uno de los procesos son llevados y controlados según el procedimiento establecido.

En la etapa de implementación se dieron cambios favorables relacionados con la cultura organizacional de la Administración, se mejoró el ambiente de trabajo y hubo mayor participación en equipo por parte de los empleados.

Se mejoró el sistema de comunicación con todas la unidades Académico / Administrativas, buscando de esta manera obtener la información sobre el servicio prestado y la percepción que tenían estas dependencias sobre el servicio.

7.1 DESARROLLO DE LA ENCUESTA.

GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO.

Con el fin de medir el grado de satisfacción se diseñó una encuesta dirigida a todas las unidades Académico / Administrativas. En total la encuesta fue aplicada a 110 unidades.

7.1.1 Objetivos de la encuesta.

- Medir la satisfacción general del cliente.
- Verificar la satisfacción de cada uno de los servicios ofrecidos por la Administración de Documentos.
- Determinar el grado de conocimiento que tienen los clientes sobre el manejo Archivístico de los documentos.

- Identificar las necesidades de nuestros clientes.
- Establecer puntos de mejoramiento dentro de cada servicio
- Analizar las inquietudes o inconformismos que tienen nuestros clientes sobre los servicios.

7.1.2. Diseño de la encuesta

El diseño de la encuesta se inició con la elaboración de la lista de todas las unidades Académico/Administrativas de acuerdo a los recorridos tanto externo, como internos.

Después de haber identificado la muestra a la cual se le aplicaría la encuesta se identificaron los servicios que iban a ser evaluados en la encuesta de satisfacción. Se decidió evaluar en una sola encuesta todos los servicios ofrecidos por la Administración de Documentos es decir Microfilmación de documentos, Transferencia primaria de Archivo, Correspondencia recibida y Correspondencia despachada. Adicional a los servicios se trabajó con la parte de comunicación que tiene cada uno de ellos con nosotros e inquietudes por definir.

En el anexo 2 se muestra el modelo de la encuesta realiza a cada una de las Unidades Académico / Administrativas.

Como podrán observar en la encuesta de satisfacción del cliente y de acuerdo con los objetivos establecidos, se manejaron temas sobre el conocimiento, uso, necesidades y expectativas, satisfacción y sugerencias para identificar posibles áreas de mejoramiento.

El modelo de preguntas que se manejo fue un estilo abierto, las cuales fueron calificadas con una escala de 1 a 10 donde 1 representa inconformidad con el servicio y 10 la excelencia. Además se dejo un espacio considerable para las observaciones que se quisieran hacer, ya que las preguntas podrían no cubrir todas las inquietudes de nuestros clientes.

7.1.3 Resultados de la Encuesta

Tomando como base los resultados de la encuesta, se presentan a continuación los problemas evidenciados y las posibles soluciones en busca de la mejora.

- ✚ En su mayoría las unidades Académico / Administrativas no están conformes con el servicio de visitas para la Centralización de los documentos al Archivo Central de la Universidad.
- ✚ La comunicación con las unidades es favorable debido a que su ubicación dentro de la Universidad agiliza el trámite referente a la comunicación, por el contrario, las unidades que pertenecen al recorrido externo como la facultad de Salud junto con la sede Bucarica y Guatigurá no reflejan el mismo conformismo.
- ✚ La Administración de Documentos cuenta con un personal capacitado para resolver dudas e inquietudes a nuestros clientes en el momento en que ellos lo solicitan.
- ✚ Se identificó la necesidad de establecer un recorrido más para el manejo de los documentos, ya que no toda la correspondencia que se genera en el día por las dependencias, pueden ser llevadas por los mensajeros a la sede central debido a el horario establecido para recoger los documentos.
- ✚ A manera global los servicios ofrecidos por la Administración de Documentos se consideran de buena calidad.
- ✚ El servicio de consulta de documentos en el Archivo Central se realiza de manera adecuada, no se presentan problemas con los documentos archivados ya que gracias al control que se maneja, se evitan pérdidas y deterioro de los mismos.

- ✚ No se tiene claro los conceptos y requisitos que exige el Archivo General de la Nación para el manejo de los documentos en el Archivo Inactivo de cada unidad Académico / Administrativo. (Fortalecer la capacitación brindada por la Administración de Documentos).
- ✚ No son frecuentes las quejas relacionadas con la entrega de los documentos oficiales y la correspondencia.
- ✚ Las quejas e inquietudes son resueltas en un tiempo moderado.

8. AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

Las series de Normas Internacionales ISO 9000 e ISO 14000 ponen énfasis en la importancia de las auditorías como una herramienta de gestión para el seguimiento y la verificación de la implementación eficaz de una política de organización para la gestión de la calidad y/o ambiental. Las auditorías son también una parte esencial de las actividades de evaluación de la conformidad, tal como la certificación / registro, y de la evaluación y vigilancia de la cadena de suministro.

Las auditorías se caracterizan por depender de varios principios. Estos hacen de la auditoría una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño. La adhesión a esos principios es un requisito previo para proporcionar conclusiones de la auditoría que sean pertinentes y suficientes, y para permitir a los auditores trabajar independientemente entre sí para alcanzar conclusiones similares en diferentes circunstancias.

GESTIÓN DE UN PROGRAMA DE AUDITORIA

Un programa de auditoría puede incluir una o más auditorías, dependiendo del tamaño, la naturaleza y la complejidad de la organización que va a ser auditada. Estas auditorías pueden tener diversos objetivos y pueden incluir auditorías combinadas o conjuntas.

Un programa de auditoría también incluye todas las actividades necesarias para planificar y organizar el tipo y número de auditorías y proporcionar los recursos para llevarlas a cabo de forma eficaz y eficiente dentro de los plazos establecidos.

La alta dirección de la organización debería otorgar la autoridad para la gestión del programa de auditoría para:

- a. Establecer, implementar, realizar el seguimiento, revisar y mejorar el programa de auditoria y
- b. Identificar los recursos necesarios y asegurarse de que se proporcionan.

OBJETIVOS Y AMPLITUD DE UN PROGRAMA DE AUDITORIA

Deberían establecerse los objetivos de un programa de auditoria para dirigir la planificación y realización de las auditorias. Estos objetivos pueden basarse considerando:

- a. prioridades de la dirección.
- b. Propósitos comerciales.
- c. Requisitos del sistema de gestión.
- d. Requisitos legales, reglamentarios y contractuales.
- e. Necesidad de evaluar a los proveedores.
- f. Requisitos del cliente
- g. Necesidades de otras partes interesadas
- h. Riesgos para la organización.

AMPLITUD DE UN PROGRAMA DE AUDITORIA

La amplitud de un programa de auditoria puede variar y estará influenciada por el tamaño, la naturaleza y la complejidad de la organización que se audite, así como por lo siguiente:

- a. el alcance, el objetivo y la duración de cada auditoria que se realice
- b. la frecuencia de las auditorias que se realicen
- c. las normas, los requisitos legales, reglamentarios y contractuales, y otros criterios de auditoria.
- d. Las conclusiones de las auditorias previas o los resultados de una revisión de un programa de auditoria previo.

La responsabilidad de la gestión de un programa de auditoria debería asignarse a una o más personas con conocimientos generales de los principios de la auditoria. Estas personas deberían tener habilidades para la gestión, así como conocimientos técnicos y del negocio pertinente para las actividades que van a auditarse.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO PARA LA GESTIÓN DE UN PROGRAMA DE AUDITORIA

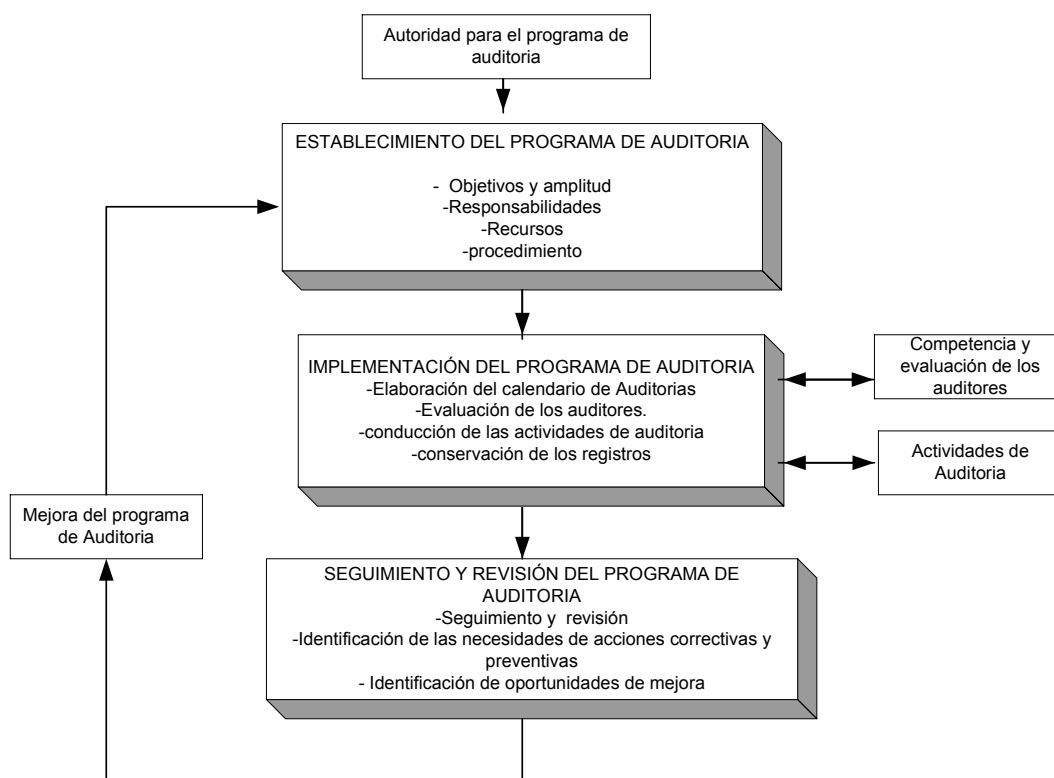


FIGURA 7

Para el desarrollo de esta fase del proyecto se realizó un seminario de Auditoria interna de Calidad con la participación de todo el personal de la Administración de Documentos.

Se presentaron mediante la aplicación de talleres, los conceptos relativos a la realización de auditorías internas.

Con el propósito de que todos los empleados asimilaran los conocimientos y metodologías, se partió asumiendo que ninguna persona tenía conocimientos sobre la realización de las auditorías. Después de realizar este seminario taller se realizó el programa de auditoría que se llevaría a cabo.

PROGRAMA DE AUDITORIAS.

PLANEAR:

Definir el responsable del programa de auditorías.

Establecer el programa de auditoría

Objetivo

Amplitud

Recursos

Procedimientos.

HACER:

IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

Elaboración del calendario de auditorías

Evaluación de los auditores.

Selección del equipo auditor.

Conducción de las actividades de auditoría.

Conservación de los registros.

VERIFICAR

SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

Seguimiento.

Identificación de la necesidad de acciones correctivas y preventivas.

Identificación de oportunidades de mejora.

ACTUAR

MEJORA DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

Capacitación de auditores

Aumento en la eficiencia del programa

Adecuación a las necesidades cambiantes de los clientes

Coherencia en la fiabilidad del equipo auditor.

REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS.

1. INICIACIÓN DE LA AUDITORÍA

- 1.1 Designación del auditor líder
- 1.2 Definición de objetivos y alcance
- 1.3 Definición de los criterios de auditoria
- 1.4 Selección del equipo auditor.

2. REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

- 2.1 Revisión de los documentos del sistema de gestión de la calidad.
- 2.2 Revisión de los formatos para registro.
- 2.3 Evaluación del cumplimiento de los criterios de la auditoria.

3. PREPARACIÓN DE LA AUDITORÍA EN SITIO.

- 3.1 Preparación del plan de auditoria
- 3.2 Asignación de tareas al equipo auditor.
- 3.3 Preparación de los documentos de trabajo.

4. REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA EN SITIO

- 4.1 Reunión de apertura
- 4.2 Comunicación durante la auditoria.
- 4.3 Recopilación y verificación de información.
- 4.4 Generación de hallazgos de auditoria.
- 4.5 Preparación de conclusiones.
- 4.6 Reunión de cierre.

5. INFORME DE AUDITORÍA

- 5.1 Preparación del informe
- 5.2 Aprobación del informe
- 5.3 Distribución del informe

6. SEGUIMIENTO DE LA AUDITORÍA

- 6.1 Realización de acciones correctivas
- 6.2 Realización de acciones preventivas
- 6.3 Realización de acciones de mejoramiento.
- 6.4 Seguimiento a las acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento

La Administración de Documentos llevará a cabo a intervalos planificados, auditorias internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad funciona de la manera planificada. Los programas de auditorias se establecerán teniendo en cuenta el estado de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados obtenidos de las auditorias previas.

La planificación del programa de auditoria tiene en cuenta la importancia de los procesos y las áreas a auditar así como los resultados de las auditorias previas. En el mismo formato se establecen los criterios de auditoria (política, procedimientos o requisitos utilizados como referencia), el alcance, la frecuencia y la metodología. La realización de las auditorias internas por parte de personas ajenas a la Administración de Documentos, garantiza la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoria. Este mismo hecho

garantiza el cumplimiento del requisito de ISO 9001:2000 en el sentido de que los auditores no deben auditar su propio trabajo.

El procedimiento para “Realización de auditorias internas establece las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de las auditorias, así como para informar y mantener registros apropiados de las auditorias realizadas. Los registros correspondientes cumplen con los requisitos establecidos en el numeral 4.2.4 de ISO 9001:2000.

Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación de acuerdo con lo establecido en el numeral 8.5.2 “Acciones correctivas” de ISO 9001:2000.

Luego de haber desarrollado la etapa de documentación e iniciado la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Administración de Documentos, se realizó la primera auditoria interna, con el ánimo de evaluar las actividades realizadas por medio de los resultados obtenidos y evaluar el cumplimiento de los requisitos de la norma, de tal forma con base en esas conclusiones objetivas definir aquellas deficiencias y no conformidades que se estaban presentando.

La auditoria estuvo a cargo del Jefe de Administración de Documentos, el Técnico de Microfilmación, la autora del proyecto, y un auditor interno de calidad ajeno a la institución.

FORMATO AUDITORIA INTERNA

Numeral de ISO 9001	Requisito Específico	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
CAPITULO 4			
4.1.a	La Administración de Documentos identifica los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.	*	
4.1.b	La Administración de Documentos tiene establecida la secuencia e interacción de sus procesos.	*	
4.1.c	La Administración de Documentos ha determinado los criterios y métodos necesarios para asegurarse que la operación de estos procesos sean eficaces.	*	
4.1.d	La organización cuenta con los recursos necesarios para asegurar y apoyar la operación y el seguimiento de sus procesos.	*	
4.1.e	Se realiza el seguimiento, la medición y el análisis de sus procesos.	*	
4.2.a	Dentro de la documentación del sistema de gestión de la calidad se tienen declaraciones documentadas de una política de calidad y de sus objetivos de calidad.	*	
4.2.b	La documentación del sistema de calidad debe incluir un manual de calidad.	*	
4.2.c	La Administración de documentos cuenta con todos los procedimientos documentados requeridos por la norma ISO 9001:2000.	*	
4.2.d	La documentación del sistema de calidad debe incluir los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos	*	
4.2.e	La documentación del sistema de gestión de calidad mantiene los registros requeridos por la norma.	*	
4.2.2.a	El manual de calidad de la Administración de Documentos incluye el alcance del sistema de gestión de calidad, incluyendo los detalles y la justificación de sus exclusiones.	*	
4.2.2.b	El manual de calidad de la Administración de Documentos incluye los procedimientos	*	
4.2.2.c	Dentro del manual de calidad se encuentra la descripción de la interacción de los procesos del sistema de gestión de la calidad.	*	
4.2.3	La Administración de Documentos tiene establecido un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:		
4.2.3.a	Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.	*	
4.2.3.b	Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.	*	
4.2.3.c	Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.	*	
4.2.3.d	Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.	*	
4.2.3.e	Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.	*	
4.2.3.f	Asegurarse de que se identifican los documentos de origen interno y externo y se controla su distribución.	*	

Numeral de ISO 9001	Requisito Específico	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
4.2.3.g	Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.	*	
4.2.4	Se mantiene registros para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad.	*	
4.24	Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.	*	
4.2.4	Existe un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenaje la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.	*	
CAPITULO 5			
5.1.a	La Administración de Documentos comunica a todo su personal la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.	*	
5.1.b	Estableció una política de calidad.	*	
5.1.c	Estableció los objetivos de calidad.	*	
5.1.d	Lleva a cabo las revisiones por la dirección.	*	
5.1.e	Asegura la disponibilidad de recursos.	*	
5.2	La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.	*	
5.3.a	La política de calidad de la Administración de Documentos es adecuada al propósito de la organización.	*	
5.3.b	La política de calidad Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	*	
5.3.c	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.	*	
5.3.d	Es comunicada y entendida dentro de la organización	*	
5.3.e	Es revisada para su continua adecuación	*	
5.4.1	Los objetivos de calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se encuentran establecidos en las funciones y niveles pertinentes dentro de la Administración.	*	
5.4.1	Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de la calidad.	*	
5.4.2.a	La alta dirección de la Administración se asegura que la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir con los requisitos relacionados con la definición, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua de los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad	*	
5.4.2.b	La alta dirección se asegura de que se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planifican e implementan cambios en este.	*	

Numeral de ISO 9001	Requisito Específico	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
5.52	La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya	*	
5.5.2.a	Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad	*	
5.5.2.b	Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.	*	
5.5.2.c	Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.	*	
5.5.3	Existen los medios de comunicación adecuados dentro de la Administración de Documentos.	*	
5.6.1	La alta dirección, a intervalos planificados, hace revisión por la dirección.	*	
5.6.1	Se mantienen los registros de la revisión por parte de la dirección al sistema de gestión de la calidad.	*	
5.6.2.a	Como información de entrada para la revisión de la dirección se tiene en cuenta los resultados de auditoría	*	
5.6.2.b	Retroalimentación del cliente	*	
5.6.2.c	Desempeño de los procesos y conformidad del producto	*	
5.6.2.d	Estado de las acciones correctivas y preventivas	*	
5.6.2.e	Acciones de seguimiento de revisión previas hechas por la dirección.		*
5.6.2.f	Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad	*	
5.6.2.g	Recomendaciones para la mejora	*	
	Los resultados de la revisión hecha por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con		
5.6.3.a	La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y de sus procesos	*	
5.6.3.b	La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente	*	
5.6.3.c	Las necesidades de recursos	*	
CAPITULO 6. GESTION DE LOS RECURSOS			
6.1.a	La administración de Documentos proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.	*	
6.1.b	La administración de Documentos proporciona los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.	*	
6.2.1	El personal de la Administración de Documentos es competente con base en la educación, formación habilidades y experiencia apropiados.	*	
6.2.2.a	La Administración de Documentos determinó la competencia necesaria para la selección de su personal.	*	
6.2.2.b	La organización proporciona formación a sus empleados.	*	
6.2.2.c	La organización evalúa la eficacia de las acciones tomadas	*	
6.2.2.d	El personal de la Administración de Documentos es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.	*	
6.2.2.e	La Administración de Documentos mantiene los registros de sus empleados relacionados con su competencia.	*	
6.3	Se cuenta con la infraestructura necesaria y adecuada para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.	*	

Numeral de ISO 9001	Requisito Específico	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
6.4	En la actualidad el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto, es el ideal.	*	
CAPITULO 7			
7.1	No aplica		
7.2.1.a	Los requisitos especificados por el cliente se encuentran definidos.	*	
7.2.1.b	La organización ha definido los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.		*
7.2.1.c	La Administración de Documentos desarrolla sus procesos teniendo en cuenta los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio.	*	
7.2.2	No aplica		
7.2.3	La organización ha determinado medios de comunicación eficaces con sus clientes. (Retroalimentación del cliente, información sobre el producto, consultas)	*	
7.3.1	No aplica		
7.4.1	La Administración de Documentos tiene establecidos los criterios para la selección, evaluación y reevaluación de sus proveedores.	*	
7.4.1	Se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones de sus proveedores y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.	*	
	La información de las compras realizadas contiene la siguiente información:		
7.4.2.a	Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.	*	
7.4.2.b	Requisitos para la calificación del personal		*
7.4.2.c	Requisitos del sistema de gestión de la calidad	*	
7.4.3	La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.	*	
	La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y a prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:		
7.5.1.a	Cuenta con disponibilidad de información la cual describe las características del producto.	*	
7.5.1.b	Se manejan instrucciones de trabajo para los empleados.		*
7.5.1.c	Se le da el uso apropiado al equipo.	*	
7.5.1.d	Disponibilidad de dispositivos de seguimiento y medición	*	
7.5.1.e	La implementación del seguimiento y de la medición	*	
7.5.1.f	Actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega	*	
7.5.2	No aplica		
7.5.3	Se identifica el estado del producto a lo largo del proceso respecto a sus requisitos.	*	
7.5.4	La Administración de Documentos identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto.	*	
7.5.5	La organización utiliza medidas de control durante el proceso interno y entrega del servicio.	*	

Numeral de ISO 9001	Requisito Específico	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
7.6	La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.	*	
7.6	La organización ha establecido los procesos necesarios para asegurarse de que el seguimiento y la medición pueden realizarse y se realiza de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.	*	
7.6.a	Los equipos de medición cuentan con un programa de calibración, y son calibrados en las fechas establecidas.		*
7.6.b	Antes de la utilización de los equipos estos son ajustados o reajustados según sea el caso.	*	
7.6.c	Se identifica el estado de calibración.		*
7.6.d	Son almacenados los equipos bajo condiciones adecuadas para evitar inconvenientes que puedan invalidar el resultado de la medición.		*
7.6	Se llevan registros de la validez de los resultados de las mediciones.	*	
7.6	Se mantienen los registros de los resultados de la calibración y la verificación cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos.		*
CAPITULO 8			
8.1	La organización planificar e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para: demostrar la conformidad del producto y asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad.	*	
8.2.1	La Administración de Documentos realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.	*	
8.2.2	Se tiene establecido programas de auditoría para evaluar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.	*	
8.2.3	La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.	*	
8.2.4	La organización hace un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.	*	
8.3	La organización asegura que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifique y controla para prevenir su uso	*	
8.4	La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	*	
8.5.1	La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de la auditoría, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.	*	
8.5.2	La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.	*	

Numeral de ISO 9001	Requisito Específico	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
8.5.2	Se tiene establecido un procedimiento documentado para las acciones correctivas.	*	
8.5.3	La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.	*	
8.5.3	Se tiene establecido un procedimiento documentado para las acciones correctivas.	*	

 <p>AREA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER</p> <p>INFORME DE AUDITORIA</p>	CÓDIGO: RE-AI-07
	VERSIÓN: 01
	FECHA :

PROCESOS O ACTIVIDADES AUDITADAS	FECHA
Todos los procesos que componen el Sistema de Gestión de la Calidad	07-03-2005

OBJETIVO
Determinar el grado de conformidad de los requisitos establecidos por la norma NTC-ISO 9001:2000 en la Administración de Documentos.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA
Aplica a todos los procesos internos de la Administración de Documentos. Se desarrollará los días 8 y 9 de marzo de 2005

LIDER	FABIAN CORREDOR CUELLAR
EQUIPO AUDITOR	VIVIANA GOMEZ SANMIGUEL
	ALBA CECILIA BOHORQUEZ
	FABIO MARTINEZ CHAPARRO

ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LA AUDITORIA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de la Documentación. Se verificó que todos los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2000 estuviesen documentados, bien sea en el manual de calidad, los procedimientos o en los formatos pertinentes. 2. No conformidades. En cuanto a las no conformidades se diligenció el formato de producto no conforme y se envió al área auditada para que la no conformidad se solucione antes de la realización de la auditoria en sitio. 3. Reunión de Apertura. Se dejó constancia de las decisiones tomadas durante la reunión de apertura. A esta reunión asistieron todos los representantes de los procesos a auditar. 4. Reunión del equipo auditor. El equipo auditor se reunió con el propósito de establecer las no conformidades detectadas respecto a la norma NTC-ISO 9001:2000.

5. Reunión de cierre. Se dejó constancia de las conclusiones de la auditoria relativas a las no conformidades encontradas. A esta reunión asistieron los mismos integrantes de la reunión de apertura.
6. Elaboración del informe de auditoria.

HALLAZGOS

- La comunicación dentro de la Administración de Documentos, no es la mas favorable, se detectan indiferencias entre las áreas internas, no hay compromiso por parte de todos los empleados para alcanzar los objetivos y buscar la satisfacción de sus clientes. Falta motivación e interés por parte de algunos empleados para mantener el Sistema de Gestión de la Calidad que se está implementando. Contribuyen con las actividades programadas, pero no se muestra el interés por contribuir con la mejora continua.
- Los recursos necesarios para mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, no son suficientes para alcanzar el objetivo principal, que es la certificación de calidad. Se aseguran los recursos internos para la implementación del sistema, pero el proceso de certificación, depende de la asignación de recursos por parte de la Universidad Industrial de Santander, ya que la Administración de Documentos no cuenta con los recursos necesarios para dar inicio a esta etapa final.
- La política de calidad no ha sido revisada para su continua adecuación debido a que hasta el momento se inició el proceso de implementación para realizar su primer auditorio.
- La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se da en varios niveles dentro de la Administración de Documentos, en primer nivel está la planeación estratégica, a fin de aclarar que están tratando un elemento de importancia, es decir se extiende en toda la organización y tiene una amplia perspectiva. En segundo nivel están los planes de calidad a modo operacional, y en tercer nivel la

- planeación analítica con el ánimo de extraer tantos datos útiles como sea necesarios, los cuales serán utilizados como indicadores de desempeño.
- Se encuentran muy bien definidas y establecidas las actividades por las que debe responder cada cargo y que autoridad tienen para realizarlas. Todo el personal que hace parte del proceso conoce los límites de sus responsabilidades y tiene una idea clara de cuanta autoridad posee para tomar decisiones en representación de la Administración. El problema que se refleja es la inconformidad por las labores que desarrollan los compañeros de trabajo, hay desacuerdos en cuanto a la carga laboral no está bien distribuida según las funciones que cada uno realiza.
- No se encontraron registros de evaluaciones de las capacitaciones realizadas antes de iniciar el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad. No se han concretado capacitaciones para los empleados del área de Transferencia primaria de Archivo, donde se están presentando problemas con la asesoría en el manejo del Archivo inactivo de cada una de las unidades Académico / Administrativas.
- No se cuenta con todos los dispositivos de seguridad en el depósito de Archivo y el laboratorio de Microfilmación, por falta de recursos por parte de la Universidad.
- La Administración de Documentos ha identificado los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado, pero no se encuentran documentados, solo son tenidos en cuenta en el momento de desarrollar el proceso, gracias a su experiencia como trabajadores de esta dependencia de la Universidad.
- En el procedimiento de compras establecido por la Universidad no se tiene en cuenta los requisitos para la calificación del personal, pero sí los demás criterios para la selección de proveedores y aprobación de las compras realizadas.

- Los equipos del laboratorio de microfilmación no han sido calibrados desde su fecha de adquisición, solo son ajustados antes de ser utilizados por el operario y el técnico de microfilmación.

ASPECTOS FAVORABLES

- Los empleados de la Administración de Documentos tiene todas las capacidades necesarias e indispensables para desarrollar sus actividades de una manera eficaz y eficiente.
- La Experiencia que tienen los empleados en esta dependencia les ha permite alcanzar un nivel alto de satisfacción en sus clientes con la prestación de los servicios que se ofrecen.
- La Alta gerencia muestra un gran compromiso con el Sistema de Calidad, buscando conseguir el apoyo total de los empleados del Sindicato.
- En el laboratorio de microfilmación se cuenta con todos los equipos necesarios para ofrecer productos de alta calidad.

ASPECTOS DÉBILES

- No se cuenta con la participación total de los empleados del sindicato de la Universidad
- Los recursos para el sostenimiento del Sistema de Calidad son dependientes directamente de la universidad.
- El espacio asignado para el depósito de Archivo no es lo suficientemente grande

para abastecer todos los Archivos inactivos de la Universidad.

CONCLUSIÓN GENERAL

- Se diseñó un programa de capacitación interna sobre todas las áreas que conforman la Administración de Documentos, donde cada sección dará una pequeña inducción a los demás compañeros, con el ánimo de integrarse un poco más, así como de conocer sobre las funciones que se desarrollan dentro de cada proceso de la Administración, estas jornadas se llevaran a cabo los días miércoles y jueves al final de la tarde.
- Se evidenció la necesidad de hacer rotación de cargos, para así contemplar de una manera más real y eficiente el desempeño de las funciones de otros cargos ajenos.
- Se documentaron los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para
- Se realizaron las evaluaciones a todo el personal pertinentes a las capacitaciones desarrolladas, con el ánimo de obtener los registros requeridos.
- Se está gestionando los recursos necesarios con la Jefatura de División de Servicios de Información para la calibración de los equipos de microfilmación, la compra del deshumidificador y los dispositivos de seguridad del depósito de archivo, ya que la Administración de Documentos no está en condiciones de asumir estos gastos.
- Las revisiones por la gerencia al Sistema de Gestión de la Calidad se realizarán después de haber realizado esta primera auditoria, con el fin de tener esta información de entrada para dicha revisión.

9.CONCLUSIONES

- Se llevaron a cabo todas las capacitaciones planeadas por la Administración de Documentos, con éxito, gracias a la participación activa de todos los empleados de la misma. En esta fase del proyecto el personal empezó a manejar un concepto más amplio con lo referente a la implementación y mantenimiento de los Sistemas de Calidad bajo los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2000.
- Se logró documentar todos los requisitos establecidos por la norma NTC-ISO 9001:2000, es decir la Administración de Documentos cuenta con todos sus procedimientos tanto operativos como administrativos estandarizados y documentados, para darle cumplimiento a las exigencias de la norma y lograr así un mejor desempeño de sus actividades.
- Es de vital importancia, en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad el compromiso de la Gerencia con el desarrollo y la implementación del Sistema, así como con la mejora continua de su eficiencia, facilitando los recursos humanos, técnicos y económicos requeridos.
- El proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se empezó a desarrollar con gran éxito, puesto que gracias a las capacitaciones ofrecidas a los empleados, se manejaba el mismo concepto e importancia que tenía el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad. Esta implementación sirvió como período de prueba para que la Administración de Documentos continuara con el proceso de implementación con miras a la Certificación.

- La documentación demuestra efectividad y eficiencia del Sistema de gestión de la Calidad, y debe ser la empresa quien trabaje para mantenerla y mejorarla, además de ofrecer pruebas confiables de la conformidad a todos los requisitos.
- Durante el proceso de documentación del Sistema se contó con la colaboración de todo el personal de la Administración de Documentos, se hizo posible conocer la ejecución de cada uno de los servicios ofrecidos y de esta manera obtener una visión real de las actividades allí desarrolladas.
- Después de identificar algunas falencias en los procedimientos, se diseñaron dispositivos de seguimiento y medición, para el control más estricto de cada una de las operaciones, con el fin de brindar un mejor servicio, buscando la satisfacción de nuestros clientes.
- Se mejoró la comunicación con las unidades Académico / Administrativas de toda la Universidad junto con los proveedores, ya que no se contaba con los medios adecuados para hacer efectiva esta comunicación.
- Gracias al diseño de sus procesos, y al perfil del cargo establecido para los empleados, se asegura la competencia, confiabilidad y confianza en la prestación de sus servicios.
- Con el diseño e implementación del sistema de gestión de la Calidad, la Administración de Documentos mantiene un mejor control de sus actividades, permitiendo así evidenciar más fácilmente los problemas, o zonas donde se necesite realizar ajustes e identificar acciones de mejora pertinentes al proceso.
- Dentro de un proceso de aseguramiento de la calidad, las evaluaciones al sistema deben ser periódicas, lo que permite hacer un seguimiento objetivo de las actividades realizadas y los resultados que ellas están arrojando. Las auditorías internas permiten a la organización comparar los objetivos planeados con los

resultados obtenidos y de este modo ir avanzando en el camino hacia el mejoramiento continuo, determinando qué falta por realizar y que debe mejorarse.

- Los resultados deseados de este proyecto no se pueden ver de inmediato, ya que están sujetos al compromiso de la Administración de Documentos de adquirir madurez en su implementación, es por esto que el compromiso de la alta gerencia es de vital importancia.

- En cuanto a los beneficios obtenidos de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Administración de Documentos se tiene la definición y conocimiento de las responsabilidades, funciones y niveles de autoridad al interior de la organización, facilitando la autonomía y control sobre las actividades desarrolladas.


10. RECOMENDACIONES

- Mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, en busca de la mejora continua, garantizando así cada día llenar las expectativas de sus clientes, optimizando sus procesos y planteando nuevas metas para un futuro.
- Gestionar los recursos necesarios ante la Universidad para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y la etapa final de Certificación.
- Continuar con los programas de capacitación para todo el personal, y así mostrar la competencia de las personas que laboran dentro de la Administración, brindando confiabilidad y calidad en los servicios ofrecidos.
- Se recomienda a la Administración de Documentos que con la evolución y el mejoramiento continuo, se implementen mejoras de tipo tecnológico en todas sus áreas en especial Microfilmación y así poder desarrollar ventajas competitivas.
- Incrementar planes de trabajo en equipo ya que el personal de la Administración de Documentos presenta graves problemas con las relaciones interpersonales.
- Realizar rotación de cargos internos, para así conocer la carga laboral de cada uno de sus compañeros de trabajo, y evitar la monotonía de sus actividades ya que estos empleados llevan más de 15 años realizando las mismas funciones.

11. BIBLIOGRAFIA

- NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9000: 2000 SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD. FUNDAMENTOS VOCABULARIO.
- NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001: 2000 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD. REQUISITOS.
- NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 19011. AUDITORIA.
- MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA. Dr. H James Harrington.
- METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. M. en C. Roberto Hernandez Sampieri, Dr. Carlos Fernández Collado, Dra. Pilar Baptista Lucio.
- <http://www.memorias.com>
- PAUTAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS QUE CUMPLEN FUNCIONES PÚBLICAS.

ANEXO 1. MANUAL DE CALIDAD

	MANUAL DE CALIDAD DIVISIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: MC-AD-01
		Versión: 01
		Página 1 de 34


INTRODUCCIÓN

La Calidad se presenta hoy como sinónimo de buena Gestión Empresarial, lo que se traduce en productos y servicios competitivos. En el proceso actual de globalización económica, contar con un Sistema de Aseguramiento de la Calidad, es un factor crítico para la supervivencia y competitividad de las empresas. Para ello, la empresa debe organizarse de forma que los factores que afecten a la calidad estén totalmente controlados, para poder eliminar así, los posibles defectos en la calidad de los productos o servicios.

La mejor forma de garantizar la consecución de estos objetivos es implantando un Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

Nuestra organización ha establecido y realiza una apropiada gestión del manual de la Calidad en el cual se ha incluido, el alcance del sistema de gestión de la calidad, sus características particulares y la justificación de las exclusiones realizadas. El alcance y las exclusiones realizadas se presentan en la página número dos de este manual.

También se hace referencia a los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la Calidad. Estos documentos se encuentran descritos en cada uno de los manuales de procedimientos de nuestra empresa con su respectiva interacción.

	MANUAL DE CALIDAD DIVISIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: MC-AD-01
		Versión: 01
		Página 2 de 34

ALCANCE

El sistema de Gestión de la Calidad del Área de Administración de Documentos tiene el siguiente alcance de acuerdo con el estándar ISO 9001:2000:

“RECIBO Y DESPACHO DE CORRESPONDENCIA DE TODAS LAS AREAS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER DE BUCARAMANGA, ADEMÁS DEL MANEJO DEL ARCHIVO CENTRAL DEL MISMO”

EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIÓN

Para efectos de certificación bajo el estándar ISO 9001:2000 el área de Administración de Documentos excluye los siguientes elementos:


7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.

El Sistema de Gestión de la Calidad excluye el numeral 7.1 de la norma ya que los productos y servicios que se ofrecen ya están diseñados y estandarizados, sin espacio a modificaciones.

7.2. 2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO.

El sistema de Gestión de la Calidad excluye el numeral 7.2.2 de la norma ya que las situaciones que bajo las cuales se prestan los servicios no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada pedido o servicio.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO.

	MANUAL DE CALIDAD DIVISIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: MC-AD-01
		Versión: 01
		Página 3 de 34


El Sistema de Gestión de la Calidad excluye el numeral 7.3 de la norma ya que dentro de sus servicios no se encuentra el diseño de productos, solo la prestación de servicios.

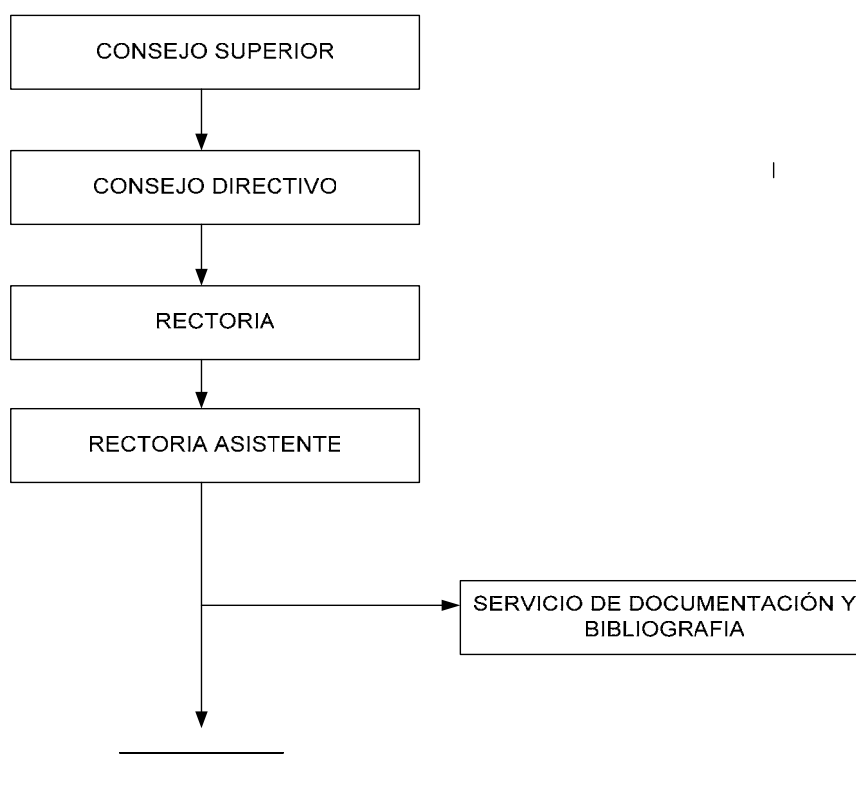
7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El Sistema de Gestión de la Calidad excluye el numeral 7.5.2 de la norma ya que todos sus procesos de producción y prestación del servicio pueden ser verificados a través de actividades de inspección, seguimiento y durante el proceso para determinar si está funcionando bien con el nivel de documentación elegido.


RESEÑA HISTORICA

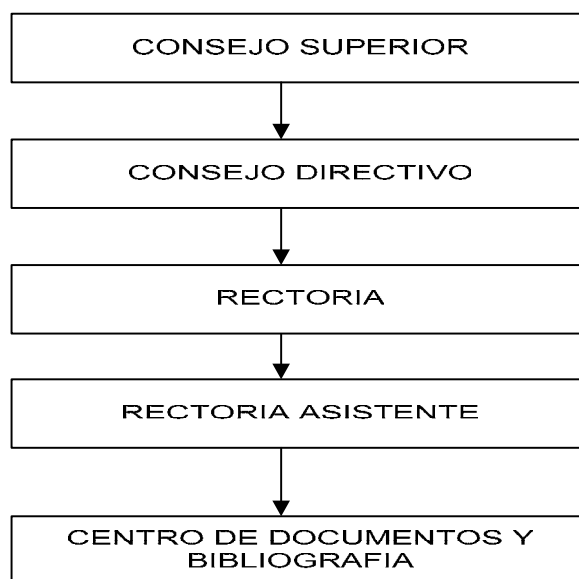
Dentro de la organización de la Universidad, la función de Administración de Documentos ha sido realizada en distintas oficinas, las cuales a su vez han estado adscritas a diferentes dependencias. Surgió como un servicio de consulta, por eso no inició como sección, sino como una función del servicio de Documentación y bibliografía en el año de 1967.

	MANUAL DE CALIDAD DIVISIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: MC-AD-01
		Versión: 01
		Página 4 de 34




En 1970 cambia de nombre y pasa de servicio a cargo de la rectoría asistente a centro de Documentación y Bibliografía adscrito a esta misma dependencia como oficina.

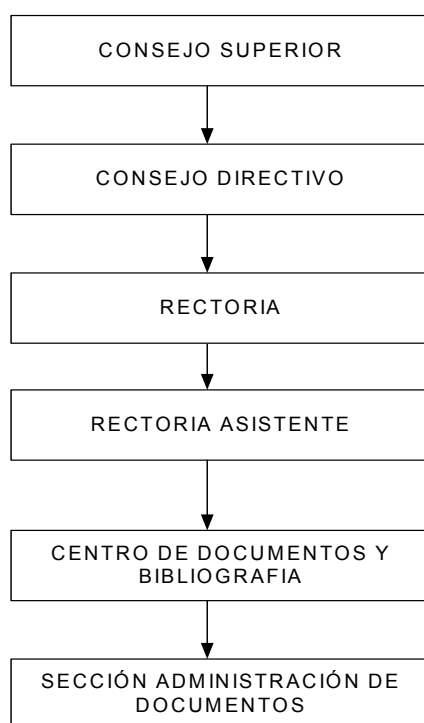
	MANUAL DE CALIDAD DIVISIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: MC-AD-01
		Versión: 01
		Página 5 de 34



Como primera etapa para el funcionamiento de la sección, iniciada en 1973 se realizó un inventario de todos los archivos satélites realizándose la identificación, centralización y diseño del sistema de organización del archivo histórico o central. El 22 de abril de 1974 se implantó el sistema de radicación de la correspondencia oficial de la universidad.


Posteriormente mediante la resolución No. 278 del 10 de septiembre de 1975 se autorizó la planeación, organización y puesta en marcha de los programas de clasificación, manejo y microfilmación de todos los documentos de la U a través del Centro de Documentación y Bibliografía.

	MANUAL DE CALIDAD DIVISIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: MC-AD-01
		Versión: 01
		Página 6 de 34



De igual manera, por medio de la resolución No. 279 del 10 de septiembre de 1975 se creó el comité de clasificación, manejo y microfilmación de todos los documentos de la universidad.

Según el acuerdo No. 033 de Marzo de 1976 se reorganizó una sección del centro de Documentación y Bibliografía de la Universidad. Aquí se determinó la necesidad de crear una oficina para el desarrollo de los programas aprobados y se determinaron las funciones básicas de la sección de Administración de Documentos.

	MANUAL DE CALIDAD DIVISIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: MC-AD-01
		Versión: 01
		Página 7 de 34

Según el acuerdo número 057 de septiembre 7 de 1994 emanado del consejo superior, por el cual se reforma la estructura organizacional de la Universidad industrial de Santander y que se encuentra vigente hasta la fecha, administración de Documentos de la de ser sección y pasa a ser parte de la División de Servicios de información.

SERVICIOS QUE OFRECE


ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS es una dependencia encargada del manejo, clasificación y almacenamiento de documentos de la universidad Industrial de Santander. Uno de los componentes vitales dentro de la Universidad es el tratamiento de información y manejo documental.

FUNCIONES Y SERVICIOS.

- Servir de gestor y facilitador en el manejo documental
- Realizar la conservación y custodia del patrimonio documental de la universidad.

SERVICIOS INTERNOS

- Proceso de recibo y despacho de correspondencia, que incluyen la clasificación y distribución por los diferentes medios.
- Centralización de archivos de las distintas dependencias.
- Microfilmación de material de la universidad como: Consecutivo de correspondencia despachada, archivo inactivo de los centros de costo, hojas de vida de estudiantes activos y graduados, hojas de vida de personal docente y

	MANUAL DE CALIDAD DIVISIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: MC-AD-01
		Versión: 01
		Página 8 de 34

- ❑ administrativo, activo y jubilado, documentos de secretaría general como resoluciones y actas y acuerdos de los consejos, contratos y proyectos de grado.
- ❑ Capacitación a secretarias y auxiliares sobre organización de archivos, manejo y valoración de archivos, manejo de la correspondencia recibida y despachada, manejo de códigos de asuntos.
- ❑ Revelado y duplicación de rollos de microfilmación
- ❑ Consulta en las áreas de archivo, microfilmación y correspondencia


SERVICIOS EXTERNOS

- ❑ Microfilmación de documentos, planos archivos históricos proyectos de grado hojas de vida contratos
- ❑ Asesoría en la organización de unidades de documentos
- ❑ Capacitación a Secretarias y Auxiliares
- ❑ Revelado duplicación y lavado de rollos de microfilmación.

MISIÓN

El área de Administración de Documentos es una organización que tiene como propósito la prestación de servicios de correspondencia recibida y despachada, microfilmación de documentos y centralización de archivos a toda la comunidad universitaria y entes ajenos a la misma. Orientan su misión los principios democráticos, la reflexión crítica, el trabajo interdisciplinario y la relación con el mundo externo.

Sustenta su trabajo en las cualidades humanas de las personas que la integran, en la capacidad laboral de sus empleados y en el compromiso de la comunidad universitaria con los propósitos institucionales.


	MANUAL DE CALIDAD DIVISIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: MC-AD-01
		Versión: 01
		Página 9 de 34

POLITICA DE CALIDAD.

Nuestra área de Administración de Documentos de la Universidad Industrial de Santander está comprometida en satisfacer las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo un despacho y respuesta oportunos de la correspondencia y todas las comunicaciones oficiales, brindando confiabilidad en su entrega, acceso a la información y prestando el servicio de asesoría y transferencia de archivo primario, gracias al personal competente con el que desarrollamos nuestras actividades. Además ofrecemos calidad en los procesos de microfilmación de documentos, contando con equipos, tecnología y personal idóneo garantizando así resultados confiables. Para cumplir con los objetivos y llevar a cabo este propósito, el jefe de Administración de Documentos y su personal de apoyo están comprometidos con las buenas prácticas profesionales, la calidad de los servicios de atención al cliente y el sistema de calidad en búsqueda de la mejora continua dando cumplimiento a la Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9001:2000.

OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Garantizar que el servicio de correspondencia recibida y despachada cumpla con los requisitos y expectativas planeadas.
2. Garantizar que el servicio de Archivo Centralizado cumpla con los requisitos y expectativas planeadas.
3. Garantizar que el servicio de microfilmación cumpla con los requisitos y expectativas planeadas.

	MANUAL DE CALIDAD DIVISIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: MC-AD-01
		Versión: 01
		Página 10 de 34

4. Entregar oportunamente respuesta a las preguntas de consulta de nuestros clientes.
5. Incrementar la competencia y la formación del personal para la realización de un buen trabajo.
6. Asegurar la confidencialidad de la información suministrada por nuestros clientes.

RESPONSABLES DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

FUNCIONES DEL COMITÉ DE CALIDAD.

- Aprobación del manual de calidad y sus modificaciones.
- Aprobación de los procedimientos y formatos.
- Aprobación de la estrategia general de implementación del sistema de Gestión de la Calidad.
- Aprobación de cronogramas para las reuniones del comité de calidad, la difusión de la política de la calidad, la ejecución de auditorías internas y la realización de la revisión del sistema por parte de la dirección.


INTEGRANTES DEL COMITÉ DE CALIDAD.

Jefe de la División de Información: Ingeniero Enrique Torres López

Jefe de Área de Administración de Documentos: Alba Cecilia Bohórquez

Técnico de Microfilmación: Fabián Corredor Cuellar

Operador de Digitalización: Aderson Rangel

	MANUAL DE CALIDAD DIVISIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: MC-AD-01
		Versión: 01
		Página 11 de 34

El encargado del aseguramiento de la calidad será el jefe del área de administración de documentos quien será responsable de diseñar, implementar, mejorar y mantener el sistema de gestión de la calidad basado en la norma internacional ISO9001:2000, para toda la compañía.

Responsabilidades específicas:


- a) Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

RECURSOS

Asigna los recursos necesarios para establecer e implementar todas las actividades que involucran el Sistema de Gestión de la Calidad al igual que la asignación de personal necesario.

COMUNICACIONES

Para garantizar que el Sistema de Gestión de la Calidad es extendido y practicado por cada una de las personas en los procesos y actividades desarrolladas, Administración de documentos ha definido los siguientes medios de comunicación:


	MANUAL DE CALIDAD DIVISIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: MC-AD-01
		Versión: 01
		Página 12 de 34

- Reuniones del comité de calidad
- Carteleras
- Capacitaciones periódicas

REQUISITOS DEL CLIENTE

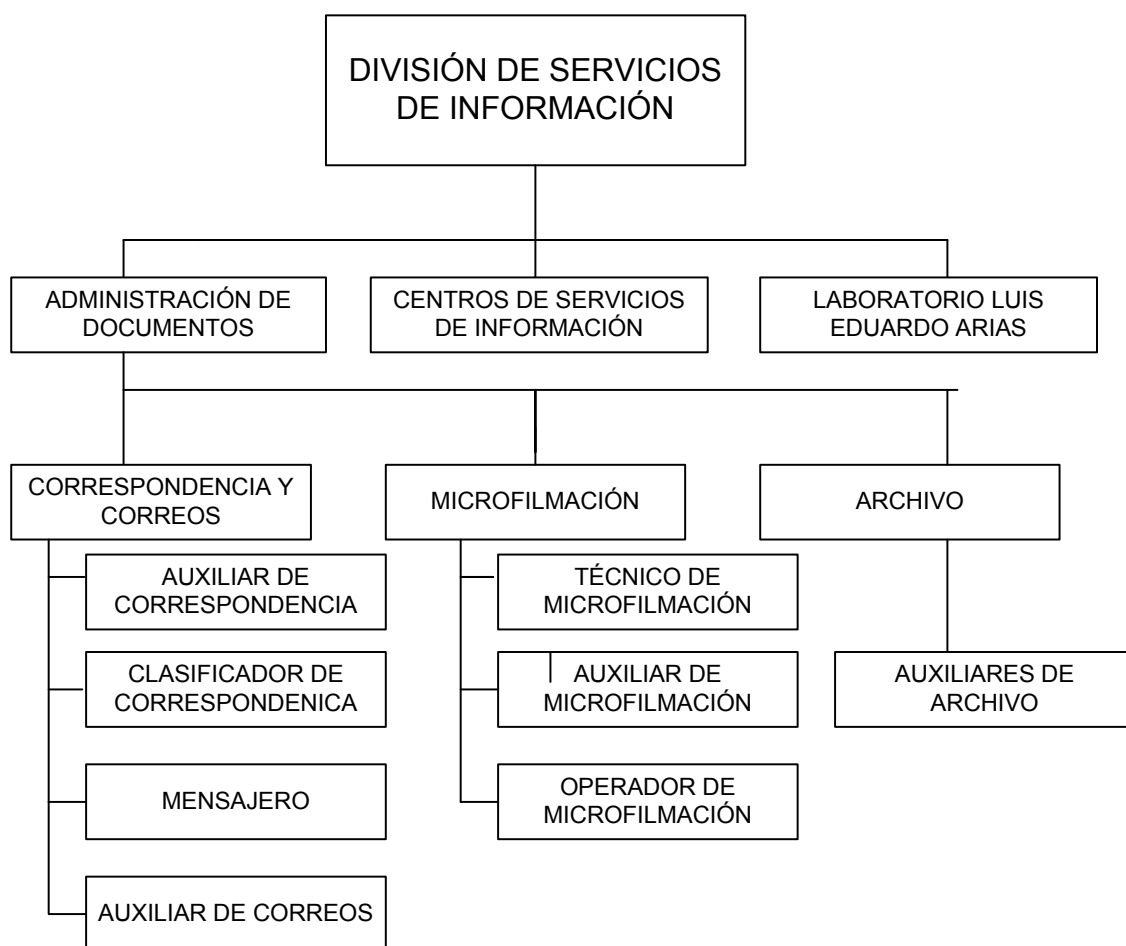
Los requisitos generales de nuestros clientes son los siguientes:


- Confiabilidad en la información.
- Entrega oportuna de la correspondencia y las comunicaciones oficiales.
- Control sobre la entrega de la correspondencia y las comunicaciones oficiales.
- Respuesta oportuna a la solicitud de trámites de correos.
- Consulta rápida en el manejo del Archivo Central.
- Verificación y control de las variables exigidas en el proceso de Microfilmación de Documentos. (Densidad, nitidez, legibilidad, resolución de imagen).
 - la densidad es el más importante parámetro de la tecnología del microfilme y los procedimientos de control del proceso dependen fundamentalmente de esa medida para el control de la calidad.

	MANUAL DE CALIDAD DIVISIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: MC-AD-01
		Versión: 01
		Página 13 de 34

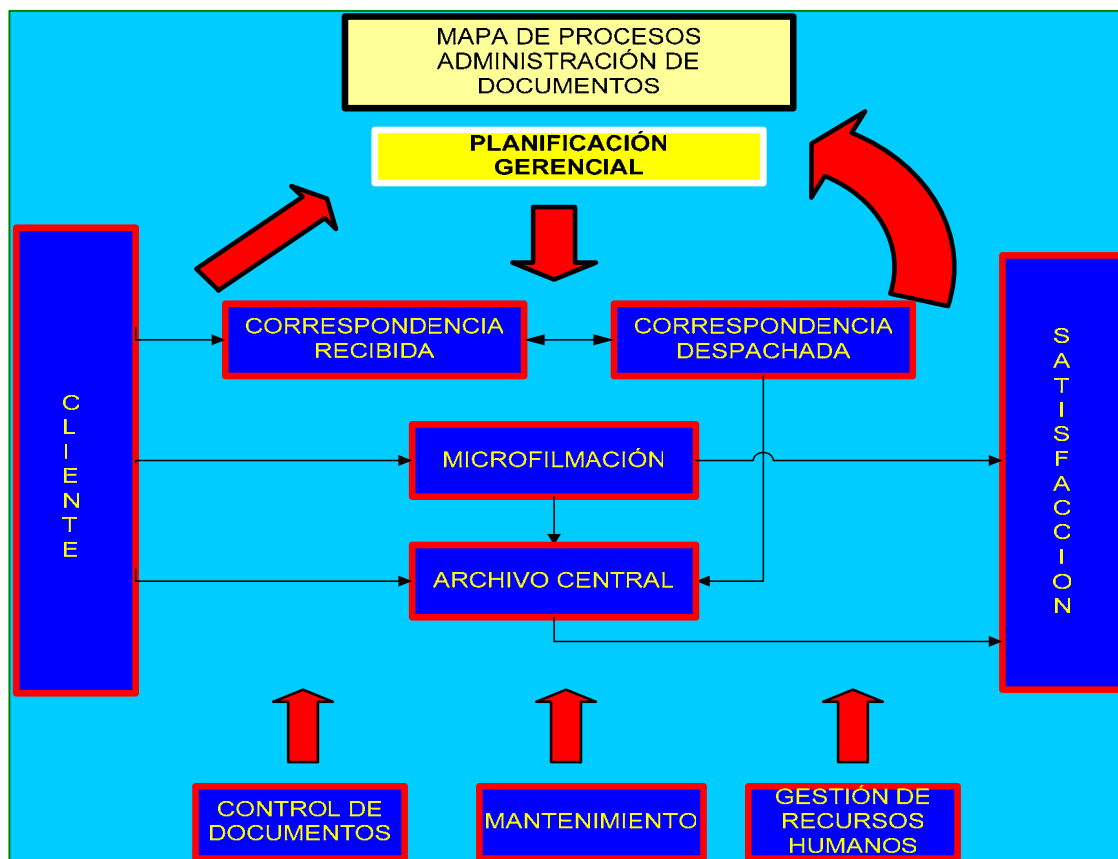
- Resolución. Número de líneas por milímetro que puedan registrarse de una imagen fotográfica.

ORGANIGRAMA DEL AREA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS



	MANUAL DE CALIDAD DIVISIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	Código: MC-AD-01
		Versión: 01
		Página 14 de 34

MAPA DE PROCESOS.





ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS

NUMERAL	PLANIFICACIÓN GERENCIAL	CORRESP. RECIBIDA	CORRESP. DESPACHADA	MICROFILMACIÓN	ARCHIVO	CONTROL DOCUMENTOS	MANTENIMIENTO	GESTIÓN R. HUMANO
4.1	X					X		X
4.2.1						X		X
4.2.2	X	X	X	X	X	X	X	
4.2.3						X		
4.2.4						X		
5.1	X							
5.2	X	X	X	X	X			X
5.3	X							
5.4.1	X							
5.4.2	X							
5.5.1	X							
5.5.2	X							
5.5.3	X	X	X	X	X			X
5.6.1	X	X	X	X	X	X		X
5.6.2	X	X	X	X	X	X		X
5.6.3	X	X	X	X	X		X	X
6.1	X	X	X	X	X		X	X
6.2.1	X	X	X	X	X		X	X
6.2.2	X							X
6.3				X	X			
6.4								X
7.2.1		X	X	X	X		X	
7.2.3	X	X	X	X	X	X		X
7.4				X				



ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS

NUMERAL	PLANIFICACIÓN GERENCIAL	CORRESP. RECIBIDA	CORRESP. DESPACHADA	MICROFILMACIÓN	ARCHIVO	CONTROL DOCUMENTOS	MANTENIMIENTO	GESTIÓN R. HUMANO
7.4.2	X							X
7.4.3	X					X		
7.5.1		X	X	X	X		X	
7.5.3		X	X	X	X			
7.5.4					X			
7.5.5					X			
8.2.4		X	X	X	X	X		
8.3	X	X	X	X	X			X
8.4						X		X
8.5.1	X							
8.5.2	X					X		
8.5.3	X					X		

ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	MANUAL DE CALIDAD. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS PROCESO: TRANSFERENCIA PRIMARIA DE ARCHIVO	Versión: 1
		Pág: 12/31
		Fecha: 20-sep-04
OBJETIVO DEL PROCESO: Mantener debidamente organizados los documentos del archivo para su conservación y consulta.		
ALCANCE DEL PROCESO: Aplica a todos los documentos generados y recibidos en la Universidad Industrial de Santander que influyen en la gestión de sus procesos.		

ENTRADAS 	ACTIVIDADES	SALIDAS 	RESPONSABLE
Documentos en cajas	<p>Asesoría a las dependencias para organización de los documentos y elaboración de los Inventarios de Archivo en original y dos copias.</p> <p>Solicitud de cajas de archivo.</p> <p>Recepción de la información contenida en las cajas.</p> <p>Revisión de las relaciones y el contenido de las cajas.</p> <p>Marcación de las cajas con el nombre y código de la Unidad Académico/Administrativa, contenido de la misma y número consecutivo.</p>	Material arreglado para ubicación en los estantes	AUXILIAR DE ARCHIVO

ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	MANUAL DE CALIDAD. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS PROCESO: TRANSFERENCIA PRIMARIA DE ARCHIVO	Versión: 1
		Pág: 13/31
		Fecha: 20-sep-04

ENTRADAS 	Identificación del sitio de almacenamiento para las cajas.	SALIDAS 	RESPONSABLE
Material arreglado para ubicación en los estantes	Ubicación de las cajas con material en los estantes correspondientes.	Material centralizado.	AUXILIAR DE ARCHIVO
Material centralizado	Selección de material a microfilm. Preparación de material a microfilm	Material a microfilm	AUXILIAR DE ARCHIVO

<p>PROVEEDORES TODAS LAS UNIDADES ACADEMICAS / ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER</p>	<p>CLIENTES TODOS LOS PROCESOS QUE SE DESARROLLAN EN LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER</p>	<p>DOCUMENTOS PROCEDIMIENTO PARA EL ALMACENAMIENTO Y CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------

ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	MANUAL DE CALIDAD. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS PROCESO: TRANSFERENCIA PRIMARIA DE ARCHIVO		Versión: 1
			Pág: 14/31
			Fecha: 20-sep-04
REGISTROS	REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS NORMA	
<p>Formato para préstamo de documentos. Registro de visitas para asesorías. Inventario de Archivo. Actas del comité de clasificación, manejo y microfilmación de documentos.</p>	<p>Constitución política: Art (8,15,20,23,27,63,70,71,72,74,95,112,313). Ley 39 de 1981 Ley 57 de 1985 Ley 190 de 1995 Ley 594 de 2000 Ley 734 de 2.002 Ley 795 de 2003 Decreto 1474 de 1.997 Decreto 1145 de 2.004 Reglamento General de Archivo: Acuerdo 07 de 1.994 de la junta Archivo General Nación Acuerdo 11 de 1.996 Acuerdo 056 de 2.000 Acuerdo 060 de 2.001 Acuerdo 02 de 2.00 Normatividad de la U.I.S.</p>	<p>4.2.2, 5.2, 5.5.3, 5.6, 6.1, 6.2.1, 7.2.3, 7.5, 8.1, 8.2.3, 8.3</p>	


ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	MANUAL DE CALIDAD. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS PROCESO: CORRESPONDENCIA DESPÁCHADA	Versión: 1
		Pág: 15/31
		Fecha: 20-sep-04

OBJETIVO DEL PROCESO:

Asegurar que la correspondencia y comunicaciones oficiales de la Universidad cumplan con los requisitos establecidos para su entrega oportuna.

ALCANCE DEL PROCESO:

Radicación y registro de las comunicaciones oficiales internas y externas de la Universidad Industrial de Santander



ENTRADAS 	ACTIVIDADES	SALIDAS 	RESPONSABLE
Comunicaciones oficiales y correspondencia	<p>Recibo, clasificación y distribución en los casilleros por Unidades Académicas / Administrativas, de las comunicaciones oficiales y la correspondencia para su posterior despacho.</p> <p>Traslado a los Auxiliares de Correspondencia de las comunicaciones oficiales para su debida radicación y registro.</p>	<p>Correspondencia clasificada para distribuir</p> <p>Comunicaciones oficiales para radicación y registro</p>	CLASIFICADOR DE CORRESPONDENCIA
Comunicaciones oficiales	Radicación de toda las comunicaciones oficiales de conformidad con las normas establecidas.	Comunicaciones radicadas y registradas	AUXILIAR DE CORRESPONDENCIA

ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	MANUAL DE CALIDAD. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS PROCESO: CORRESPONDENCIA DESPACHADA	Versión: 1
		Pág:16/31
		Fecha: 20-sep-04

ENTRADAS 	ACTIVIDADES	SALIDAS 	RESPONSABLE
Comunicaciones radicadas y registrada	Registro (digitalización) de las comunicaciones radicadas. Relación de las comunicaciones despachadas por empresa, para informe estadístico. Registro automatizado de las comunicaciones oficiales para despacho a través de las empresas de correo.	Informe estadístico Comunicaciones oficiales para despacho a través de las empresas de correo	MENSAJERO
Comunicaciones oficiales	Entrega de comunicaciones oficiales a las empresas de correos para su entrega externa. Entrega de comunicaciones oficiales a los mensajeros para su entrega dentro de la Universidad.	Comunicaciones oficiales despachadas.	AUXILIAR DE CORRESPONDENCIA

ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	MANUAL DE CALIDAD. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS PROCESO: CORRESPONDENCIA DESPACHADA		Versión: 1
			Pág: 17/31
			Fecha: 20-sep-04
PROVEEDORES PROCESO DE CORREOS	CLIENTE EMPRESAS EXTERNAS DE LA UIS TODOS LAS UNIDADES ACADEMICAS / ADMINISTRATIVAS DE LA UIS	DOCUMENTOS PROCEDIMIENTO PARA LA RADICACIÓN Y REGISTRO DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES	
REGISTROS Registro en el sistema de envíos por empresas de correos. Planillas de correspondencia despachada Planilla de devoluciones Planilla de control de entrega especial Digitalización de correspondencia Registro de consultas	REQUISITOS LEGALES Constitución política: Art (8,15,20,23,27,63,70,71,72,74,95,112,313). Ley 39 de 1981 Ley 57 de 1985 Ley 190 de 1995 Ley 594 de 2000 Ley 734 de 2.002 Ley 795 de 2003 Decreto 1474 de 1.997, Decreto 1145 de 2.004, Reglamento General de Archivo: Acuerdo 07 de 1.994 de la junta Archivo General Nación, Acuerdo 11 de 1.996, Acuerdo 056 de 2.000, Acuerdo 060 de 2.001, Acuerdo 02 de 2.004, Normatividad de la U.I.S.	REQUISITOS NORMA 4.2.2 5.5.3 5.6 6.1 6.2.1 7.2.1 7.2.3 7.5 7.5.5 8.1, 8.2, 8.3	

ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	MANUAL DE CALIDAD. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS PROCESO: CORRESPONDENCIA RECIBIDA	Versión: 1
		Pág: 18/31
		Fecha: 20-sep-04

OBJETIVO DEL PROCESO: Asegurar que toda la correspondencia interna y externa de la Universidad Industrial de Santander esté en el momento y lugar apropiado según sus características.			
ALCANCE DEL PROCESO: Recibo, clasificación y distribución de la correspondencia de la Universidad Industrial de Santander.			
ENTRADAS 	ACTIVIDADES	SALIDAS 	RESPONSABLE
Correspondencia externa	<p>Recoger los periódicos en la portería de la Universidad a fin de proceder a su clasificación y distribución.</p> <p>Clasificar la correspondencia que es recibida en la oficina de administración de documentos por parte de las entidades públicas y privadas ajenas a la Universidad.</p> <p>Trasladar a el auxiliar de correspondencia los documentos para radicación</p>	Correspondencia externa clasificadas	AUXILIAR DE CORREOS
Correspondencia interna	Atender los recibos de correspondencia enviados por la Universidad para su despacho interno y externo.	Correspondencia ubicada en su destino final	AUXILIAR DE CORREOS

ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	MANUAL DE CALIDAD. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS PROCESO: CORRESPONDENCIA RECIBIDA	Versión: 1
		Pág: 19/31
		Fecha: 20-sep-04



	<p>Trasladar la correspondencia oficial al proceso de radicación.</p> <p>La correspondencia radicada se digitaliza para mantenerse en el servidor de la Universidad.</p> <p>Distribuir la correspondencia por las dependencias de la Universidad de acuerdo a los recorridos internos establecidos y entidades públicas o privadas cuando así lo exijan las condiciones</p>	MENSAJERO
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

REQUISITOS ISO 9001:2000	REQUISITOS DE LEY	REGISTROS
4.2.2 5.5.3 5.6 6.1 6.2.1 7.2.1 7.2.3 7.5 7.5.5 8.1, 8.2, 8.3	<p>Constitución política: Art (8,15,20,23,27,63,70,71,72,74,95,112,313).</p> <p>Ley 39 de 1981 Ley 57 de 1985 Ley 190 de 1995 Ley 594 de 2000 Ley 734 de 2.002 Ley 795 de 2003 Decreto 1474 de 1.997 Reglamento General de Archivo: Acuerdo 07 de 1.994 de la junta Archivo General</p>	<p>Registro en el sistema de recibo de correspondencia para envíos por empresas de correos.</p> <p>Planillas de correspondencia recibida Planilla de devoluciones Planilla de control de entrega especial</p>

ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	MANUAL DE CALIDAD. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS PROCESO: CORRESPONDENCIA RECIBIDA	Versión: 1
		Pág: 20/31
		Fecha: 20-sep-04

REQUISITOS ISO 9001:2000	REQUISITOS DE LEY	REGISTROS
4.2.2 5.5.3 5.6 6.1 6.2.1 7.2.1 7.2.3 7.5 7.5.5 8.1, 8.2, 8.3	Acuerdo 11 de 1.996 Acuerdo 056 de 2.000 Acuerdo 060 de 2.001 Acuerdo 02 de 2.004 Normatividad de la U.I.S.	Registro en el sistema de recibo de correspondencia para envíos por empresas de correos. Planillas de correspondencia recibida Planilla de devoluciones Planilla de control de entrega especial

PROVEEDORES	CLIENTE	DOCUMENTOS
EMPRESAS OFICIALES Y PRIVAEDAS EXTERNAS A LA UIS TODOS LOS PROCESOS DE LA UIS	TODOS LOS PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	PROCEDIMIENTO DEL MANEJOR DE LA CORRESPONDENCIA RECIBIDA



ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	MANUAL DE CALIDAD. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS PROCESO: RECURSOS HUMANOS		Versión: 1
			Pág: 21/31
			Fecha: 20 -sep -2004
OBJETIVO DEL PROCESO: Asegurar la competencia, concientización y motivación del personal necesaria para realizar, controlar y mejorar los procesos del sistema de Gestión de la Calidad.			
ALCANCE DEL PROCESO: Este proceso aplica a todo el personal de la Universidad Industrial de Santander .			
ENTRADAS 	ACTIVIDADES	SALIDAS 	RESPONSABLE
Necesidades del proceso que solicita personal.	ACTUALIZACIÓN DE RESPONSABILIDADES Actividad de selección	Selección y entrevista del personal	JEFE DE RECURSOS HUMANOS
Selección y entrevista del personal	Actividad de contratación	Cumplimiento de los requisitos y documentos al día.	
Cumplimiento de los requisitos y documentos al día.	Identificación de necesidades de capacitación.	Necesidades de capacitación detectadas.	
Programas de salud ocupacional	Programa de actividades y determinación de factores de riesgos.	Aprobación de las actividades de salud ocupacional	

ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	MANUAL DE CALIDAD. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS PROCESO: RECURSOS HUMANOS	Versión: 1 Pág: 22/31 Fecha: 20 -sep -2004
---------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

REQUISITOS ISO 9001:2000	REQUISITOS DE LEY	REGISTROS
4.1, 4.2.1, 5.2, 5.5.3, 5.6.1, 5.6.2, 5.6.3 6.1 7.4.2 8.2.3 8.3, 8.4	CODIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO	Evaluación de cargos Descripción de cargos Manual de responsabilidades

PROVEEDORES	CLIENTE	DOCUMENTOS
DUEÑOS DE PROCESOS GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL DE RECURSOS HUMANOS

ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	MANUAL DE CALIDAD. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS PROCESO: MICROFILAMCIÓN	Versión: 1
		Pág: 23/ 31
		Fecha: 20-sep-04
OBJETIVO DEL PROCESO: Conservar los documentos que la Universidad considera indispensables bajo las condiciones óptimas y de acuerdo a los requisitos establecidos.		
ALCANCE DEL PROCESO: Aplica a todos los documentos internos y externos a la Universidad Industrial de Santander.		

ENTRADAS 	ACTIVIDADES	SALIDAS 	RESPONSABLE
Preparación de equipos	Preparación y selección del material que se va a microfilmear. Indización de rollos Preparación de reactivos. Ajuste a los equipos.	Equipo y maquinaria óptimos para el desarrollo del proceso	TECNICO DE MICROFILMACIÓN
Plan de ejecución	Elaboración de relaciones de archivo y de antecedentes. Revisión del material. Alistamiento de material	Documentos microfilmados	OPERADOR DE MICROFILMACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	MANUAL DE CALIDAD. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS PROCESO: MICROFILAMCIÓN	Versión: 1
		Pág: 24 /31
		Fecha: 20-sep-04

ENTRADAS 	ACTIVIDADES	SALIDAS 	RESPONSABLE
Plan de ejecución	Microfilmación del acta inicial. Elaboración del acta final. Revelado de rollos Duplicación del rollo Envío de rollos a archivo de seguridad	Documentos Microfilmados	
Requisitos reglamentarios	Recepción de información de requisitos específicos. Control tarjeta técnica. Verificación y control de las variables exigidas en el proceso	Cumplimiento de los requisitos	TECNICO DE MICROFILMACION

ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	MANUAL DE CALIDAD. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS PROCESO: MICROFILAMCIÓN	Versión: 1
		Pág:25/31
		Fecha: 20-sep-04

PROVEEDORES PROCESO DE ARCHIVO CENTRAL TODOS LOS PROCESOS DE LA UIS	CLIENTE CUALQUIER PERSONA O ENTIDAD TODOS LOS PROCESOS DE LA UIS	DOCUMENTOS PROCEDIMIENTO PARA LA MICROFILMACIÓN DE DOCUMENTOS
----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------

REQUISITOS ISO 9001:2000	REQUISITOS DE LEY	RESGISTROS
4.2.2 5.2, 5.5.3, 5.6 6.1, 6.2.1 7.2.1, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.5, 7.6 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3	Constitución política: Art (8,15,20,23,27,63,70,71,72,74,95,112,313). Ley 39 de 1981 Ley 57 de 1985 Ley 190 de 1995 Ley 594 de 2000 Ley 734 de 2.002 Ley 795 de 2003 Decreto 1474 de 1.997 Decreto 1145 de 2.004 Reglamento General de Archivo: Acuerdo 07 de 1.994 de la junta Archivo General Nación Acuerdo 11 de 1.996 Acuerdo 056 de 2.000, Acuerdo 060 de 2.001, Acuerdo 02 de 2.004, Normatividad	Registro del acta inicial y final del documento Tabla de contenido Relación de rollos procesados Acta de apéndice



ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	MANUAL DE CALIDAD. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS PROCESO: MANTENIMIENTO	Versión: 1
		Pág: 29/31
		Fecha: 20-sep-04

OBJETIVO DEL PROCESO:

Asegurar la disponibilidad de los equipos en óptimas condiciones para garantizar la prestación del servicio acorde con los requisitos que la organización ofrece.

ALCANCE DEL PROCESO:

Programas y generación del mantenimiento programado a equipos e instalaciones.

ENTRADAS 	ACTIVIDADES	SALIDAS 	RESPONSABLE
Equipos e instalaciones	Inventario de la maquinaria instalada. Elaboración de programas correctivos con base en la inspección mensual que realizan los funcionarios a cargo para así establecer contactos para los programas laborales. Ejecución de programas elaborados Realizar mantenimiento correctivo	Programa mensual de mantenimiento	SUPERVISOR DE MANTENIMIENTO
Equipos e instalaciones	Seleccionar maquinas e instalaciones para revisar de acuerdo con un programa preventivo a fin de eliminar daños e imprevistos que afectan la prestación del servicio.	Reporte de mantenimiento preventivo realizado	SUPERVISOR DE MANTENIMIENTO

ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	MANUAL DE CALIDAD. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS PROCESO: MANTENIMIENTO	Versión: 1
		Pág: 31/31
		Fecha: 20-sep-04

REQUISITOS ISO 9001:2000	REQUISITOS DE LEY	RESGISTROS
4.2.2 5.5.3, 5.6.1, 5.6.2 6.3 7.4, 7.4.2 8.1, 8.2.3, 8.2.4	NINGUNO	REGISTROS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO
PROVEEDORES PROCESO PLANTA FÍSICA	CLIENTE TODOS LOS PROCESOS DEL AREA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	DOCUMENTOS HOJA DE VIDA DE LOS EQUIPOS



ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	MANUAL DE CALIDAD. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Versión: 1
	PROCESO: PLANIFICACIÓN GERENCIAL	Pág: 26 / 31
		Fecha: 20-sep-04

OBJETIVO DEL PROCESO:



Establecer directrices y realizar la gestión necesaria para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad, así como la mejora continua de su eficacia.

ALCANCE DEL PROCESO:

Desarrollar actividades de planeación estratégica de la calidad, revisión gerencial y provisión de recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.



ENTRADAS 	ACTIVIDADES	SALIDAS 	RESPONSABLE
<p>Necesidades y expectativas de partes interesadas internas y externas a la organización.</p> <p>Aspectos legales y reglamentarios.</p> <p>Información del mercado</p>	<p>Planeación estratégica para el desarrollo de la política y objetivos de calidad.</p> <p>Diseño de indicadores de gestión.</p> <p>Identificación de responsabilidades.</p> <p>Comunicación interna</p>	<p>Política de calidad.</p> <p>Objetivos de calidad.</p> <p>Responsabilidades de los diferentes miembros de la organización.</p> <p>Canales de comunicación.</p> <p>Indicadores para medición del desempeño.</p>	COMITÉ DE CALIDAD
<p>Informes de no conformidades.</p> <p>Evaluación de desempeño.</p>	<p>Revisión por la dirección del sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>Plan de acción de mejoramiento</p>	COMITÉ DE CALIDAD



ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	MANUAL DE CALIDAD. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Versión: 1
	PROCESO: PLANIFICACIÓN GERENCIAL	Pág: 27 /31
		Fecha: 20-sep-04

ENTRADAS 	ACTIVIDADES	SALIDAS 	RESPONSABLE
Medición de indicadores. Informes de auditoria interna.	Revisión por la dirección del sistema de gestión de la calidad.	Plan de acción de mejoramiento	COMITÉ DE CALIDAD
Planes de mejora. Evaluación de proveedores	Provisión de recursos	Asignación de los recursos necesarios	Representante de la dirección

REQUISITOS ISO 9001:2000	REQUISITOS DE LEY	REGISTROS
4.1, 4.2.2 5 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 7.2.2, 7.2.3, 7.4, 7.4.3 8.2.1, 8.2.2, 8.3, 8.5.1,8.5.2,8.5.3	Constitución política: Art (8,15,20,23,27,63,70,71,72,74,95,112,313). Ley 594, Ley 57 de 1985. Ley 80 de 1989. Ley 190 de 1995. Ley 527 de 1999, Ley 594, Ley 734. Decreto 998 de 1997 Reglamento general de archivo de la junta A.G.N. Normatividad de la U.I.S.	Registro de control de fondo especial. Registro de control de fondo común. Registro de rollos de microfilmación. Informe de actividades mensuales de cada empleados. Registro de envío urbano de correspondencia. Control de cobro a las dependencias.
PROVEEDORES ALTA GERENCIA	CLIENTE TODOS LOS PROCESOS DEL AREA DE ADMINISTRACION DE DOCUMENTOS	DOCUMENTOS CARTA DE COMPROMISO DE LA ALTA GERENCIA.

ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	MANUAL DE CALIDAD. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 1
		Pág: 28 / 31
		Fecha: 20-sep-04
OBJETIVO DEL PROCESO: Garantizar el control de documentos y registros internos y externos establecidos dentro del sistema de gestión de la calidad.		
ALCANCE DEL PROCESO: Aplica a todos los documentos del sistema de gestión de la calidad.		

ENTRADAS 	ACTIVIDADES	SALIDAS 	RESPONSABLE
Requisitos y criterios para la elaboración y control de documentos	<p>Aprobación de los documentos antes de su emisión.</p> <p>Revisión, actualización y aprobación de los documentos del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Identificar los cambios que se le han hecho al documento y la versión vigente del mismo.</p> <p>Revisar la disponibilidad de las versiones vigentes de los documentos.</p> <p>Determinar el origen de los documentos.</p>	Documentos aprobados	Comité de calidad

ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	MANUAL DE CALIDAD. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL			Versión: 1
				Pág: 29/ 31
				Fecha: 20-sep-04
ENTRADAS 	ACTIVIDADES	SALIDAS 	RESPONSABLE	
Requisitos y criterios para la elaboración y control de documentos	<p>Elaborar los registros que proporcionen evidencia de las conformidades con los requisitos.</p> <p>Mantener legibles y fácilmente identificables</p> <p>Asegurar que los registros sean recuperables</p>	Documentos aprobados	Comité de calidad	
EQUISITOS ISO 9001:2000	REQUISITOS DE LEY	REGISTROS		
4. 5.6.1, 5.6.2 7.2.2, 7.4.3 8.1, 8.2.4, 8.4, 8.5.2, 8.5.3	Ley 57 de 1985. Ley 594. Decreto 2150 de 1995. Acuerdo 09 de 1995. Acuerdo 11 de 1996.	CONTROL DE CAMBIOS		
PROVEEDORES	CLIENTE	DOCUMENTOS		
TODOS LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	TODOS LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN	TODOS LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS
ENCUESTA AL CLIENTE**

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CIUDAD: Bucaramanga		Nombre del cliente:								Fecha:	
#	PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Nuestro servicio de visita para la centralización de documentos es oportuna?										
2	Pueden comunicarse con nosotros fácilmente?										
3	Resolvemos todos sus problemas y dudas?										
4	Nuestro personal resuelve sus inquietudes?										
5	Está conforme con las rutas y horarios establecidos de nuestros mensajeros?										
6	Nuestros servicios son de buena calidad?										
7	Sus documentos oficiales y correspondencia son recibidas y entregadas a tiempo?										
8	El servicio de consulta de documentos (Archivo Centralizado) es eficiente?										
9	Las instrucciones y normas reglamentarias para la organización de los documentos que van a ser trasladados al Archivo Central son claros?										
10	Son frecuentes las quejas relacionadas con la entrega de los documentos oficiales y la correspondencia?										
11	La atención al cliente que ofrecen nuestros empleados en la prestación del servicio es la deseada por Ud?										
12	El tiempo empleado para resolver los problemas o quejas que han tenido con nosotros es extenso?										
OBSERVACIONES, INQUIETUDES											

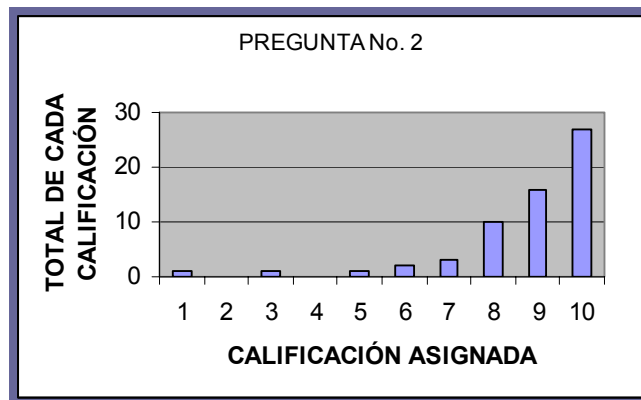
ANEXO 2. ENCUESTA

**ANÁLISIS DE LA ENCUESTA
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

1. ¿Nuestro servicio de visita para la centralización de documentos es oportuno?

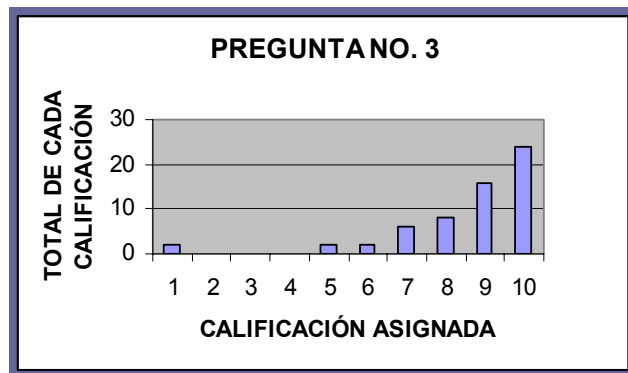
Uno de los principales problemas que se están presentando es la visita a las unidades Académico / Administrativas para llevar a cabo el proceso de transferencia primaria de archivo, puesto que no se cuenta con el espacio deseado para poder archivar todos los documentos generados por cada una de estas dependencias, por lo tanto resulta complicado poder recibir todos los documentos que estas dependencias desean. Al igual se genera un problema que se relaciona con la ubicación de estos archivos inactivos, porque no se tienen las condiciones ambientales óptimas para almacenarlos.

2. ¿Pueden comunicarse con nosotros fácilmente?



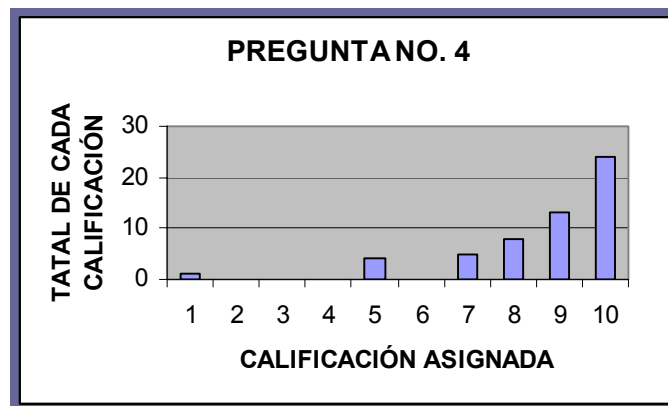
En algunas situaciones no es muy fácil la comunicación vía telefónica con la Administración de Documentos, ya que no se cuenta con las líneas necesarias para cada una de las áreas internas de la dependencia. Por lo general el teléfono se encuentra siempre abierto y la comunicación se torna difícil.

3. ¿Resolvemos todos sus problemas y dudas?



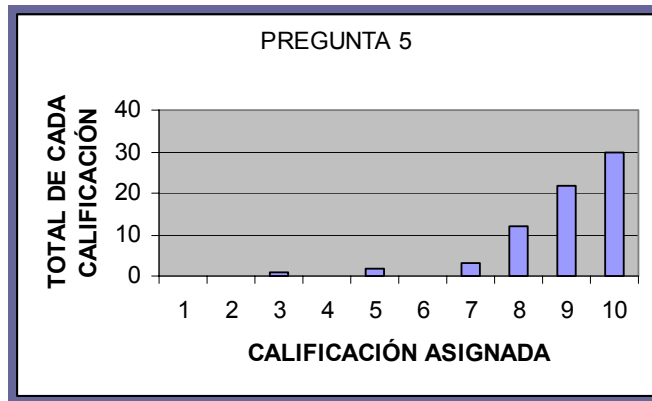
El personal de la Administración de Documentos está en la capacidad de resolver cualquier duda relacionada con sus actividades laborales, este es un punto a favor que se tiene ya que las unidades Académico Administrativas consideran que en la mayoría de las veces, sus dudas son resueltas satisfactoriamente.

4. ¿Nuestro personal resuelve sus inquietudes?



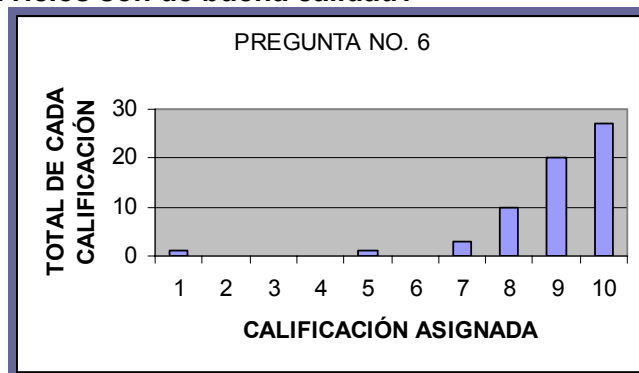
El personal de la Administración de Documentos está todo el tiempo disponible para resolver las inquietudes de sus clientes, brindando confiabilidad en la información suministrada y calidad en sus servicios. Los usuarios se sienten satisfechos por el trato recibido dentro de la dependencia y fuera de ella.

5. ¿Está conforme con las rutas y horarios establecidos de nuestros mensajeros?



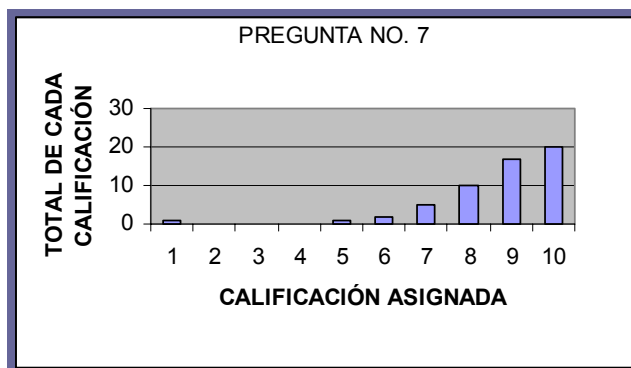
En cuanto a las rutas y horarios establecidos para los recorridos de los mensajeros, las unidades Académico / Administrativos que se encuentran dentro del campus universitario se encuentran satisfechos, y consideran que los horarios han sido asignados acorde a las necesidades. Los problemas o inconformidades se presentan con las sede Bucarica y Salud, puesto que debido a su ubicación los horarios no se ajustan a sus necesidades, es decir no todo el correo generado por ellas es llevado a la oficina principal de Administración de Documentos para ser despachada el mismo día de entrega.

6. ¿Nuestros servicios son de buena calidad?



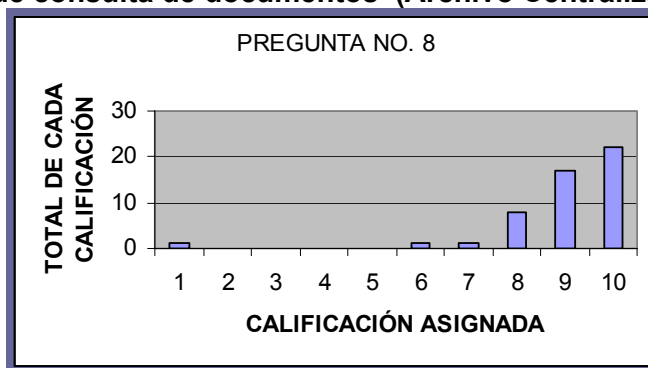
Al medir la satisfacción general de las unidades Académico / Administrativos se observa un nivel de satisfacción alto, los usuarios están satisfechos por el trato personal recibido, por la facilidad para resolver problemas y la disponibilidad de tiempo con la que se cuenta. Se da cumplimiento a los horarios establecidos, y en general su servicio se considera de alta calidad.

7. ¿Sus documentos oficiales y correspondencia son recibidas y entregadas a tiempo?



Se maneja un sistema controlado para evitar inconvenientes en la entrega de los documentos oficiales y correspondencia, en cuanto al tiempo de entrega interna los mensajeros cumplen con los horarios establecidos para evitar retrasos con los documentos, y en cuanto a la entrega externa depende de las empresas de correos contratadas por la Universidad para hacer el envío. Se han presentado inconvenientes con la entrega de la correspondencia (pérdida de documentos, entrega errónea al destinatario), pero se han tomado las acciones necesarias para eliminar la causa de este error.

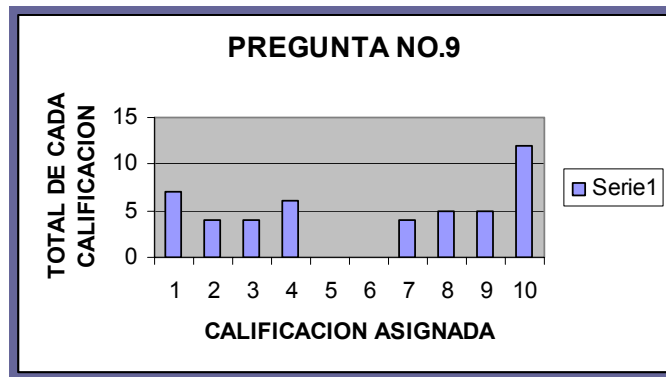
8. ¿El servicio de consulta de documentos (Archivo Centralizado) es eficiente?



El servicio de consulta del Archivo Central es muy eficiente gracias al control estricto que se tiene con cada documento que ingresa a hacer parte de este Archivo de la Universidad. Se trabajo bajo los parámetros del Archivo General de la Nación, lo cual les

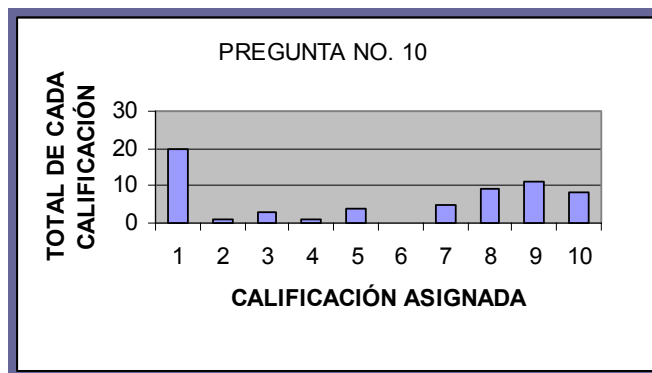
ha permitido, mantenerse actualizados en requisitos legales, además de lograr una consulta eficiente dentro del depósito de archivo.

9. ¿Las instrucciones y normas reglamentarias para la organización de los documentos que van a ser trasladados al Archivo Central son claros?



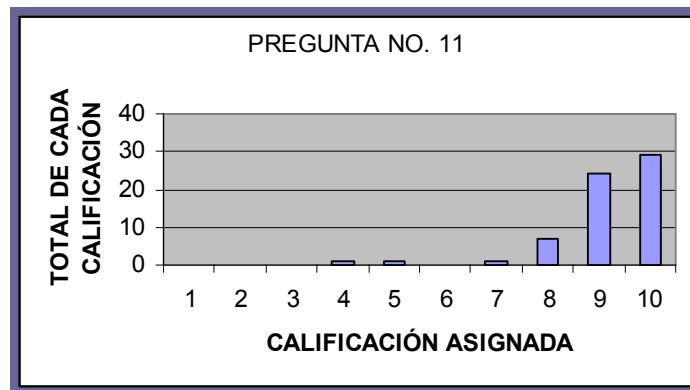
Las instrucciones y normas reglamentarias para la transferencia del Archivo inactivo al Archivo Central, no están muy bien definidas por toda la Universidad, en algunas áreas no se tiene conocimiento del manejo del Archivo y del control que se lleva con cada documento, dependiendo de su origen y estado. No se llevan las capacitaciones adecuadas con cada una de las dependencias, por eso se presentan tantas devoluciones de Archivo, ya que no se maneja de la forma indicada.

10. ¿Son frecuentes las quejas relacionadas con la entrega de los documentos oficiales y la correspondencia?



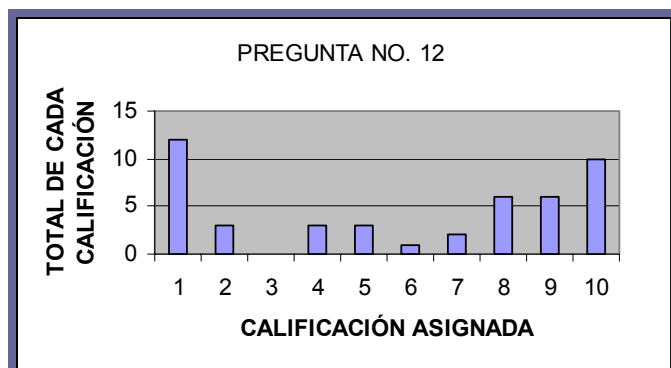
Las quejas no son muy frecuentes, en cuanto a las unidades Académico / Administrativos dentro del campus universitario, pero sí se presentan quejas provenientes de las sedes de Bucarica y Salud por la ubicación en la que se encuentran. A nivel general son muy pocas las veces que se presentan inconvenientes de este tipo con la correspondencia. Se tienen procedimientos estandarizados para evitar que se presenten este tipo de quejas.

11. ¿La atención al cliente que ofrecen nuestros empleados en la prestación del servicio es la deseada por ud?



El personal de la Administración de Documentos brinda un servicio cálido y propicio para cada uno de sus clientes. Evita hacer esperar por mucho tiempo a sus clientes para hacer atendidos, ya que este es uno de los aspectos más importantes para nuestros clientes.

12. ¿El tiempo empleado para resolver los problemas o quejas que han tenido con nosotros es extenso?



Dependiendo del caso que se esté tratando y del clientes del que estemos hablando el tiempo se hace extenso o corto, esto se ve reflejado en el diagrama ya que por su ubicación y por el problema que se haya presentado se toman distintas medidas para solucionar el inconveniente. De igual manera se maneja un conducto regular para el tratamiento de estos problemas y se trata de desarrollar en el menor tiempo posible, siempre y cuando esté al alcance de la dependencia.