**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 | 220601042-03. Validar el control de la información documentada acorde a los requisitos del sistema de gestión y procedimiento técnico de la organización.  220601042-04. Aplicar los criterios de conservación y disposición de la información documentada conforme a normativa, criterios de la organización y sistema de gestión. |
| --- | --- | --- | --- |

| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | 4 |
| --- | --- |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | Control, conservación y disposición de la información documentada |
| BREVE DESCRIPCIÓN | El control, conservación y disposición de la información documental se fundamenta en la norma ISO 9001:2015, y su fin es fortalecer el sistema de gestión de calidad de las empresas. El buen funcionamiento de este sistema, posibilita mayor organización para proteger la documentación, su volumen depende del tamaño de la empresa, tipo de actividad que realiza, procesos, productos y servicios que presta. |
| PALABRAS CLAVE | Información, norma, gestión, calidad, sistemas. |

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

# **TABLA DE CONTENIDOS**

**1. Recursos y procesos**

**2. Matriz para la gestión de la información documentada**

**3. Ciclo de vida del documento y control de la información documentada**

**4. Mantenimiento, conservación y divulgación de la información documentada**

**INTRODUCCIÓN**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Apreciado aprendiz, bienvenido a este componente formativo, donde aprenderá sobre el control, conservación y disposición de la información documentada, lo cual permite mayor eficiencia y eficacia en cada uno de los procesos de la empresa. Estos procesos son soportados por documentos, físicos o digitales, entendidos como el registro materializado de una actividad específica realizada por una persona u organización. En los últimos años, la mayoría de los documentos de cualquier tipo se gestionan en soportes digitales, debido a que presentan mayores ventajas que los soportes físicos. Por esta situación, es importante estar a la vanguardia en la era de las tecnologías y la expansión del mundo globalizado, con una mejor organización en los procesos de información documentada, desarrollando estrategias para la conservación de información sobre los diferentes procesos de la organización.  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 motion | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOTA** |  | | | |
| **Título** | Introducción | | | |
| **Escena** | **Imagen** | **Sonido** | **Narración** | **Texto** |
| **1** |  |  | Bienvenido a este componente formativo donde podrá actualizar sus conocimientos sobre el control, conservación y disposición de la información documentada, requerida por la norma ISO 9001:2015. | ISO 9001:2015 |
| **2** |  |  | Documentar la información permite registrar evidencias del quehacer de la organización, para incorporar la información relevante que permita evaluar el sistema, mejorar su desempeño y, de esta manera, incrementar la productividad. Esto es posible porque se preserva, reproduce y transmite información que da cuenta de las prácticas de operación logradas por la organización. Con ese fin, la documentación debe ser creada, aplicada, evaluada y mejorada. | Evaluar  Incrementar  Transmitir |
| **3** |  |  | Esto posibilitará que la organización obtenga un sistema de gestión de calidad documentado y no un sistema documental. La norma ISO 9001:2015 señala los requisitos que debe cumplir un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), en relación con la información determinada como pertinente de controlar, conservar o mantener. | Norma ISO 9001:2015  SGC  Conservar |
|  |  |  | En otro orden de ideas, la incorporación de normas internacionales de calidad (SIG), es una estrategia apropiada por algunas organizaciones, para alcanzar la excelencia en la atención y la satisfacción del cliente, la pertinencia en la provisión de productos y servicios que cumplan con las exigencias internas y externas de la organización. | SIG  Atención  Satisfacción  Provisión |
|  | Comunicación intercultural - Wikipedia, la enciclopedia libre |  | Los documentos creados para hacer seguimiento diario en la empresa, pueden ser físicos o digitales y, para cualquiera de los casos, se debe utilizar un lenguaje fácil de asimilar y que exprese con claridad lo que se quiere comunicar, para lograr que quien lo utilice, pueda entender con mayor facilidad lo que se quiere exponer. En otras palabras, al documentar la información relevante de la organización, no solo se busca que se registre un contenido puntual, sino que pueda ser consultado y entendido en cualquier momento, sino también buscar y encontrar evidencias de las acciones realizadas en la organización. | Físicos  Digitales  Lenguaje  Consultar  Comunicación |
|  |  |  | Se puede mencionar que, en los últimos años, la mayoría de documentos de cualquier tipo están siendo gestionados en medios digitales, porque tienen mayores ventajas sobre los de tipo físico. | Gestión de documentos  Medios digitales |
|  | Cuáles son los retos de la globalización en el Siglo XXI? |  | Esto manifiesta la importancia que la empresa esté a la vanguardia en la era de las tecnologías y la expansión del mundo globalizado, con una mejor organización en los procesos de información documentada. | Tecnologías y expansión del mundo globalizado |
|  |  |  | Por estos argumentos, es importante revisar la relevancia de los recursos con los que cuenta la empresa, para identificar cuáles son los documentos que se gestionan al interior y exterior de la misma. Se debe revisar la matriz, para gestionar la información que será documentada, controlada y conservada durante el ciclo vital del documento, tiempo en el cual se debe realizar mantenimiento a esa información. | Información documentada  Mantenimiento |
|  | 7.5 Información documentada - ISO 9001:2015 — ISO4docs.com |  | Para tener control sobre esa información, es importante estudiar sobre la estructura del listado maestro y su metodología y, finalmente, revisar cómo se debe divulgar la información documentada. | Listado  Metodología |
|  | Seminario O Conferencia En Línea, Conferencias Y Formación En Internet Con  Personas Ilustración del Vector - Ilustración de gente, medio: 166170084 |  | De esta manera, aprenderá sobre cómo controlar, conservar y disponer la información documentada, para que, se realice un adecuado procedimiento dentro de la organización. Este aprendizaje le permitirá estar en capacidad de aportar su conocimiento y eficacia en el sector productivo para la transformación de estrategias en los procesos de la información documentada. ¡Éxitos! | Conocimiento  Eficacia |
| **Nombre del archivo** | 135401\_v1 | | | |

**DESARROLLO DE CONTENIDO**

**1. Recursos y procesos**

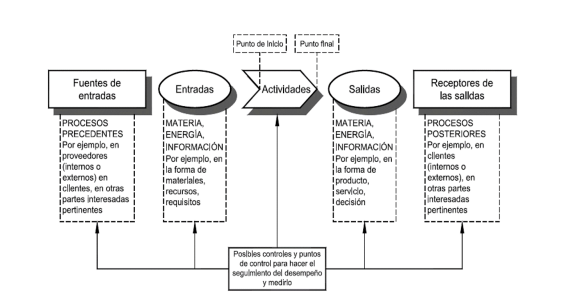
| Cuadro de texto |
| --- |
| Empresario mantiene el círculo de la estructura de red HR - Recursos humanos. Concepto de liderazgo empresarial. Gestión y contratación. Red social. Personas diferentes.  Comencemos hablando sobre el concepto recurso, el cual hace referencia a los diferentes medios empleados por la organización para conseguir un objetivo o satisfacer una necesidad y alcanzar las metas trazadas. Por esta razón, la empresa debe asignar los recursos necesarios para establecer, implementar y buscar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización. Esto significa que se debe considerar la disponibilidad y las dificultades de los recursos con los que cuenta la empresa, tanto internos como externos.  En general, las organizaciones cuentan con unos medios limitados para llevar a cabo sus actividades o para lograr sus objetivos a corto y largo plazo. La mayoría de estos recursos son parte de sus activos, es decir, le pertenecen a la empresa, o al menos están al servicio de ella y, por lo tanto, una buena gestión de los procesos conduce a mejores resultados. A grandes rasgos, las empresas cuentan con dos tipos de recursos: los tangibles, cosas que se pueden tocar, acumular, almacenar y mover, es decir, concretas y físicas, como el caso de las máquinas o el papel moneda; y los intangibles, los que no se pueden tocar, porque no son físicos ni concretos, pero no por ello menos valiosos, como es el caso de la información, el talento humano o el llamado saber hacer (*know how)*. |

| **Tipo de recurso** | Infografía interactiva Punto caliente | |
| --- | --- | --- |
| **Texto introductorio** | Es así como los considerados recursos básicos de una organización son: | |
| Realizar una imagen como la que se presenta. Los textos son:  Recurso humano  Recursos materiales  Recursos financieros  Recursos intangibles | | |
| **Código de la imagen** | 135401\_i2 | |
| **Punto caliente 1** | Se refiere a todo el personal que ha sido contratado por la organización para cumplir con sus objetivos. El talento humano es el recurso principal y más importante de cualquier organización; dependiendo del tipo de empresa, se encarga de operar, controlar y supervisar la producción, incluso en algunos entornos altamente automatizados. | **Recurso humano** |
| **Punto caliente 2** | Son los bienes tangibles que requiere la empresa para desarrollar su actividad. Estos pueden ser maquinarias, inmuebles, insumos, elementos de oficina, entre otros. | **Recursos materiales** |
| **Punto caliente 3** | Son el efectivo y los activos de la empresa, y con los que se cuenta para pagar sus obligaciones. | **Recursos financieros** |
| **Punto caliente 4** | No se pueden percibir físicamente y se clasifican en legales y competitivos. Los primeros son derechos de marca o de autor, patentes, entre otros, mientras que los segundos hacen referencia a los conocimientos acumulados por la organización. | **Recursos intangibles** |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Teniendo claro el concepto de recurso, continuamos con los procesos en las organizaciones, los cuales son fundamentales, porque permiten desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de los sistemas de gestión de calidad.  La gestión por procesos, en las organizaciones, permite un valor agregado a las entradas, de modo que las salidas que se obtengan satisfagan las necesidades de los clientes, sin perder de vista las relaciones con proveedores.  La Figura 1 es una representación esquemática de los procesos y muestra la interacción entre sus elementos, los puntos de control del seguimiento y la medición. |

**Figura 1**

*Representación esquemática de los elementos del proceso*



Nota. Tomado y adaptado de ICONTEC (2015).

| Cuadro de texto |
| --- |
| Si las organizaciones parten de los procesos, es necesario identificar los mapas de procesos, definidos como diagramas, en los cuales se puede visualizar fácilmente la relación entre los diferentes procesos de una organización, los cuales están distribuidos en estratégicos, misionales y de apoyo. Cada uno debe contar con las entradas de solicitud (sea de producto o servicio) para entregar un producto terminado o servicio al cliente, así como la diferenciación de cada uno de ellos, según su naturaleza.Automatización de procesos de negocio y flujo de trabajo con diagrama de flujo. Bloque de cubo de madera de mano que organiza la gestión del procesamiento |

| **Tipo de recurso** | Tarjetas Avatar | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | A continuación, se amplía la información sobre los procesos involucrados: | |
| **Procesos estratégicos**  Orientados a la propia definición y control de las metas que la organización quiere lograr, así como también a las políticas a seguir y las estrategias a desarrollar. Son competencia directa de la alta dirección:   * Gestión gerencial * Gestión calidad * Gestión administrativa * Auditorías internas. | | Descarga gratuita de Iconos De Equipo, Engranaje, Rueda Dentada Imágen de Png  **Imagen** 135401\_i5 |
| **Procesos misionales**  Están relacionados con el objetivo fundamental de la empresa: el bien o servicio que presta. También se denominan procesos operativos o procesos claves, porque hacen referencia a la función sustantiva de la organización:   * Departamento de ventas * Departamento de diseño * Departamento de producción. | | Departamento de ventas rgb color icono  **Imagen:** 135401\_i6 |
| **Procesos de apoyo**  Como su nombre lo indica, son los procesos que se requieren para sustentar a los otros procesos, es decir, son aquellos procesos transversales que sirven de apoyo para que todo funcione con fluidez:   * Departamento de sistemas * Departamento de compras * Departamento de comunicaciones. | | sistema de gestión de contenidos icono gratis  **Imagen:** 135401\_i7 |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Empresario que utiliza un ordenador para el concepto de administración de documentos, base de datos de documentación en línea y sistema o software de almacenamiento de archivos digitales, mantenimiento de registros, tecnología de bases de datos, acceso a archivos, uso compartido de documentos.  Ahora podemos pasar a la implementación del sistema de información, el cual hace referencia a las actividades propuestas por la empresa, para la organización de datos e información, sea de forma física, digital o electrónica, y que pueda ser consultada en cualquier momento. Con este sistema se podrá controlar, conservar y disponer de la información que la organización requiere para su día a día.  En la actualidad, la implementación de un sistema de información es una obligación para cualquier empresa que quiera permanecer en el tiempo. Justamente, cuando una empresa se proyecta para implementar su propio sistema, debe hacerlo paso a paso, debido a que está transformando el quehacer de la empresa, la gestión de sus procesos y recursos, y las responsabilidades de sus colaboradores. |

**2. Matriz para la gestión de la información documentada**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Matriz icono gratis  Ahora, la matriz de gestión documental y los administradores documentales ayudan a detectar y conceptualizar diagramas de flujo y clasificaciones finales de la información, lo que permite a la organización especificar, de manera óptima, su ubicación y, de esta forma, tener un control total de los procesos que allí se desarrollan y se ejecutan.  Existen diferentes clases de matrices utilizadas por las empresas, lo que les permite poder controlar toda la información documentada para realizar la planificación y operación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). |

| **Tipo de recurso** | Acordeón tipo 1 |
| --- | --- |
| **Introducción** | A continuación, se presentan algunos ejemplos de matrices que hacen parte del SGC en una organización: |
| Matriz icono gratis  **Imagen:** 135401\_i10 | |
| **Matriz de procesos claves**  Contiene información directamente vinculada con los bienes producidos y percibidos por los clientes. | |
| **Matriz de procesos estratégicos**  Está directamente relacionada con las políticas internas, estratégicas, objetivos y metas de la organización. | |
| **Matriz de indicadores de gestión**  Es la encargada de registrar los datos y muestra el estado de una actividad y/o si requiere medir las características específicas y observables, para demostrar los cambios. | |
| **Matriz de riesgos en gestión documental**  Ayuda a identificar los organigramas y las clasificaciones finales de la información, permitiéndole a la organización, de manera óptima, tener un control total de los procesos que se ejecutan y su ubicación. | |
| **Matriz de riesgos de gestión**  Es una herramienta que permite determinar objetivamente, cuáles son los riesgos que afrontan las empresas en la seguridad y salud de los trabajadores. | |
| **Matriz de riesgos de corrupción**  Es la posibilidad para que la entidad pueda identificar, analizar y evaluar la ocurrencia de corrupción en los procesos de su gestión. | |
| **Matriz de identificación de partes interesadas**  Es una herramienta que permite consultar por procesos y subprocesos, qué impacta interna o externamente, por las actividades misionales y administrativas que se ejecutan. | |
| **Matriz de comunicaciones**  Describe toda la información que se debe comunicar de manera interna y externa, a todos los procesos de la organización y hace parte de los sistemas de gestión. | |
| **Matriz de caracterización del proceso. Ciclo PHVA**  Es una herramienta importante que facilita la descripción de cómo funciona el proceso de una empresa a través de la identificación de elementos esenciales que permiten la gestión y control de los procesos. | |

| Tipo de recurso | Cajón de texto de color |
| --- | --- |
| Se debe tener en cuenta que el control de otras salidas de los procesos misionales, se da a través de puntos de control documentados en los procedimientos o reglamentos pertinentes. | |

| Cuadro de texto |
| --- |
| En el caso de la información documentada, la matriz de riesgos de la gestión documental, posibilita a la empresa prevenir la pérdida de información. Para ello, se puede crear una matriz en la que se identifiquen los conceptos de probabilidad e impacto, lo que posibilita reconocer cuáles son las prioridades frente a la mitigación de los posibles riesgos, para evitar que ocurran o para encontrar soluciones antes que lleguen a suceder. |

| **Tipo de recurso** | Tarjetas Animadas |
| --- | --- |
| **Introducción** | Para lograr que esta matriz cumpla con su misión, debe contener mínimo los siguientes datos: |
| Icono de Identificación de riesgos. Diseño de elementos creativos de la colección de iconos de gestión de riesgos. Icono de identificación de riesgo perfecto para el diseño web, aplicaciones, software, uso de impresión  **Imagen:** 135401\_i11 | **Identificación del riesgo**  En esta parte se debe dar una descripción del riesgo. Señalar cuál es el impacto del riesgo identificado, cuál es su causa y cuál su efecto. |
| gestión de riesgos icono gratis  **Imagen:** | **Análisis del riesgo inherente**  En esta parte se revisa cuál es la probabilidad, el impacto, y la zona de riesgo inherente. |
| Descarga gratuita de La Evaluación De Riesgos, La Gestión Del Riesgo, Riesgo Imágen de Png  **Imagen:** 135401\_i12 | **Evaluación del riesgo**  Aquí se debe describir el control que se realiza frente al riesgo. |
| plan de accion icono gratis  **Imagen:** 135401\_i13 | **Plan de acción**  Esta parte debe generar las propuestas para evitar los riesgos frente al archivo documental. Se debe mostrar el responsable, la fecha de inicio y de terminación del plan, e incluir el seguimiento que se realiza a esos posibles riesgos. |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Implementar actividades de control de creación, modificación, actualización, obsolescencia, revisión, aprobación, formalización, identificación, distribución, almacenamiento, de los documentos internos que se gestionan en la empresa, asegura su administración entre los actores.  Por consiguiente, un sistema de gestión de documentos le permite a la empresa u organización, proteger la información confidencial a través de estrictas políticas de seguridad y control de acceso basado en roles, donde solo los usuarios autorizados pueden ver ciertos archivos o documentos. |

**3. Ciclo de vida del documento y control de la información documentada**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Por otra parte, ciclo de vida de los documentos, es el nombre que se le da a las diferentes etapas por las que pasa el documento, desde su creación hasta su destrucción o selección para almacenamiento permanente y está determinado por el valor y la frecuencia de uso de los documentos.  El ciclo de vida de los documentos, debe considerar los tipos de archivos existentes, con el fin de conservarlos y controlarlos. |

| **Tipo de recurso** | Infografía interactiva Punto caliente | |
| --- | --- | --- |
| **Texto introductorio** | Ahora, se dan a concer las etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos, desde su producción o recepción, hasta su disposición final. | |
| ORGANIZAR DOCUMENTOS – TECNÓLOGO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA  Realizar una imagen como la que se presenta. Los textos son:  Ciclo vital de los documentos  Archivo de gestión  Archivo central  Archivo histórico  Valores primarios  Valores secundarios  Legal  Contable  Administrativo  Técnico  Fiscal  Cultural  Histórico  Científico | | |
| **Código de la imagen** | 135401\_i14 | |
| **Punto caliente 1** | Agrupa los documentos de los diferentes archivos de gestión de la organización. Su consulta no es común, no obstante, siguen siendo vigentes, por lo que son objeto de consulta por diferentes áreas y usuarios en general. | Archivo de gestión |
| **Punto caliente 2** | Abarca toda la documentación que se utiliza continuamente y que es consultada por las áreas que la soliciten. Su circulación o trámite da respuesta o solución a asuntos iniciados. | Archivo central |
| **Punto caliente 3** | Como su nombre lo indica, es el archivo que contiene los documentos que deben conservarse permanentemente, por su valor histórico dentro de la organización. | Archivo histórico |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Cabe destacar que la norma ISO 9001:2015 en el numeral 7.5.3, señala que la información documentada que es requerida por el Sistema de Gestión de la Calidad y por la Norma Internacional, debe ser controlada para asegurarse que esté disponible y sea idónea para su uso y se encuentre protegida adecuadamente, que se evite la pérdida de la confidencialidad y el uso inadecuado o la privación de integridad. Para ello, toda organización debe mantener al día los documentos seleccionados en el listado maestro, (índice de documentos que apoyan el control y la operación de los procesos garantizando su actualización, disponibilidad y su uso) para llevar un control de la información documentada. |

| **Tipo de recurso** | Tarjetas Avatar | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | Es así como la organización debe tener en cuenta las siguientes actividades: | |
| Distribuir los documentos para acceder a ellos, recuperarlos y usarlos. | | **Imagen** 135401\_i15 |
| Almacenar y preservar, incluyendo la protección de la legibilidad. | | guardar el archivo icono gratis  **Imagen:** 135401\_i16 |
| Controlar los cambios como el control de versión, conservarlos y disponerlos de modo que se puedan recuperar versionesespecíficas más adelante. | | símbolo de documentos icono gratis  **Imagen:** 135401\_i17 |

| Tipo de recurso | Cajón de texto de color |
| --- | --- |
| La información documentada, de origen externo, que la organización determine como necesaria para la planificación y operación del Sistema de Gestión de la Calidad, se debe identificar, según sea apropiado y controlar la preservación de los documentos, o el control de cambios de una versión a otra. | |

| **Tipo de recurso** | Tarjetas Avatar | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | La información documentada requerida por el Sistema de Gestión de la Calidad y por la Norma Internacional, se debe controlar para asegurar que: | |
| Esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite. | | **Imagen** 135401\_i18 |
| Esté protegida adecuadamente, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad. | | Icono de permiso de carpeta de archivos en estilo plano ilustración de vector de acceso de documento sobre fondo aislado concepto de negocio de signo de archivo secreto  **Imagen:** 135401\_i19 |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Para poder controlar la información documentada, la empresa tiene que abordar todas las actividades que realice, según corresponda: acceso, distribución, recuperación y utilización; almacenamiento y conservación de la legibilidad o control de cambio. Para esto, es importante tener en cuenta cuáles son los documentos obligatorios requeridos, y los no requeridos por la norma. |

| **Tipo de recurso** | | Pestañas o tabs Verticales |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | | Los documentos obligatorios requeridos por la Norma ISO 9001:2015 son: |
| Iso icono, gran diseño para cualquier propósito. Certificación de producto. Ilustración vectorial.  **Imagen:** 135401\_i20 | | |
| **Alcance del sistema de gestión de calidad** | **Cláusula ISO 9001:2015 (4.3)**  La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance. Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar el seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones internas y externas, como los requisitos de las partes interesadas pertinentes, indicados en el apartado 4.2 y los productos y servicios ofrecidos por la organización. | |
| **Política de calidad** | **Cláusula ISO 9001:2015 (5.2)**  La alta dirección debe establecer, implementar y mantener la política de calidad. Para ello se requiere que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica; que incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables y que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad. | |
| **Objetivos de calidad y planes para alcanzarlos** | **Cláusula ISO 9001:2015 (6.2)**  Losobjetivos de calidad se refieren al medio con el que la empresa puede enfilar todos sus esfuerzospara cumplir con la política de calidad; de aquí que, mediante la medición de los objetivos y los indicadores que contienen, se consigadeterminar el grado de cumplimiento de la política de calidad. | |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Igualmente, la norma ISO 9001:2015, contiene una lista de los requisitos para su implementación, de los cuales también existen muchos documentos que no son obligatorios, pero pueden ser usados en la implementación. A continuación, se relacionan algunos de los documentos que no son obligaciones por norma:   * Determinar el contexto de la organización y las partes interesadas. Cláusula ISO 9001:2015 (4.1 – 4.2). * Procedimientos para abordar los riesgos y oportunidades. Cláusula ISO 9001:2015 (6.1). * Procedimiento para el control de documentos y registros. Cláusula ISO 9001:2015 (7.2 – 7.3). |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Gente tomando documentos de los estantes, usando vidrios de aumento y buscando archivos en bases de datos electrónicas. Ilustración vectorial para archivo, concepto de almacenamiento de información  Es importante tener presente que, en el mundo globalizado de hoy, la calidad se ha convertido en una necesidad inevitable de mantener en el mercado, y la documentación es el soporte del Sistema de Gestión de la Calidad, porque refleja no solo el funcionamiento de la organización, sino también toda la información que permite desarrollar cada uno de los procesos y toma de decisiones.  El proceso metodológico aquí propuesto sirve como guía para la implementación de sistemas de documentación que cumplan con los requisitos de la norma ISO 9001, y puedan ser utilizados por los profesionales de la calidad, de cualquier organización que se enfrente a la compleja tarea de establecer un SGC. |

| **Tipo de recurso** | Rutas / Pasos. Verticales 1 |
| --- | --- |
| **Introducción** | Para obtener un adecuado desarrollo del sistema de conservación de la información documentada, se deben tener en cuenta las siguientes etapas: |
| la metodología de línea delgada se ejecuta como icono de eficacia. tendencia de contorno elemento web de diseño gráfico de análisis lógico de referencia de tecnología fácil. concepto de análisis de estrategia de inicio y productividad financiera o industrial  **Imagen:** 135401\_i22 | |
| **Botón 1** | **Diseño**  Funciona como un conjunto de actividades y procesos de preservación y conservación preventiva, estratégicamente diseñados, con el objetivo de garantizar la integridad física y funcional del medio, desde el momento de su producción, recepción, período de vigencia, hasta su eliminación definitiva, lo que asegura la sostenibilidad de la información y garantiza la adecuada conservación documental. |
| **Botón 2** | **Mantenimiento**  Se relaciona con los requisitos para mantener la integridad, autenticidad y disponibilidad de los documentos en el marco del plan de protección digital a largo plazo, y de acuerdo con las diferentes etapas de la gestión documental. |
| **Botón 3** | **Difusión**  Abarca el establecimiento de las acciones para la sensibilización interna y externa, en torno al sistema integrado de conservación en pro del aseguramiento de la información. |
| **Botón 4** | **Administración**  Hace referencia a los lineamientos que permitan administrar todas las operaciones técnicas relativas al Sistema Integrado de Conservación, Plan de Conservación Documental y el Plan de Preservación Digital a Largo Plazo y en concordancia con el Programa de Gestión Documental. |

| Cuadro de texto |
| --- |
| En cuanto al *software* de administración de documentos, es una herramienta muy útil para distribuir y compartir archivos y documentos comerciales que los miembros del equipo necesitan tener a mano. Es un programa informático que permite consultar, editar y acceder a los documentos creados en una empresa y, por lo general, tienen escáneres o buscadores y necesitan proporcionar medios de almacenamiento para la recuperación de archivos.  Existen varios programas de gestión documental con características muy específicas según la necesidad: el tamaño del almacenamiento, la disponibilidad, la seguridad, y algunos de ellos que son especialmente útiles cuando se necesita la colaboración de la herramienta entre diferentes usuarios. |

| **Tipo de recurso** | Carrusel de tarjetas | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | Algunos de los programas de gestión documental son: | |
| Alfresco | | Descarga gratuita de  Imágen de Png  **Imagen:** 135401\_i23 |
| *Google Apps for Work* | | google-apps-for-work-logo_0  **Imagen:** 135401\_i24 |
| *Microsoft Office* 365 | | **Imagen:** 135401\_i25 |
| *Microsoft SharePoint Online* | | **Imagen:** 135401\_i26 |
| *Open Text Content Suite* | | Enterprise Content Management System | Content Suite | OpenText  **Imagen:** 135401\_i27 |
| *Documentum* | | **Imagen:** 135401\_i28 |

**Listado maestro de información documentada**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Para finalizar el tema de estudio del listado maestro de información documentada, el cual es un formato que contiene un registro de documentos establecidos por una organización, que respaldan la gestión y operación de los procesos, garantizan su actualización, disponibilidad y uso.  Para conocer más sobre esta temática, lo invitamos a ver el siguiente video. |

| **Tipo de recurso** | Video motion | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOTA** |  | | | |
| **Título** | Listado maestro de documentos | | | |
| **Escena** | **Imagen** | **Sonido** | **Narración** | **Texto** |
| **Escena 1** |  |  | El **listado maestro de documentos** o de información documentada, es una herramienta construida por el sistema de calidad de la organización, con la finalidad de facilitar la administración y el seguimiento de los documentos generados, en cumplimiento de sus funciones, y respondiendo a la norma ISO 9001. Esto permite relacionar toda la documentación que existe, para apoyar el control y la operación de los procesos organizacionales. | Herramienta  Calidad  Administración |
| **Escena 2** |  |  | Este listado contiene el índice de documentos que han sido establecidos como apoyo al control y a la operación de los procesos organizacionales, que busca garantizar que estos se encuentren disponibles, en caso de ser requeridos por usuarios internos o externos. | Índice de documentos  Usuarios internos  Usuarios externos |
| **Escena 3** |  |  | Según la norma, se debe construir una matriz de listado maestro de registro con los siguientes datos: nombre del proceso, código del formato, nombre del formato, responsable de uso, tiempo de retención del archivo de gestión y disposición final. | Listado  Norma |
| **Escena 4** | Dl.Qua... - Dl.Qualitysistems "Sistemas de Gestión de Calidad" |  | Por otra parte, la estructura de una documentación del Sistema de Gestión de la Calidad se compone de un manual de calidad, una política de calidad y los procedimientos de calidad. | Manual de calidad  Política de calidad  Procedimientos de calidad |
| **Escena 5** |  |  | El manual de calidad es un documento elaborado por la empresa. Este debe contener los aspectos más importantes del Sistema de Gestión de la Calidad, propuestos por la organización. En este documento se encuentran los objetivos, los estándares, las políticas y los instrumentos de la organización con respecto a calidad. | Objetivos  Políticas  Instrumentos |
| **Escena 6** |  |  | La política de calidad, según la norma internacional ISO 9001, es una política que declara los principios de la organización, o sea que es un documento de intención y dirección, que la empresa acata según el sistema de gestión de calidad. | Documento  Intención  Dirección |
| **Escena 7** | Manual de gestión de calidad paso a paso: Listado de procedimientos según  ISO 9001:2015 |  | Y los procedimientos de calidad, especifican las actividades que se deben realizar en un determinado proceso. | Proceso  Actividades |
| **Escena 8** |  |  | Además de la estructura, se debe tener en cuenta la metodología seleccionada para preparar, aplicar, revisar, controlar y modificar los listados maestros de documentos, los cuales soportan al sistema de gestión de la calidad. El acceso a estos registros, debe permitir un control ordenado para hacer un seguimiento en todos los registros de la organización. La aplicación de esta metodología puede ser de forma virtual o física, de acuerdo con las necesidades de la empresa. | Metodología  Registro |
|  |  |  | Es importante que el área encargada consulte asiduamente la actualización de la norma, para verificar cuáles son los documentos obligatorios.  El listado maestro de información documentada mostrará qué documentos y registros son obligatorios para ISO 9001:2015, y cómo estructurarlos.  Toda organización que está empezando a implementar su Sistema de Gestión de la Calidad, al actualizarse, ofrece una amplia visión sobre las cláusulas de la norma que se refieren a cada documento obligatorio; cuáles son los documentos no obligatorios que son comúnmente usados y, finalmente, cómo estructurar documentos y registros. | Consultar  Documentos  Estructurar |
|  | Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): 3 razones para utilizar el modo  100% digital |  | Para finalizar, se deben tener en cuenta los tipos de documentos del sistema de gestión de una organización: la caracterización del proceso, los manuales, los procedimientos, los instructivos, las guías, los formatos y los documentos de apoyo, los cuales también hacen parte del control del documento estructurado en el listado maestro. | Tipos de documentos  Procedimientos  Control |
| **Nombre del archivo** | 135401\_v2 |  |  |  |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Tabla con icono de datos de texto números de estadísticas financieras  En conclusión, el listado maestro de información documentada, mostrará exactamente qué documentos y registros son obligatorios para ISO 9001:2015, y cómo estructurar cada documento. Este informe es importante para todas las organizaciones que están empezando a implementar su SGC, ofreciéndoles una amplia visión acerca de:   1. A qué cláusula de la Norma ISO 9001 se refiere cada documento obligatorio. 2. Cuáles documentos no obligatorios son comúnmente usados. 3. Cómo estructurar documentos y registros. 4. Dónde encontrar documentos de muestra.   Recuerde, los tipos de documentos del sistema de gestión de una organización son:   * Caracterización del proceso. * Manuales. * Procedimiento. * Instructivo. * Guía. * Formato. * Documentos de apoyo. |

**4. Mantenimiento, conservación y divulgación de la información documentada**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Recordemos que el Sistema de Gestión de la Calidad de las empresas tiene que incluir toda la información documentada que requiere la norma ISO 9001, buscando que el SGC funcione bien. Dentro de este sistema, se requiere un proceso de mantenimiento, entendido como el proceso mediante el cual se presta el servicio para mejorar, adecuar y restablecer la conservación de la información documentada y se lleve a cabo de manera preventiva o correctiva. |

| **Tipo de recurso** | Tarjetas Avatar | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | A continuación, se aborda cada uno de ellos: | |
| **Mantenimiento preventivo**  Se le realiza a cualquier equipo o instalación física, con el fin de reducir la ocurrencia de una falla; a través de este mantenimiento se pueden identificar nuevos riesgos de falla o desgaste de partes en los equipos. | | Concepto de mantenimiento preventivo con iconos. Mal funcionamiento, inspección, condiciones, servicio al cliente, reparación, planificación, reemplazo, resultado. infografía vectorial web con un estilo de contorno mínimo  **Imagen** 135401\_i31 |
| **Mantenimiento correctivo**  Es el mantenimiento que se realiza a cualquier equipo, inmueble o instalación, cuando se presenta una falla imprevista y es necesario corregirlo, sea temporal o definitivamente. | | icono de proceso técnico con rueda cognitiva abstracta. diseño en estilo plano o estrategia logotipo gráfico para negocios o web. concepto de trabajo óptimo o automatización metodológica o productividad de kpi  **Imagen:** 135401\_i32 |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Ahora, la preservación debe enfocarse en documentos analógicos y electrónicos para asegurar la veracidad, integridad, confiabilidad y preservación a largo plazo, de acuerdo con la Tabla de Retención Documental (TRD) y permitir procesos de migración de información, independientemente de la tecnología o del medio de almacenamiento utilizado. |

| Tipo de recurso | Cajón de texto de color |
| --- | --- |
| Una tabla de retención documental se define como el listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos, es decir, se considera como el instrumento que permite establecer cuáles son los documentos de una entidad, su necesidad e importancia en términos de tiempo de conservación y preservación y qué debe hacerse con ellos, una vez finalice su vigencia o utilidad. (Archivo General de la Nación, s.f.) | |

| **Tipo de recurso** | | Pestañas o tabs Verticales |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | | Para la preservación de los documentos físicos, se deben tener en cuenta los siguientes ítems: |
| Folders with documents on shelves in archive  **Imagen:** 135401\_i33 | | |
| **La tramitación de la documentación** | Actuación que debe cumplir con las instrucciones de conservación, impartidas por un conservador y un archivero. | |
| **Prohibido comer, beber o fumar** | Se debe evitar siempre comer, beber o fumar en la manipulación de documentos y durante cualquier trámite: consulta en puestos de trabajo, tramitación técnica, limpieza, higienización, embalaje, traslado, archivo, recepción, digitalización, etc. | |
| **Requerimientos para el personal** | El personal deberá contar con los insumos de seguridad industrial, almacenamiento de documentos, mobiliario y sistemas de transporte de documentos necesarios para su adecuado manejo. | |
| **Manipulación de documentos** | Los documentos deben manipularse con cuidado, debido a que pueden estar contaminados biológicamente. | |

**Divulgación de la información documentada**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Las empresas divulgan sus documentos a través de la plataforma digital, con la responsabilidad de garantizar el conocimiento y aplicación de los documentos validados, función que corresponde a los líderes de cada proceso, quienes deben divulgar e informar a sus colaboradores en reunión de grupo de mejoramiento, los procesos, antes de su implementación.  La metodología utilizada en la divulgación de la información documentada y cada uno de sus procesos que hacen parte de las organizaciones, van siempre encaminadas al sentido de pertenencia e identidad con la empresa. |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Ha finalizado el estudio de este recurso educativo. 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: Control, conservación y disposición 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 | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Título** | Control, conservación y disposición de la información documentada | | |
| 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. | | |  |
| * 1. El término documentación tiene el mismo significado que información documentada, por lo tanto, pueden ser utilizados indistintamente dentro del Sistema de Gestión de la Calidad. | | | |
| Verdadero **(correcto)** | | | Falso |
| Retroalimentación positiva:  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta.  Retroalimentación negativa:  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre el ciclo de vida del documento y control de la información documentada. | | | |
| * 1. La extensión de la información documentada no varía de una organización a otra cuando estas realizan las mismas actividades. | | | |
| Verdadero | | | Falso **(correcto)** |
| Retroalimentación positiva:  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta.  Retroalimentación negativa:  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre el ciclo de vida del documento y control de la información documentada. | | | |
| * 1. La organización debe controlar la información de origen interno y de origen externo, incluyendo la información de obligatoria documentación. | | | |
| Verdadero **(correcto)** | | | Falso |
| Retroalimentación positiva:  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta.  Retroalimentación negativa:  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre recursos y procesos. | | | |
| * 1. Documento interno es aquel que ha creado, aprobado y controlado la organización dentro del ámbito de su sistema de gestión. El documento externo es aquel que no ha aprobado ni creado la organización y por lo tanto no es necesario controlarlo. | | | |
| Verdadero | | | Falso **(correcto)** |
| Retroalimentación positiva:  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta.  Retroalimentación negativa:  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre matriz para la gestión de la información documentada. | | | |
| 1. Un procedimiento documentado proporciona especificaciones para el desarrollo de las actividades de la organización. | | | |
| Verdadero **(correcto)** | | Falso | |
| Retroalimentación positiva:  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta.  Retroalimentación negativa:  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre el ciclo de vida del documento y control de la información documentada. | | | |
| 1. El alcance, la política y los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad hacen parte de la información documentada de origen interno. | | | |
| Verdadero | | Falso **(correcto)** | |
| Retroalimentación positiva:  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta.  Retroalimentación negativa:  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre matriz para la gestión de la información documentada. | | | |
| 1. La información documentada es útil para la organización cuando es flexible y se ajusta a las necesidades propias de la organización. | | | |
| Verdadero | | Falso **(correcto)** | |
| Retroalimentación positiva:  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta.  Retroalimentación negativa:  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre el ciclo de vida del documento y control de la información documentada. | | | |
| 1. Los registros hacen parte de la información de origen externo y son el resultado de la ejecución de actividades. | | | |
| Verdadero **(correcto)** | | Falso | |
| Retroalimentación positiva:  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta.  Retroalimentación negativa:  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre el ciclo de vida del documento y control de la información documentada. | | | |
| 1. El listado maestro de documentos externos y el control de actualizaciones son herramientas para el control de los documentos externos. | | | |
| Verdadero | | Falso **(correcto)** | |
| Retroalimentación positiva:  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta.  Retroalimentación negativa:  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre el ciclo de vida del documento y control de la información documentada. | | | |
| 1. La información documentada de origen externo se controla a través del listado maestro de documentos externos, el cual incluye elementos clave como la identificación o nombre original del documento, la versión vigente y el nombre del emisor. | | | |
| Verdadero **(correcto)** | | Falso | |
| Retroalimentación positiva:  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta.  Retroalimentación negativa:  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre el ciclo de vida del documento y control de la información documentada. | | | |

**Retroalimentación general positiva:**

¡Felicitaciones! Ha logrado una óptima aprehensión de los conocimientos relacionados con el control, conservación y disposición de la información documentada.

**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 |
| Recursos y procesos | Sierra, L. F. (2017). *E-gestión documental: Líneas de trabajo para su implementación.* <https://revistas.sena.edu.co/index.php/ricga/article/view/1040/1158> | PDF | <https://revistas.sena.edu.co/index.php/ricga/article/view/1040/1158> |
| Recursos y procesos | Hamidian, B. y Ospino, G. (2015). ¿Por qué los sistemas de información son esenciales? *Anuario, 38,* p. 161-183. | PDF | <http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc38/art07.pdf> |
| Ciclo de vida del documento y control de la información documentada | Procuraduría General de la Nación. (2015). Instructivo para la aplicación de las tablas de retención y valoración documental, las transferencias documentales y la eliminación. <https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo_calidad/mapa_proceso/1073_INS-GD-AM-002_V4-MA.pdf> | PDF | <https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo_calidad/mapa_proceso/1073_INS-GD-AM-002_V4-MA.pdf> |
| Ciclo de vida del documento y control de la información documentada | Cámara de Comercio de Barranquilla. (2015). *Programa de Gestión Documental (PGD).* <https://www.camarabaq.org.co/wp-content/uploads/2019/01/Programa-Gestio%CC%81n-Documental-PGD_V1.pdf> | PDF | <https://www.camarabaq.org.co/wp-content/uploads/2019/01/Programa-Gestio%CC%81n-Documental-PGD_V1.pdf> |
| Mantenimiento, conservación y divulgación de la información documentada | Mineducación. (2020). *Plan de Conservación Documental 2020.* <https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-362792_recurso_88.pdf> | PDF | <https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-362792_recurso_88.pdf> |

**GLOSARIO**

| **Tipo de recurso** | Glosario |
| --- | --- |
| Archivo: | cualquier documento que almacene en su computadora, como música, video, fotos, archivos descargados de Internet o un documento de texto o una hoja de cálculo, se conoce como archivo. |
| Calidad: | grado en el que un conjunto de características inherentes, cumple con los requisitos. |
| Caracterización: | descripción de las características esenciales de un objeto, proceso de una situación, de una entidad en su Sistema de Gestión Integrado, se detallan entradas, salidas, recursos, entre otros. |
| Documento: | dato que posee significado y medio de soporte. |
| Documento externo: | es la información documentada suministrada por entes o personas externas a la entidad; por ejemplo, puede ser por un usuario, un proveedor, o parte interesada en los procesos de la entidad. |
| Empresa: | es una organización formada por personas y recursos cuyo objetivo es conseguir beneficios económicos con el desarrollo de una determinada actividad. Esta unidad de producción puede tener una sola persona y debe buscar la rentabilidad y alcanzar una serie de metas previstas en su formación. |
| Información: | conjunto de datos que proporciona nueva información a un individuo o sistema sobre un tema, sustancia, fenómeno o entidad en particular, que ha sido previamente procesada y ordenada para su comprensión. |
| Norma: | se conoce como norma para regir o un conjunto de ellas, una ley, directriz o principio que se impone, adoptar y debe observarse para realizar correctamente una acción o también para orientar, dirigir o ajustar la conducta o el comportamiento de los individuos. |
| Sistema: | conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan. |
| Sistemas de Gestión: | sistema para establecer la política y los objetivos para lograr dichos objetivos. |

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

| **Tipo de recurso** | Bibliografía |
| --- | --- |
| Archivo General de la Nación. (s.f.). *Tabla de Retención Documental (TRD).* <https://www.archivogeneral.gov.co/transparencia/gestion-informacion-publica/Tablas-de-Retencion-Documental-TRD#:~:text=Se%20define%20como%20el%20listado,su%20necesidad%20e%20importancia%20en> | |
| Archivo General de la Nación. (2020). *Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos.* <https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Consulte/Recursos/Publicacionees/V3_MGDA-min.pdf> | |
| García-Morales, E. (2017). Información documentada y gestión del conocimiento en la ISO 9001:2015: aportación del profesional de la información. *Anuario ThinkEPI*, *11*, p. 269-273. <https://www.scipedia.com/wd/images/b/bb/Draft_Content_511082538-57988-9945-document.pdf> | |
| ICONTEC. (2015). Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001 – Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf> | |
| Universidad de Pamplona. (s.f.). *Elaboración y Control de la Información Documentada del Sistema Integrado de Gestión.* <https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home_13/recursos/sistema_integrado_gestion/procedimientos/24052018/pac_01_control_documentos.pdf> | |
| Varela, J. y Carrillo, J. (2020). Estrategias para la identificación y divulgación del patrimonio documental de la ciudad de Ibagué. *Revista Vía Innova, 7*(1), p. 51-65. <https://revistas.sena.edu.co/index.php/RVI/article/view/3367/4951> | |