**Datos de identificación del programa de formación**

|  |  |
| --- | --- |
| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Manejo de información para sistemas de gestión |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| COMPETENCIA | 220601042: Documentar procesos de acuerdo con normativa y procedimientos técnicos | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | 220601042-01. Identificar los tipos de documentos de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos por la organización.  220601042-02. Alimentar los aplicativos con información documentada necesaria según el sistema de gestión y naturaleza de la organización. |

|  |  |
| --- | --- |
| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | CF3 |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | Documentos y procesos de la información documentada |
| BREVE DESCRIPCIÓN | En este componente formativo se abordarán las temáticas y conceptos relacionados con la gestión documental, así como también los mecanismos y herramientas para el diseño e implementación de un sistema de gestión documental en una organización, en busca de la generación de competencias relacionadas con la caracterización, diseño, gestión y control de documentos. |
| PALABRAS CLAVE | Documentos, procesos, diagramas de flujo. |

|  |  |
| --- | --- |
| ÁREA OCUPACIONAL | 1 - FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN |
| IDIOMA | Español |

# **TABLA DE CONTENIDOS**

**1. Documento: tipos y técnicas**

**2. Métodos de codificación**

**3. Procesos: secuencia e interacción**

3.1 Criterios de la información documentada

3.2 Diagramas de flujo

3.3 Herramientas ofimáticas para documentación de los procesos

**4. Ley de archivo vigente (Archivo General de la Nación)**

**INTRODUCCIÓN**

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| Apreciado aprendiz, le damos la bienvenida a este componente formativo, donde podrá explorar elementos relacionados con la gestión de la información documental, iniciando con el reconocimiento de conceptos esenciales para recorrer el proceso, así como también las herramientas para codificar y divulgar la información que reposará en los sistemas de gestión documental, garantizando confiabilidad, pertinencia y efectividad.  A través de la exploración de las temáticas, se proponen elementos que orienten hacia el fortalecimiento de procesos que propendan por la calidad y disponibilidad de la información documental, en procura de una gestión eficiente y eficaz de las organizaciones, además del cumplimiento de los requisitos legales.  En el siguiente video conocerá, de forma general, la temática que se estudiará a lo largo del componente formativo. |

**GUION DE VIDEO INTRODUCTORIO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Video spot animado | | | |
| **NOTA** |  | | | |
| **Título** | Introducción | | | |
| **Escena** | **Imagen** | **Sonido** | **Narración (voz en off)** | **Texto** |
| **1** |  |  | Bienvenido a este componente formativo, el cual ha sido desarrollado para aprender sobre sistemas de gestión, los cuales se constituyen en herramientas que permiten aportar al desarrollo integral de las organizaciones, garantizando que los procesos se realicen de manera organizada y secuencial, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas trazados en la estrategia, a través de la aplicación de criterios definidos; de esta forma es posible, para la gerencia, establecer condiciones para el seguimiento y verificación de las actividades, además de la identificación de condiciones de riesgo y, de esta manera, formular acciones preventivas que permitan atenderlas de manera oportuna. | Sistemas de gestión  Organizaciones  Estrategia |
| **2** |  |  | La gestión documental es solo uno de los sistemas enfocados en garantizar la efectividad organizacional; su correcta implementación brinda a los gerentes, la capacidad para tomar decisiones de manera informada y velar así por el bienestar de la organización y la eficacia de los procesos, a través del cumplimiento de los procedimientos documentales previamente establecidos, oficializados y socializados, entre las áreas involucradas y sus respectivos colaboradores. | Gestión documental  Organización  Procedimientos documentales |
| **3** |  |  | Con base en lo anterior, al finalizar el presente componente formativo, se espera que el aprendiz esté en condiciones de identificar los tipos de documentos de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos por la organización, los cuales hacen parte del sistema de gestión documental y se convierten en el insumo central para su consolidación. | Tipos de documentos  Sistema de gestión documental |
| **4** |  |  | Teniendo en cuenta que los sistemas de gestión se adaptan a las especificidades y requerimientos de la organización, en relación con su tamaño, magnitud y actividades que se realizan para el cumplimiento de su función social y en busca de la efectividad del sistema de gestión documental, el aprendiz contará con elementos que le permitirán alimentar los aplicativos con información documentada necesaria, según el sistema de gestión y naturaleza de la organización en que este se implemente. Para lograr lo anterior, el componente se desarrolla a través de diferentes temáticas las cuales se esbozan a continuación: | Función social  Sistema de gestión |
| **5** |  |  | Se abordarán elementos conceptuales relacionados con los documentos, su caracterización y mecanismos para asegurar su elaboración, actualización y control; en segunda instancia, se plantearán los requerimientos para su codificación, para ser integrados al sistema de gestión documental; luego se conceptualizará alrededor de los procesos, como elementos fundamentales para el desarrollo de actividades en las organizaciones y las formas en que su caracterización y documentación aportan al cumplimiento de las estrategias.  En el componente formativo, se tratarán elementos normativos y técnicos que pretenden facilitar la gestión documental, además de dar cumplimiento a requerimientos gubernamentales y validez al sistema de gestión. | Documentos  Codificación  Procesos  Elementos normativos y técnicos |
| **6** |  |  | Al culminar este componente, el aprendiz comprenderá la importancia de la documentación y de la implementación de un sistema de gestión documental, identificará su rol estratégico en el contexto de la organización y contará con elementos de valor que le permitan fortalecer competencias relacionadas con la documentación, codificación, caracterización de procesos, diseño de diagramas de flujo, elementos de efectividad en el marco del diseño e implementación de un sistema de gestión documental en cualquier tipo de organización. | Implementación de un sistema de gestión documental  Caracterización de procesos  Diseño de diagramas de flujo |
| **Nombre del archivo** | **135401\_v1** | | | |

**DESARROLLO DE CONTENIDO**

**1. Documento: tipos y técnicas**

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| Para comenzar, es importante conocer que los sistemas de gestión definen documento como el conjunto de elementos que se constituyen en un soporte central de la estructura organizacional, y que, además, contienen políticas, procesos, procedimientos, instrucciones y todo aquello que está y no está permitido. También, permiten la trazabilidad de información histórica, informes de auditoría, resultados de acciones, de monitoreo y seguimiento. |

**Tipos de documentos y registros**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Infografía interactiva Modal | |
| **Texto introductorio** | Dependiendo de las características del elemento utilizado para salvaguardar y transferir la información, se establecen diferentes tipos de clasificación de documentos, para los cuales Cruz Mundet (2012), define los siguientes: | |
| **Imagen:**    **7**  **6**  **5**  **4**  **3**  **2**  **1** | | |
| **Código de la imagen** | 135401\_i1 | |
| **Punto modal 1** | **Textuales:** son los documentos más comunes, su característica general es la inclusión de texto escrito. | En la imagen: donde aparece el número 1 |
| **Punto modal 2** | **Iconográficos:** se valen de elementos gráficos para representar la información que en ellos se contiene (mapas, planos, dibujos, fotografías, diapositivas, transparencias, etc.). | En la imagen: donde aparece el número 2 |
| **Punto modal 3** | **Sonoros:** comprende elementos en los que se alberga información en formato de audio, bien sea formato análogo o digital. | En la imagen: donde aparece el número 3 |
| **Punto modal 4** | **Audiovisuales:** son elementos que contienen información que combina audio, imagen y movimiento. | En la imagen: donde aparece el número 4 |
| **Punto modal 5** | **Electrónicos o informáticos:** son documentos generados por procesamiento en computador y se valen de almacenamiento físico (CD-ROM, memoria o disco duro) o virtual (almacenamiento en la nube). | En la imagen: donde aparece el número 5 |
| **Punto modal 6** | **Documentos públicos:** son documentos expedidos por alguna organización o funcionario público. | En la imagen: donde aparece el número 6 |
| **Punto modal 7** | **Documentos privados:** son documentos expedidos por personas jurídicas o naturales, que no cumplan funciones públicas. | En la imagen: donde aparece el número 7 |

**Técnicas de elaboración**

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| Luego de conocer los tipos de documentos y con el fin de garantizar una correcta gestión documental, se hace fundamental el cumplimiento de algunos elementos, según la técnica de elaboración. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Carrusel de tarjetas | |
| **Introducción** | Estos elementos son: | |
| **Planeación**  Proceso previo enfocado al diseño del sistema, de acuerdo con las características y necesidades de la organización específica y sus necesidades de gestión documental. | | **Imagen:** 135401\_i2 |
| **Producción**  Estructuración de las categorías documentales y sistematización de los documentos, de acuerdo con los criterios previamente definidos. | | **Imagen:** 135401\_i3 |
| **Gestión y trámite**  Análisis y definición del flujo de procesos para cada documento, sus interacciones y formas adecuadas de uso en el contexto de la organización. | | **Imagen:** 135401\_i4 |
| **Organización**  Definición de categorías, valoración, características y responsables del almacenamiento documental. | | **Imagen:** 135401\_i5 |
| **Transferencia**  Políticas de transferencia de los archivos con base en las tablas de valoración documental. | | **Imagen:** 135401\_i6 |
| **Disposición**  Establecimiento de los procesos de selección, valoración, conservación, ciclo de vida de los documentos y disposiciones para su eliminación. | | **Imagen:** 135401\_i7 |
| **Preservación**  Definición de criterios para disponer los documentos a largo plazo, garantizando su conservación y buen estado. | | **Imagen:** 135401\_i8 |
| **Valoración**  Determinación del grado de relevancia de los documentos y los criterios para su disposición en el tiempo. | | **Imagen:** 135401\_i9 |

**Técnicas de actualización**

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| Teniendo en cuenta que los documentos que se integran al sistema de gestión documental tienen una utilidad para los diferentes procesos con los que interactúan, y que la esencia de los sistemas de gestión es el mejoramiento continuo, es importante desarrollar mecanismos que permitan su actualización, de acuerdo con acciones de mejora identificadas por los diferentes individuos o áreas organizacionales que los generan o hacen uso de la información que en ellos se consigna; para esto, es necesario establecer protocolos que permitan que, una vez identificadas las acciones de mejora, se pueda generar un flujo de proceso encaminado a la actualización e inclusión de manera formal como parte del SG (Sistema de Gestión); para originarlo es necesario determinar los siguientes aspectos:   * Actores vinculados al documento. * Temporalidad de revisión documental. * Proceso de identificación de oportunidades de actualización. * Flujo de propuesta y aprobación del documento. * Formato de actualización. * Áreas que validan el proceso y lo formalizan. * Mecanismos de formalización. * Medios de divulgación y apropiación. |

|  |  |
| --- | --- |
| Tipo de recurso | Cajón de texto de color |
| Los anteriores elementos deberán ser tenidos en cuenta en el documento denominado “Procedimiento de Actualización Documental”, el cual cumplirá con el requisito de estar debidamente codificado e integrado al sistema de gestión documental, aclarando el flujo de proceso y los criterios que deben ser cumplidos con el objetivo de garantizar la realización exitosa del proceso de actualización. | |

**Técnicas de control de documentos**

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| Como parte de la gestión documental, es necesario establecer criterios que permitan garantizar el control a los documentos que se integran al SGD (Sistema de Gestión Documental); para lograrlo, es importante que la organización se plantee una serie de interrogantes que le permitirán verificar la pertinencia de los documentos que deben ser examinados y controlados. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Rutas / Pasos. Verticales 1 |
| **Introducción** | A continuación, se presenta una serie de preguntas orientadoras para realizar el proceso de manera exitosa: |
| **Imagen:** 135401\_i10 | |
| **A** | ¿El documento permite orientar los procesos productivos o la prestación de servicios de la organización? |
| **B** | ¿Acepta orientar los procesos de verificación, inspección o prueba de los productos o servicios desarrollados por la organización? |
| **C** | ¿Establece requisitos relacionados con el cliente, los productos y/o servicios? |
| **D** | ¿Es útil para realizar el control de procesos? |
| **E** | ¿Facilita la toma de decisiones por parte del personal de producción? |
| **F** | ¿Admite recopilar información útil para la toma de decisiones futuras, relacionadas con el alcance del sistema de gestión (como son los formularios)? |
| **G** | ¿En caso de no ser actualizada, la información contenida en el documento representaría un riesgo para la organización y/o sus clientes? |
| **H** | ¿Tiene alguna relación con los requisitos del sistema de gestión? |

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| En caso de responder afirmativamente a alguno de los cuestionamientos anteriores, es necesario establecer mecanismos de control del documento y, de esta forma, identificar y mitigar todas las situaciones de riesgo relacionadas con la gestión de este tipo de documentos (Ayudaley, s.f.). |

**Procedimiento de control de documentos**

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| El control documental deberá asegurar el cumplimiento de una serie de acciones que se llevan a cabo de manera periódica. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Slider Hitos/ Línea de tiempo horizontal | |
| **Introducción** | Para garantizar su efectividad, se deben tener en cuenta las siguientes acciones según Ayudaley (s.f.): | |
| **Control de documentos** | En el control de documentos se debe:   * Definir los mecanismos relacionados con el control de documentos. * Establecer los criterios que permitan revisar, actualizar y aprobar los documentos. * Realizar una revisión periódica de los documentos para validar su pertinencia y validez y, de esta forma, ajustarlos, aprobarlos, o declararlos obsoletos. * Realizar una definición de procesos de auditoría interna de revisión documental. * Planificar y programar auditorías (abarcar la totalidad de documentos incluidos en el SG). | **Imagen:** 135401\_i11 |
| **Documentos externos** | Abarca los documentos provenientes de entidades externas a la organización, pero que tienen alguna relación con los procesos de gestión en que se tiene implementado el SG; entre estos se destacan:   * Manuales de operación o solución de problemas relacionados con los equipos provenientes de los fabricantes. * Procedimientos de prueba, especificaciones y planos de ingeniería publicados por clientes u otros organismos. * Instrucciones, especificaciones y procedimientos provenientes de los proveedores. * Normas publicadas por gremios o asociaciones que sean aplicables en la organización que implementa el SG. * Normas de carácter internacional a las que se acoge la organización, como las ISO.   Una vez identificados los documentos externos, la organización debe establecer los criterios para su control en el marco del sistema de gestión; además se debe formular una lista de distribución, con el fin de determinar la ruta que siguen al interior de la organización y los criterios para su almacenamiento, dado que, en la mayoría de los casos, estos documentos son recibidos en formato físico y es necesario tener identificada su ubicación. | **Imagen:** 135401\_i12 |
| **Documentos obsoletos** | Es necesario que la organización defina criterios para identificar e individualizar los documentos obsoletos, con el fin de instaurar rutas de acción que permitan evitar riesgos derivados de su uso; para establecerlas, es necesario tener en cuenta los siguientes criterios:   * Mitigar el riesgo de uso involuntario. * Identificación y disposición en caso de ser conservados.   Con el fin de evitar hacer un uso involuntario de los documentos obsoletos, es necesario definir mecanismos y criterios que eviten la circulación de este tipo de documentos al interior de la organización; para ello es necesario establecer y socializar listas de distribución de la documentación, debido a que, de esta forma, se puede garantizar su identificación oportuna, así como también la efectividad en su gestión.  En caso de requerir el uso de algunos documentos obsoletos, como insumo para la realización de seguimientos comparativos a lo largo de líneas de tiempo, la organización deberá establecer rótulos para identificarlos y que de esta forma se manifieste clara su condición de obsolescencia. | **Imagen:** 135401\_i13 |
| **Componentes de la hoja de control de documentos** | Posterior a la selección del sistema de gestión documental, es necesario definir los criterios para su operación; en ellos se deben incluir características como nombre, forma de archivo y almacenamiento; de esta manera se espera dar fluidez al sistema y a sus procesos de administración documental.  Algunos criterios que se encuentran relacionados con el archivo de documentos, se mencionan a continuación:   * Nombre del proyecto. * Nombre del equipo. * Marco de tiempo. * Tema. * Combinación de los anteriores.   Se recomienda establecer una nomenclatura para los documentos del sistema, con el fin de facilitar los procesos de identificación y revisión, evitando conflictos en las búsquedas y/o actualizaciones de las versiones de documentos incluidos en el sistema. La nomenclatura debe ser clara, coherente y socializada entre los miembros de la organización.  La denominación de los documentos puede variar en relación con su origen (proveedores, clientes, personal, etc.).  La hoja de control de documentos debe indicar los siguientes aspectos:   * Nombre del autor del documento. * Nombre de quien verifica el documento y sus datos. * Nombre de quien aprueba el documento y la fecha. * Estado del documento (válido, borrador, en revisión, en espera de aprobación). * El número de revisión del documento. * Autorización (copia controlada / registrada, o impresión autorizada). | **Imagen:** 135401\_i14 |

**Información documentada externa**

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| Considerando que existen documentos de origen externo que ingresan a la organización y que tienen relación con los diferentes procesos que en ella se desarrollan, es necesario que el SGD los contemple y los incluya como parte del flujo de la gestión documental, para que, de esta forma, sean caracterizados, identificados y puedan ser tenidos en cuenta para el proceso de análisis de información y toma de decisiones. La organización deberá identificar y determinar los registros externos de relevancia y definir las reglas para su control.  Los documentos de origen externo, de relevancia para el sistema de gestión documental, pueden contener aspectos como especificaciones logísticas y de producto, hojas de datos de materiales, legislación, normativa, reglamentos externos, instrucciones, entre otros. La organización puede registrar los documentos externos, incluyendo en ellos información como la que se presenta a continuación:   * Nombre del documento. * Emisor del documento. * Versión y fecha actualizadas. * Distribución interna. * Responsabilidad de control. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Acordeón tipo 1 |
| **Introducción** | El reglamento de gestión de documentos externos, debe contemplar aspectos tales como: |
| **Imagen:** 135401\_i15 | |
| El control de cambios y pertinencia de los mismos, así como su vigencia y el impacto que los cambios realizados por el emisor, puedan tener en los procesos internos; una vez definidos, es posible diseñar una matriz de relación entre la empresa, los procesos de gestión documental y los emisores de los documentos externos. | |
| Documentos de origen externo que sean relevantes. | |
| Responsabilidad y frecuencia en la verificación de cambios y publicación de documentos externos. | |
| Acciones por realizar en caso de cambios o aparición de nuevos documentos.   * Obtener nuevas versiones o documentos. * Actualizar registros. * Distribuir nueva versión o nuevo documento. * Verificar su aplicabilidad. * Cambios de plan. * Implementar cambios. * Confirmar la implementación de cambios. | |

|  |  |
| --- | --- |
| Tipo de recurso | Cajón de texto de color |
| La práctica adecuada del control de documentos externos, brinda efectividad a la gestión documental y a los procesos organizacionales que esta abarca, evitando dificultades, reprocesos y sobrecostos.  Teniendo en cuenta la dinámica empresarial, el desarrollo de redes de trabajo y la interconexión de procesos, la interdependencia de los procesos cobra cada vez mayor importancia en el contexto de la gestión organizacional y, por ende, en la gestión documental, motivo por el cual un SGD que no contemple la documentación externa, estará incompleto y dará apertura a la aparición de sesgos en la toma de decisiones. (ISO 9001:2015, 2019) | |

**2. Métodos de codificación**

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| A continuación, profundizaremos en los métodos de codificación en el ámbito de la organización, de acuerdo con sus características y particularidades y, cómo esta, deberá diseñar y establecer una guía que permita orientar la elaboración y codificación de documentos en el marco de su sistema de gestión documental; esta herramienta debe facilitar los procesos, incluyendo los elementos que se entenderán a continuación. |

**Elementos para la elaboración de documentos y estructura documental**

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| Al momento de establecer la estructura de elaboración documental, el SGD deberá definir los lineamientos para la elaboración de documentos; dicha estructura o guía, deberá ser oficializada en el marco de la implementación del sistema y todas las áreas y funcionarios implicados, deberán apropiarla y ponerla en marcha para lograr una documentación estructurada. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Slider Hitos/ Línea de tiempo horizontal | |
| **Introducción** | La guía deberá contemplar aspectos como: | |
| **Objetivo** | Se debe detallar lo que se pretende, a través de la implementación de la guía. | **Imagen:** 135401\_i16 |
| **Alcance y definiciones** | Después de explicar el alcance de la guía, seestablece y se define un glosario de los elementos técnicos que se incluyen en esta. | **Imagen:** 135401\_i17 |
| **Condiciones generales** | Se optimiza la estructura organizacional y las condiciones particulares de los funcionarios que la empresa alberga. | **Imagen:** 135401\_i18 |
| **Contenido y desarrollo** | **Documentos del sistema:** se categorizan los tipos de documentos que hacen parte del sistema y se les asigna un código alfanumérico, dependiendo de su uso y aplicación. (Ejemplo: Política = PT, Procedimientos = PR).  **Contenido de los documentos:** se especifica el contenido de cada uno de los tipos de documento que componen el sistema, estableciendo claridad en relación con aspectos como: el objetivo, el alcance, las definiciones, los responsables y la descripción detallada de las actividades, incluyendo un diagrama de flujo. | **Imagen:** 135401\_i19 |
| **Codificación** | La codificación del sistema de gestión documental, se hará con una combinación de números arábigos y letras mayúsculas, tomando como referencia los tipos de procesos a los que hacen referencia, tal y como se detalla a continuación:  Se inicia con las dos primeras letras del nombre del tipo de proceso, seguidas de las dos primeras letras del nombre del proceso; luego, las primeras letras del tipo de documento y, por último, el número consecutivo del documento a dos dígitos. (Estas consideraciones, incluyendo la identificación del tipo de proceso y su nombre, deben ser definidas, previamente, por la alta dirección).  **Ejemplo:**  Tipo de proceso: estratégico  Nombre del proceso: dirección  Tipo de documento: procedimiento  Consecutivo: 01 | **Imagen:** 135401\_i20 |
| **Encabezado** | Se deberán incluir los elementos que lleva el encabezado, tal y como se muestra en la imagen.  En todas las hojas debe aparecer este cuadro (como en la imagen), que identifica el documento y contiene la siguiente información:  1. Logotipo.  2. Nombre de la organización y número de identificación.  3. Nombre del documento.  4. Nombre del proceso responsable del documento.  5. Número de la página (especificar formato de letra).  6. Fecha de aprobación (especificar formato de fecha).  7. Versión del documento para verificar posibles cambios aplicados al formato.  8. Código del documento (especificar formato de letra).  9. Títulos de las secciones (especificar formato de letra /estas celdas no deben ser modificables). | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **1.** | **2.** | | **9,** | **5.** | | **9,** | **6.** | | **3.** | | **9,** | **7.** | | **9.** | **4.** | **9,** | **8.** |   **Imagen:** 135401\_i21 |
| **Cuerpo del documento** | Se deben especificar las características de redacción, tamaño y tipo de letra, tipo de títulos y la forma en que debe ser redactado el documento. | **Imagen:** 135401\_i22 |
| **Cierre del documento** | Se debe incluir un cuadro en el que se especifique quiénes fueron los responsables de la elaboración, de la revisión y de la aprobación del documento; dicho cuadro deberá cumplir con las especificaciones técnicas de tamaño, tipo de letra y formato de fecha, definidos en la imagen. | |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Elaborado por:** | **Revisado por:** | **Aprobado por:** | | **(NOMBRE)**  **Cargo:**  **Fecha:** | **(NOMBRE)**  **Cargo:**  **Fecha:** | **NOMBRE)**  **Cargo:**  **Fecha:** |   **Imagen:** 135401\_i23 |
| **Márgenes del documento** | Definición del tipo de márgenes, interlineado y tamaño de letra, que deberán ser aplicados a los documentos. | **Imagen:** 135401\_i24 |
| **Diagrama de flujo** | Hay que especificar la simbología incluida en el proceso al que se hace referencia en el documento. | **Imagen:** 135401\_i25 |
| **Documentos de referencia** | Es importante e imprescindible, incluir la normativa tenida en cuenta para la elaboración del documento. | **Imagen:** 135401\_i26 |
| **Control de cambios** | Se debe incluir la fecha, la versión y la descripción de los cambios realizados al documento. | **Imagen:** 135401\_i27 |
| **Anexos** | Se refiere a la documentación relacionada con el sistema de gestión. | **Imagen:** 135401\_i28 |

**Métodos de divulgación documental**

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| La divulgación documental es un proceso estratégico en el que se debe hacer uso de herramientas comunicativas y formativas, enfocadas hacia el reconocimiento y apropiación del sistema de gestión documental por parte de los miembros que conforman la organización; debe abarcar e involucrar a la totalidad de las áreas funcionales y a los responsables de los diferentes procesos que se llevan a cabo en la empresa; para lograrlo de manera efectiva, es importante realizar procesos de sensibilización y capacitación, en los que se evidencie la importancia de su apropiación y uso adecuado, así como también las ventajas que se derivan de su correcta aplicación. Para lograrr este objetivo, se puede disponer de acciones como las que se nombran a continuación:   * Charlas de sensibilización. * Capacitaciones (grupales o individuales). * Comunicaciones oficiales. * Repositorios o bancos de documentos.     **Imagen:** 135401\_i29 |

|  |  |
| --- | --- |
| Tipo de recurso | Cajón de texto de color |
| Los encargados del sistema de gestión documental y la alta dirección, son responsables de los procesos de apropiación por parte de los equipos que hacen parte de la organización; por otro lado, los líderes o responsables del proceso, dada la naturaleza de sus funciones y la familiaridad con el proceso a su cargo, están llamados a identificar las oportunidades de mejora y la actualización de los mismos, con el fin de dar trámite al procedimiento relacionado con su ajuste y posterior aprobación, e inclusión en el sistema de información. | |

**3. Procesos: secuencia e interacción**

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| Es fundamental, que luego de conocer los métodos de codificación de un sistema de gestión documental, se requiera exponer los procesos de gestión, que son de gran importancia y emplean diversas técnicas y operaciones para la correcta administración del flujo de documentos internos y externos, los cuales hacen parte de los procesos de negocio en una organización. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Acordeón tipo 2 |
| **Introducción** | A continuación, se introduce la información sobre los elementos que componen un proceso: |
| Gestión de la calidad y gestión ambiental.  **Imagen:** 135401\_i30 | |
| **Secuencia de los procesos**  El enfoque en los procesos requiere de la caracterización de los mismos, con el fin de identificar la cadena de interacciones y las características adecuadas para su gestión; de esta forma, se pretende dar cumplimiento a los objetivos estratégicos de la organización, sustentándolos con una lógica de identificación y gestión de riesgos, el aprovechamiento de oportunidades y la prevención de resultados no deseados. (ISO 9001:2015) | |
| **Interacción entre los procesos**  Las organizaciones, al ser sistemas abiertos, se encuentran compuestas por múltiples actividades diseñadas para garantizar su correcto funcionamiento tanto a nivel interno, como externo. Dichas actividades que interactúan entre sí y comparten objetivos, suelen estar agrupadas en bloques. Es decir, una serie de actividades conectadas de manera coherente, componen un proceso y este, a su vez, tiene relaciones de interdependencia (alimenta o es alimentado) con otros procesos, tanto de la organización, como de entidades externas generando impacto en los resultados que se obtengan. La situación descrita nos demuestra que, se hace necesario realizar su caracterización, a través del diseño de un mapa de procesos. | |
| **Mapa de procesos**  Al igual que existen relaciones entre las actividades empresariales, también se dan diversas relaciones entre los procesos; esta interrelación se constituye en el mapa de procesos de la organización y permite visualizarla como un todo y se puede evidenciar también, la manera en que el sistema se vería afectado ante una situación determinada.  El mapa de procesos permite representar y visualizar tanto los procesos, como sus interrelaciones. La tarea principal para diseñarlo adecuadamente, consiste en identificar y caracterizar los diferentes procesos de la empresa, estableciendo relaciones existentes entre sí, de acuerdo con la secuencia en que son ejecutados permitiendo, de esta manera, observar su estructura y condiciones en las que opera el sistema. | |

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| Antes de proceder con la definición y descripción de la estructura de procesos, es necesario realizar una clasificación de los mismos. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Tarjetas Avatar | |
| **Introducción** | Para lo cual es importante tener en cuenta los siguientes criterios clarificadores: | |
| **Procesos operacionales:** son aquellossobre los cuales se apoya la organización para asegurar su desempeño y el cumplimiento de su objeto del negocio. | | **Imagen:** 135401\_i31 |
| **Procesos estratégicos:** son aquellos que abarcan a todo el sistema y están orientados hacia la búsqueda de la mejora continua. | | **Imagen:** 135401\_i32 |
| **Procesos de soporte:** son aquellos sobre los que se sustenta el resto de los procesos y aportan coherencia a todo el conjunto. | | **Imagen:** 135401\_i33 |

|  |  |
| --- | --- |
| Tipo de recurso | Cajón de texto de color |
| Luego de haber clasificado los procesos, se recomienda representarlos a partir de un gráfico de mapa, de acuerdo con las categorías previamente definidas. Los procesos operacionales se ubican visualmente en la parte central del gráfico; en el caso de los procesos estratégicos y de soporte, deben ser ubicados a los lados, de manera que representen su función de apoyo en relación con los demás procesos.  Finalmente, los procesos operacionales se presentan de forma secuencial de izquierda a derecha, de manera tal, que sea posible visualizar la estructura en que se encuentra encadenada la totalidad de los procesos que se desarrollan a nivel organizacional, permitiendo apreciar la cadena productiva como un todo, lo que asegura la creación de valor para la empresa y sus públicos de interés. (Alonso. C, 2020) | |

**3.1 Criterios de la información documentada**

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| Después de conocer la clasificación de los procesos dentro de la gestión documental, lo invitamos a ver el siguiente video, donde se nos amplía la temática de las especificidades de la información documentada. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Video spot animado | | | |
| **NOTA** |  | | | |
| **Título** | **Los criterios de la información documentada** | | | |
| **Escena** | **Imagen** | **Sonido** | **Narración (voz en off)** | **Texto** |
| **1** |  |  | De acuerdo con lo establecido por la Norma Técnica (ISO 9001:2015), el Sistema de Gestión de la Calidad tiene que incluir:  a) La información documentada requerida por la norma ISO 9001.  b) La información documentada que la empresa determina como necesaria para obtener la eficiencia en los sistemas. | Sistema de Gestión de la Calidad  La información documentada |
| **2** | mapa-procesos-grafico  Figura 2: Ejemplo de Mapa de Procesos, Fuente, <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-mapa-de-procesos-y-como-se-elabora/> |  | Es fundamental tener en cuenta, que la información documentada de cada organización debe responder a las características propias de la misma; por tal motivo, su extensión puede tener variaciones de una empresa a otra, debido a que pueden existir diferencias sustanciales en alguno de los siguientes aspectos:   * El tamaño y tipo de actividad que la empresa realiza, las características de sus procesos y su portafolio de productos y/o servicios. * El nivel de complejidad de los diferentes procesos que componen la organización, (apreciable en el mapa de procesos). * El grado de competencia (conocimiento, experiencia, habilidades y capacidad de gestión), de las personas que se encuentran vinculadas a los diferentes procesos. | Sistema de Gestión  Procesos que componen la organización  El grado de competencia  Conocimiento  Experiencia  Habilidades  Capacidad de gestión |
| **3** |  |  | Ahora, en el proceso de creación y actualización se permite generar y renovar la información documentada en una organización; por tal motivo, la empresa debe velar por el cumplimiento de criterios como:  a) Realización de la identificación y la descripción.  b) Diseño del formato y los medios de soporte.  c) Revisión y aprobación en concordancia con la norma.  Luego, en el control de la información documentada requerida por los Sistemas de Gestión de la Calidad y especialmente por la norma ISO 9001, se deben cumplir con los criterios específicos y de esta forma asegurarse que:  a) Se encuentre disponible y sea idóneo para utilizarlo, cuándo y dónde se necesite.  b) Se encuentre adecuadamente protegido. | Proceso de creación y actualización documental  Control de la información documentada  Norma ISO 9001 |
| **4** |  |  | Para garantizar un control que abarque toda la información documentada, la empresa tiene que identificar e incluir las actividades que se realicen en su mapa de procesos, y caracterizarlas de acuerdo como corresponda. A continuación, se presentan algunos ejemplos:  a) Acceso, distribución, recuperación y utilización.  b) Almacenamiento y conservación de la legibilidad.  c) Control de cambios.  d) Conservación y disposición.  En caso que la organización considere pertinente la inclusión de información documentada de origen externo, esta debe ser identificada de una manera que resulte apropiada y articulada al SG. | Información documentada  Mapa de procesos |
| **5** |  |  | La información documentada debe ser conservada como soporte y evidencia de la conformidad de los procesos y el cumplimiento de los procedimientos, motivo por el cual debe ser protegida. El nivel de atribuciones en términos de acceso a la información documentada, debe ser establecido por la alta dirección y garantizado por los responsables del SGC; dichas atribuciones pueden abarcar exclusivamente la consulta, hasta la posibilidad de modificarla; el criterio será definido previamente para evitar dificultades y riesgos de manipulación indebida de la misma. |  |
| **6** |  |  | La organización debe establecer y socializar los criterios relacionados con la distribución, el acceso, la recuperación y la utilización de la totalidad de la información documentada; dichos criterios deberán cumplirse a cabalidad con el fin de evitar acciones que puedan poner en peligro el desarrollo de los procesos. |  |
| **Nombre del archivo** | **135401\_v2** | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| Tipo de recurso | Cajón de texto de color |
| El SGC de una empresa debe garantizar la disposición de la totalidad de la información documentada requerida por la norma ISO 9001; por tal motivo, se debe establecer como criterio obligatorio para garantizar el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad. En caso de generación o actualización de la información documentada, la organización debe velar por la identificación, descripción, revisión de idoneidad y cumplimiento de los requisitos para su aprobación. | |

**3.2 Diagramas de flujo**

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| Luego de conocer los criterios de la información documentada, se hace necesario exponer entonces, la definición de diagrama de flujo, debido a que es un esquema que permite abarcar, en su totalidad, y representar de forma gráfica, los diferentes pasos que componen un proceso, con el fin de analizarlos y comprenderlos y, de esta forma, identificar oportunidades para su mejora, así como la gestión de posibles riesgos. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Rutas / Pasos. Verticales 1 |
| **Introducción** | Algunos de los beneficios de un diagrama de flujo son: |
| **Imagen:** 135401\_i34 | |
| **Botón 1** | Permite comprender los procesos y sus objetivos. Además, caracteriza las acciones de los mismos. |
| **Botón 2** | Sintetiza el análisis de componentes de un proceso. |
| **Botón 3** | Permite la comprensión global a partir de la visualización, proporcionando información específica para la identificación de posibles mejoras. |
| **Botón 4** | Establece un punto de partida para la documentación de procesos y elaboración de procedimientos. |
| **Botón 5** | Permite visualizar los pasos claves de un proceso y sus riesgos. |
| **Botón 6** | Evidencia el valor y aporte de cada paso, en términos de efectividad. |
| **Botón 7** | Ofrece participación e involucramiento de los responsables del proceso, en su construcción. |
| **Botón 8** | Es una herramienta básica de análisis de procesos, a nivel organizacional. |

|  |  |
| --- | --- |
| Tipo de recurso | Cajón de texto de color |
| Con el fin de establecer marcos comunes de entendimiento para este tipo de herramientas, se ha definido una serie de símbolos comúnmente aceptados, para la construcción de diagramas de flujo; esta serie fue propuesta por la ANSI, Instituto Nacional Estadounidense de Estándares (por sus siglas en inglés: *American National Standards Institute*); a continuación, se presenta una lista de los símbolos más utilizados:  **Figura 1**  *Símbolos para la construcción de un diagrama de flujo*  resumen de alguna simbologia utilizada para dibujar diagramas de flujo  Nota. Tomado y adaptado de <https://iveconsultores.com/diagrama-de-flujo/> | |

**3.3 Herramientas ofimáticas para documentación de los procesos**

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| A continuación, profundizaremos en el tema sobre la existencia de diferentes herramientas que permiten realizar la gestión de procesos en las organizaciones; estas tienen como objetivo facilitar el diseño, almacenamiento, control y seguimiento, tanto de los procesos, como de la información documentada, vinculada al Sistema de Gestión. Con el fin de seleccionar una herramienta idónea, que asegure la correcta gestión de los procesos, es necesario que la organización garantice el cumplimiento de los siguientes criterios:   * Facilitar el diseño y creación de diagramas, con el fin de visualizar los flujos de proceso. * Diseñar los formularios que puedan ser editados y hacer uso de la información. * Contar con las herramientas de gestión de proceso, con almacenamiento en la nube. * Controlar las funciones, a través de perfiles y asignación de roles. * Tener interfaz con clave de seguridad, para el inicio de sesión. * Realizar integración con otras herramientas de gestión. * Contar con métricas de rendimiento, para los diferentes procesos de la organización. * Analizar los datos, con el fin de obtener información procesable. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de recurso** | | Pestañas o tabs Verticales |
| **Introducción** | | Cada una de las herramientas tiene utilidades y aplicaciones diferentes y están disponibles en el mercado para que las organizaciones accedan a las que consideren más pertinentes, con base en sus características y las especificidades requeridas por sus sistemas de gestión. Al momento de elegir la más adecuada, es necesario verificar que cumpla con los criterios mencionados anteriormente, así como con su funcionalidad. A continuación, se presentan algunas de las herramientas disponibles, junto con una breve descripción: |
| **Imagen:** 135401\_i36 | | |
| **Kissflow Process** | Permite crear procesos *workflows,* para operaciones comerciales repetitivas o estructuradas. | |
| **Zoho Creator** | Permite diseñar el flujo de trabajo de acuerdo con los objetivos, directrices e indicadores. | |
| **Bizagi** | Facilita identificar, modelar, administrar y automatizar, operaciones comerciales. | |
| **Nintex** | Facilita el traslado y automatización de procesos, a un ambiente digital. | |
| **Prime BPM** | Permite aplicar recursos de administración, a los procesos comerciales. | |
| **FlowForma** | Brinda integración de diferentes aplicativos, para la gestión de procesos. | |
| **Appian BPM Suite** | Automatiza flujos de trabajo. | |
| **Comindware Tracker** | Combina diferentes funciones enfocadas en la gestión de procesos y tareas. | |
| **ARIS Cloud** | Agiliza los procesos y facilita la gestión de tareas. | |

**4. Ley de archivo vigente (Archivo General de la Nación)**

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| El Archivo General de la Nación - AGN, en desempeño de su misión institucional de dirigir la política de gestión documental en el territorio nacional, establece los lineamientos relacionados con la gestión de archivo para entidades del orden público y privado, brinda diferentes herramientas que permiten ser dirigidas hacia la proyección e implementación de una cultura archivística, en cumplimiento de la normativa nacional vigente.  La ley 594 de 2000, establece las directrices y generalidades relacionadas con la gestión de archivo; en 2018 se publica la primera versión del Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos, que sirve de referente para el desarrollo de la función archivística en las entidades y organizaciones del Estado colombiano. También, apoyará la generación y presentación de planes, programas, reportes e informes, a las diferentes instancias competentes, para implementar acciones de evaluación, seguimiento y control. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Infografía estática |
| **Texto introductorio** | La Ley General de Archivos se compone de XIII títulos en los que se abordan los lineamientos y disposiciones relacionados con el cumplimiento de la normativa; a continuación, se presenta un esbozo de los elementos que se incluyen en cada título: |
| **Imagen: La imagen editable se encuentra en la carpeta Anexos con el nombre Infografía\_estática.docx**  **Por lo extenso de la información, también se anexa solo el texto, según recomendaciones de diseño web, con el fin que el diseñador copie y pegue. El archivo se encuentra en la carpeta Anexos como: Texto\_plano\_infografía\_estática.docx** | |
| **Código de la imagen** | 135401\_i37 |

**Tablas de Retención Documental (TRD)**

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| Después de conocer los títulos de la Ley General de Archivos, es necesario comprender que los instrumentos de archivo son herramientas que aportan al fortalecimiento y apoyo de las estrategias relacionadas con la gestión documental en un contexto empresarial específico. Este tipo de instrumento, cumple con diversas funciones que se relacionan con la determinación del valor de la documentación, así como también de la información contenida en los documentos, de forma que sea posible establecer las prioridades relacionadas con la gestión de archivo, asegurando las condiciones para el control de la producción de la información y su categorización en pro de la optimización de procesos. |

|  |  |
| --- | --- |
| Tipo de recurso | Cajón de texto de color |
| De acuerdo con lo anterior, una de las herramientas de mayor aceptación e implementación, que además cumple con la característica de ser de gran utilidad en la gestión documental de las organizaciones, es la Tabla de Retención Documental (TRD), cuya función central consiste en la posibilidad de asegurar, a través de la identificación de la información, desde el cumplimiento de criterios seriales, una adecuada tipificación y establecimiento de la temporalidad en la permanencia de los documentos y su disposición final. | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Rutas / Pasos. Verticales 1 |
| **Introducción** | Los beneficios de las Tablas de Retención Documental, TRD son (ATS Gestión Documental, s.f.): |
| **Imagen:** 135401\_i38 | |
| **1** | Facilitan el manejo de la información. |
| **2** | Contribuyen a la correcta administración de la producción documental. |
| **3** | Permiten gestionar, de manera eficiente, la administración y revisión documental. |
| **4** | Controlan el acceso a la información y aumentan su seguridad. |
| **5** | Garantizan la conservación de los documentos, con base en la relevancia de su información y tipificación documental. |
| **6** | Contribuyen al manejo integral de la información. |

**Guías técnicas para la elaboración de la información documentada**

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| Una guía técnica para la elaboración documental, es un documento oficial en el que se establecen los criterios y lineamientos relacionados con la documentación, enmarcado en el Sistema de Gestión Documental; de esta forma, se garantiza la estandarización del proceso. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Tarjetas Conectadas |
| **Introducción** | La guía debe contemplar elementos tales como: |
| **Imagen:** 135401\_i39 | |
| **Imagen:** 135401\_i40 | **Objetivo**  Establece el propósito con el que fue formulada la guía. |
| **Imagen:** 135401\_i41 | **Alcance**  Determina su ámbito de aplicación. |
| **Imagen:** 135401\_i42 | **Marco legal**  Menciona la normativa gubernamental e interna a la que responde la guía. |
| **Imagen:** 135401\_i43 | **Requisitos técnicos**  Identifica los lineamientos sobre los cuales se construye la guía y orienta la documentación. |
| **Imagen:** 135401\_i44 | **Términos y definiciones**  Define un glosario que enmarca el sistema de gestión. |
| **Imagen:** 135401\_i45 | **Documentos asociados**  Identifica los documentos asociados a la guía técnica. |
| **Imagen:** 135401\_i46 | **Responsables**  Define las responsabilidades en relación con la revisión, aprobación y actualización documental. |
| **Imagen:** 135401\_i47 | **Estructura documental**  Establece la tipología de documentación que se produce por la organización que formula la guía (planes, guías, manuales, mapas de proceso, etc.). |
| **Imagen:** 135401\_i48 | **Revisión, aprobación y control de cambios**  Formaliza la aplicación de la guía. |

|  |  |
| --- | --- |
| Tipo de recurso | Cajón de texto de color |
| La definición de una guía técnica para la elaboración documentada, asegura uniformidad en los criterios para el diseño, aprobación y posterior inclusión de documentos como parte del sistema de gestión en la organización, y es un elemento fundamental para la formalización de los procedimientos y procesamientos, como parte del archivo. | |
| Recuerde explorar los demás recursos que se encuentran disponibles en este componente formativo; para ello, diríjase al menú principal donde encontrará la síntesis, el material complementario, entre otros. Adicional, lo invitamos a resolver la actividad didáctica para reforzar los conceptos estudiados en el componente formativo. | |

**SÍNTESIS**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Síntesis |
| Manejo de información para sistemas de gestión  **Síntesis:** Documentos y procesos de la información documentada | |
| **Introducción** | El siguiente mapa integra los criterios y especificidades de los conocimientos expuestos en el presente componente formativo. |
|  | |

**Actividad didáctica**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Actividad didáctica. Verdadero y falso |
| Apreciado aprendiz, a continuación, encontrará una serie de preguntas que deberá resolver, con el objetivo de evaluar la aprehensión de los conocimientos expuestos en este componente formativo. | **Imagen 1:** 135401\_i49 |
| 1 Un documento es un elemento de soporte que permite la trazabilidad de información histórica, como informes, resultados de acciones de monitoreo y seguimiento, entre otras. |  |
| **Verdadero (Correcto)**  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta. | **Falso**  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre la definición de documento, porque son elementos que dan soporte a la estructura organizacional y garantizan la trazabilidad de la información. |
| 2 Los dos tipos de documentos de amplia utilización en las organizaciones son: novelísticos y crónicos. |  |
| **Verdadero**  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre la clasificación de los documentos, porque existen los siguientes tipos: textuales, iconográficos, sonoros, audiovisuales, electrónicos o informáticos, documentos públicos y privados. | **Falso (correcto)**  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta. |
| 3 La planeación es un elemento de la gestión documental que implica el análisis y definición del flujo de proceso para cada documento, sus interacciones y formas adecuadas de uso en el contexto de la organización. |  |
| **Verdadero**  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre la planeación, porque es el proceso previo, que se enfoca en el diseño del sistema, de acuerdo con las características y necesidades de la organización específica y sus necesidades de gestión documental. | **Falso (correcto)**  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta. |
| 4 La gestión de documentos obsoletos permite mitigar el riesgo de uso involuntario a través de su identificación y disposición en caso de ser conservados. |  |
| **Verdadero (Correcto)**  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta. | **Falso**  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre la gestión de documentos obsoletos, porque estos permiten identificar y mitigar posibles riesgos asociados a su uso, así como las condiciones para su disposición. |
| 5 La documentación externa no se puede incluir como parte del sistema |  |
| **Verdadero**  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre la documentación externa, porque la organización debe identificar los documentos externos que afectan sus procesos internos; de esta forma, identificar y determinar los registros externos de relevancia y definir las reglas para su control. | **Falso (Correcto)**  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta. |
| 6 El control de documentos es un proceso que se desarrolla para incomodar a las áreas involucradas y evitar que pierdan el tiempo. |  |
| **Verdadero**  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre el control documental, porque este tiene como objetivo identificar y gestionar aquellos documentos que pueden plantear algún tipo de riesgo para los procesos. | **Falso (Correcto)**  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta. |
| 7 La codificación es una herramienta que facilita la gestión documental. |  |
| **Verdadero (Correcto)**  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta. | **Falso**  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre la codificación, porque esta, garantiza la identificación y facilita el proceso de gestión y actualización documental. |
| 8 Un documento audiovisual no es una categoría o tipo documental. |  |
| **Verdadero**  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre la definición de documentos audiovisuales, porque son elementos que contienen información que combina audio, imagen y movimiento. | **Falso (Correcto)**  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta. |
| 9 El enfoque de procesos implica identificar la cadena de interacciones y las características adecuadas para su gestión. |  |
| **Verdadero (Correcto)**  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta. | **Falso**  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre el enfoque de procesos, porque estos requieren siempre su caracterización. |
| 10 El sistema de gestión es estándar y se replica de igual forma en todas las organizaciones. |  |
| **Verdadero**  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre sistema de gestión, porque este responde a las características propias de la organización en que es implementado. | **Falso (Correcto)**  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta. |
|  | |
| **Retroalimentación general positiva:**  ¡Felicitaciones! Ha logrado una óptima aprehensión de los conocimientos relacionados con los documentos y los procesos de la información sobre documentación  **Retroalimentación general negativa:**  ¡Inténtelo de nuevo! Lo invitamos a revisar nuevamente el material de estudio para afianzar los conocimientos presentados. ¡Ánimo! | |

**MATERIAL COMPLEMENTARIO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tipo de recurso | Material complementario | | |
| Tema | Referencia APA del material | tipo | Enlace |
| Documento: tipo y técnicas | Gestión Documental. (2021). *Qué es un Documento - Tipos de Documentos* (video). YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=B2SboA2J4ds> | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=B2SboA2J4ds> |
| Documento: tipo y técnicas | ISO Academy. (2021). *Norma ISO 9001:2015 7.5.3 Control de la información documentada Control de documentos y Registros* (video). YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=gPUJ9vDLbg8> | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=gPUJ9vDLbg8> |
| Documento: tipo y técnicas | BEIRA Training. (2019). *INFORMACIÓN DOCUMENTADA y TIPOS DE DOCUMENTOS – ISO 9001 – ISO 22000* (video). YouTube <https://www.youtube.com/watch?v=kyPByMoflDI> | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=kyPByMoflDI> |
| Diagramas de flujo | Cogollo, J. (2020). *¿Qué es un diagrama de flujo? – Cómo hacer Diagramas* *de flujo paso a paso* (video). YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=Kucgc6NpGwc> | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=Kucgc6NpGwc> |
| Ley de archivo vigente (Archivo General de la Nación) | Ley 594 de 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Julio 14 de 2000. <https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-594-de-2000/> | Ley | <https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-594-de-2000/> |

**GLOSARIO**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Glosario |
| Alta dirección: | persona o equipo de personas que dirigen la organización y son responsables de la implementación de la estrategia y de la inclusión de los sistemas de gestión. |
| Documentación: | proceso que consiste en documentar; se sustenta en el procesamiento de información que otorgará datos esenciales para la organización y se constituye en la base de los sistemas de gestión. |
| Documentos: | elementos que se constituyen en un soporte central de la estructura organizacional, contienen políticas, procesos, procedimientos, instrucciones, además de aquello que está y no está permitido. |
| Flujo de proceso: | serie de pasos necesarios para llevar a cabo un proceso en la organización, establece los responsables y las interacciones necesarias para alcanzar los objetivos. |
| Implementación: | establece la realización de determinados procesos y estructuras necesarios para la puesta en marcha de un sistema de gestión. |
| Mejora continua: | proceso que permite identificar riesgos para los procedimientos organizacionales y formular acciones que permitan mitigarlos. |
| Procedimiento: | método para la realización de las acciones vinculadas a un proceso de la organización. |
| Registros: | son las evidencias documentales de las tareas realizadas en el marco de los procesos que abarca el sistema de gestión. |
| SGD: | conjunto de normas definidas y aplicadas en la recepción, generación, almacenamiento y gestión de los documentos estratégicos, para los procesos que desarrolla una organización. |
| Toma de decisiones: | proceso que implica recolectar y analizar información con el fin de seleccionar cursos de acción en busca del bienestar organizacional. |

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Bibliografía |
| Alonso, C. (2020). *Mapa de procesos de una organización, ¿qué es y cómo se elabora?* Global Suite Solutions. <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-mapa-de-procesos-y-como-se-elabora/> | |
| ATS Gestión Documental. (2019). *Conoce los 8 pasos de la gestión documental en archivo.* <https://atsgestion.net/gestion-documental-en-archivo/> | |
| ATS Gestión Documental. (s.f.). *¿Qué son las Tablas de Retención Documental (TRD)?* <https://atsgestion.net/tablas-retencion-documental/> | |
| Ayudaley. (s.f.). *¿Qué es el control de documentos?* <https://ayudaleyprotecciondatos.es/2020/05/18/control-documentos/> | |
| Cruz Mundet, J. R. (2012). Archivística. Gestión de documentos y administración de archivos. Alianza Editorial. <https://www.academia.edu/38644922/Jos%C3%A9_Ram%C3%B3n_Cruz_Mundet_Archiv%C3%ADstica_Gesti%C3%B3n_de_documentos_y_administraci%C3%B3n_de_archivos> | |
| Nueva ISO 9001:2015 (2019). *¿Cómo controlar los documentos externos en ISO 9001?* <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/02/como-controlar-los-documentos-externos-en-iso-9001/> | |
| Torres, I. (s.f.). *Diagrama de Flujo, una herramienta infalible para visualizar, esquematizar y mejorar tus procesos.* IVE Consultores. <https://iveconsultores.com/diagrama-de-flujo/> | |