

*Type of the Paper (Article)*

# Propuesta de gestión de la información documentada bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015 numeral 7.5 para el Hogar Infantil Florencia

Vivian Alejandra Alvarez Muñoz<sup>1,\*</sup>

<sup>1</sup> Especialista en Gerencia de la Calidad de Productos y Servicios; vaalvarezm@hotmail.com

\* Correspondence: [vaalvarezm@hotmail.com](mailto:vaalvarezm@hotmail.com)

Received: 02/02/2020; Accepted: 20/04/2020; Published: 30/06/2020

**Abstract:** The article presents the formulation of a proposal for document management, since the Florence Kindergarten has the need to standardize his archival processes that enable to control of documented information to provide a quality service and the fulfillment of the contractual obligations. Initially was a realized a diagnosis of the document management of the entity was made as a basis and starting point to determine the procedures that require formulation or modification. A model was identified, which was adjusted to the necessities of Kindergarten and the current normativity of the General file of the Nation and requirements for Documented Information of NTC ISO 9001: 20015. The organization of the documents in the Central archive of the Administrative Area of the Florence Kindergarten was determined according to the six components of the Instrument of Supervision for the Institutional Modality established Colombian Family Welfare Institute ICBF.

**Keywords:** Gestión Documental, Instrumento de Supervisión, Información documentada

## 1. Introducción

El Hogar Infantil Florencia como proveedor del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, requiere una gestión administrativa eficiente para la prestación de la Atención Integral a la Primera Infancia. Este artículo resulta de la importancia en el cumplimiento de los lineamientos técnico-administrativos del ICBF, evaluados por medio del Instrumento de Supervisión de la modalidad Institucional y la necesidad del establecimiento de un sistema que capture y controle la información documentada de forma que sea confiable, seguro, conforme, amplio y sistemático como lo especifica la NTC-ISO 90001:2015 en su numeral 7.5 Información Documentada.

Cada año el ICBF realiza ajustes y modificaciones al Instrumento de Supervisión, de acuerdo a la normatividad vigente para la gestión documental a nivel Nacional e Internacional. Por tanto, para la vigencia del año 2017 se incluyó el ítem de Gestión Documental, como parte de los requerimientos para la prestación de una Atención Integral de Calidad.

Por tal motivo se formuló una propuesta de gestión de la documentación con el fin, de brindar procedimientos que permita controlar la información documentada y dar cumplimiento a los requisitos estipulados por el Instituto Colombiano de Bienestar Familia ICBF.

## 2. Antecedentes

El Hogar Infantil Florencia siendo operador del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF se orienta hacia la acreditación de calidad, iniciando un acercamiento frente al proceso que incorpora el cumplimiento de la Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia de Cero a Siempre LEY 1804 (Presidencia de la República, 2016), la cual, para su implementación especifica el Sistema de Aseguramiento de la Calidad que “define unos criterios y estándares para la prestación de servicios en diferentes escenarios, con el propósito de garantizar la calidad de las atenciones dirigidas a los niños y niñas”(Comisión Intersectorial de Primera Infancia, 2012).

En vista de la necesidad de la prestación de una atención de calidad en educación inicial, nutrición y cuidado para los beneficiarios, el ICBF crea el Sistema integrado de Gestión con el Macroproceso de Gestión para la Atención Integral a la Primera infancia. El cual engloba los lineamientos técnicos, el manual operativo, guías, protocolos, entre otros referentes a través del Instrumento de Supervisión para la Modalidad Institucional (ICBF, 2017).

Dicho instrumento se enmarca en el proceso de Promoción y Prevención por medio del establecimiento de requisitos de los componentes:

- Familia, Comunidades y Redes Sociales
- Salud y Nutrición
- Proceso Pedagógico
- Ambientes Educativos y Protectores

### 2.1 Administración y de Gestión-Talento Humano

La última actualización del Instrumento de Supervisión incluye la Gestión Documental que “Corresponde al conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de los documentos de la Unidad de Servicio que contiene la información relacionada con el proceso de atención integral a los niños y las niñas. Esta gestión permite la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse y asegurar la conservación de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.” (ICBF, 2017)

Por lo tanto, el Sistema de Gestión Documental ICBF, se basa en la Ley General de Archivos, que tiene como “objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado” (AGN, 2000). Así mismo, el ICBF se encuentra certificado en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008 y está en proceso de actualización de la NTC ISO 9001:2015 la cual sustituye el término “Procedimiento documentado” y “registros” por información Documentada (ICONTEC, 2015).

### 2.2 Planteamiento del Problema

La asociación de padres actualmente cuenta con el programa de gestión documental y tablas de retención documental, que desarrolla procedimientos para la seguridad de la información física y digital con base en lo estipulado por el Archivo General de la Nación, para garantizar el manejo de los documentos de la entidad.

Sin embargo, presenta dificultades en relación con el control de documentos y registros que permita garantizar su autenticidad, confiabilidad, integridad y utilización, para el cumplimiento de una atención integral con calidad. Considerando que la entidad se encuentra en seguimiento permanente por parte del Sistema Integrado de Gestión del ICBF a través de visitas a la institución, donde se evalúa el cumplimiento de las condiciones contractuales del contrato por medio del Instrumento de Supervisión, el cual también verifica la información documentada.

Por lo anterior, se cuestiona ¿Cómo facilitar el cumplimiento del Instrumento de supervisión de Estándares de Calidad del ICBF a través de la formulación de gestión de la información documentada con base en la ISO 9001:2015 numeral 7?5 para el Hogar Infantil Florencia? A través de la formulación

de procedimientos para el control de la información documentada. Basado principalmente en la creación y organización, para que propenda el cumplimiento de los requisitos en materia de documentación del área administrativa de la entidad.

### 2.3 Marco Referencial

#### Información documentada

La Organización Internacional de Normalización (ISO) a través del comité técnico 176, ha desarrollado un conjunto de normas elaboradas y editadas periódicamente, con el fin de asegurar la calidad en el cumplimiento de los requisitos de establecidos por sus clientes y aspectos legales.

Colombia ha participado en la elaboración de estos documentos a través del Comité Técnico 10 Gestión de la Calidad, siendo la serie de normas encontradas la NTC-ISO 9000, NTC-ISO 9001, NTC-ISO 9004, NTC-ISO 19011. Las cuales fueron publicadas por primera vez en 1987 y han sido revisadas periódicamente, con el fin de asegurar que respondan permanentemente a las necesidades del mercado como se observa en el cuadro 1.

Tabla 1. Serie de Normas ISO

NTC-ISO	ORIENTACIÓN
NTC- ISO 9000	Proporciona a las organizaciones, los principios que se deben tener en cuenta a la hora de desarrollar e implementar un sistema de gestión de calidad, así como el vocabulario que se utilizará en los demás documentos
NTC-ISO 9001	Es la norma que proporciona los requisitos básicos para tener en cuenta a la hora de desarrollar e implementar un sistema de gestión de calidad
NTC-ISO 9004	Proporciona directrices y recomendaciones para las organizaciones interesadas en ir más allá de unos requisitos básicos
NTC-ISO 19011	Proporciona directrices de auditoría

Fuente: El autor.

Actualmente, la NTC-ISO 9001 ha presentado una revisión y actualización, cuya última versión 2015, en materia de la gestión de documental plantea una modificación al sustituir el término “procedimiento documentado” y “registros” por información documentada. Aclarando, que cuando se menciona mantener se referirá a documentar, y en el momento en que se hable de retener será referido al registro.

### 2.4 Instrumento Supervisión de Estándares

El instrumento de Supervisión de Estándares son especificaciones de los lineamientos técnicos para la verificación del cumplimiento de las obligaciones contractuales y la adecuada prestación del servicio de la Modalidad Institucional de los Programas del ICBF. Conformados por los componentes de educación inicial en el marco de la atención integral a la Primera Infancia. El cual “requiere la verificación de evidencias que soporten su cumplimiento tales como: Documentos y archivos que consoliden el apoyo de la información por parte de profesionales idóneos quienes suministran los insumos correspondientes al ejercicio de la supervisión” (ICBF, 2016).

#### 2.4.1 Gestión Documental

La ley General de Archivos define la gestión documental como el “Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación” (Archivo General de la Nación, 2000 )

La ISO 15489 recalca la importancia de los documentos de archivo, porque contienen información esencial para el desempeño de las organizaciones. Por tal motivo se requiere sistematizar la gestión de documentos de archivo con el fin de proteger y preservar los documentos como evidencia de sus actos. Siendo así, el programa de gestión de documentos una fuente de información sobre las actividades de la organización que puede servir de apoyo a posteriores actividades y toma de decisiones (ICONTEC, 2001).

A partir de las definiciones, la gestión documental se entiende como un proceso cuya finalidad es controlar la información documentada que se produce a nivel interno y externo de las organizaciones, desde su creación hasta su disposición final definido como Programa de Gestión Documental (PGD), para el manejo de la archivística.

### 3. Desarrollo de la investigación

La metodología que se implementó se relaciona con un tipo de estudio cualitativo, que requirió de la recolección y análisis de los datos; es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren (Sampieri, 2003). De igual modo se consideró varias fuentes primarias y secundarias como se observa en el diagrama 1.

Figura 1. Diseño Metodológico



Fuente: El autor.

#### 3.1 Diagnóstico de la información documentada

A partir de las definiciones, la gestión documental se entiende como un proceso cuya finalidad es controlar la información documentada

### 3.1.1 Fase 1: Recolección de la información

En relación a las fuentes de información de los procesos archivísticos, se realizó una revisión de la literatura considerando como base las disposiciones del Archivo General de la Nación. Estableciendo como referencia el instrumento para el Diagnóstico de la Gestión Documental (Archivo General de la Nación, 2014), para la identificación de los aspectos problemáticos y críticos, las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas de la gestión de documental.

### 3.1.2 Fase 2: Elaboración de la Lista de Chequeo

Se elaboró una lista de chequeo para el área administrativa del Hogar Infantil Florencia, con base en el Anexo de Diagnóstico de la gestión documental (Archivo General de la Nación, 2014); ajustando al Decreto 2609 (Archivo General de la Nación, 2014), artículo 9° Procesos de la gestión documental y a los requisitos a la NTC ISO 9001, numeral 7.5 Información documentada (ICONTEC, 2015). Con el fin de identificar aspectos relevantes del estado actual de la entidad frente a los requisitos de la normatividad.

### 3.1.3 Fase 3: Implementación de la Lista de Chequeo

Para el diagnóstico de la información documentada del Hogar Infantil Florencia, se consultó con la Directora de la entidad quien conoce la realidad y la evolución que ha tenido la entidad en materia de los procesos archivísticos. Se indago con el personal encargado de la creación y actualización de los documentos, sobre la ejecución de los procesos consignados en el Programa de Gestión Documental (PGD) de la entidad. Así mismo, se realizó una observación directa de los lugares donde se conservan los archivos (oficinas administrativas), para determinar el estado de los documentos y registros, su organización, acceso, almacenamiento y conservación.

## 3.2 Formulación de la propuesta de Gestión Documental

### 3.2.1 Fase 1: Recolección de la información

El análisis del diagnóstico del estado actual del Hogar Infantil Florencia evidencio resultados negativos en las preguntas relacionadas con la organización de la información documentada en cuanto a la falta de regulación de los procedimientos de producción (creación y diseño), como lo especifica la NTC-ISO 9001:2015; es decir, no se identifica (ICONTEC, 2015):

Fecha de Aprobación

Fecha de Revisión

Aprobación

Dependencia

Versión

Elaboración

El seguimiento al trámite (recuperación y acceso) no se encuentra documentado; así como, en el control de la Información Documentada no se evidencia procedimientos la organización de los documentos conforme al Instrumento de Supervisión.

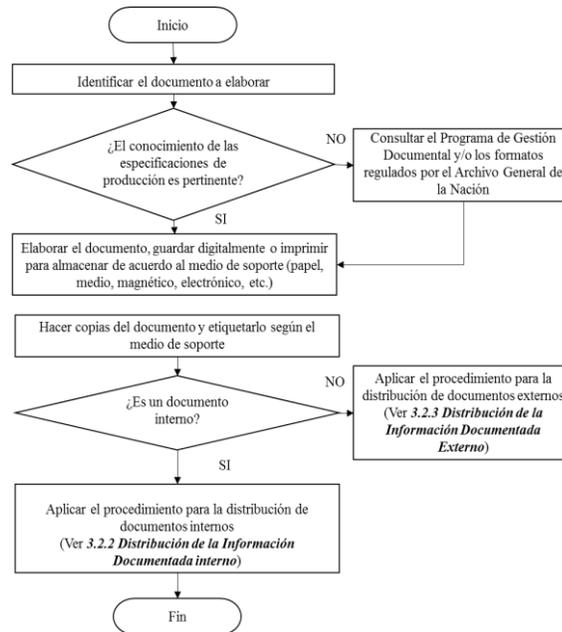
### 3.2.2 Fase 2: Elaboración de la Propuesta

Considerando la necesidad de definir procedimientos para la Gestión de la Información Documentada, se adoptó y adapto el modelo de Gestión Documental propuesto por el Trabajo de Grado (Angarita & Angarita, 2008) y se actualizo con la normatividad vigente del Archivo General de la Nación.

### 3.2.3 Fase 3: Implementación

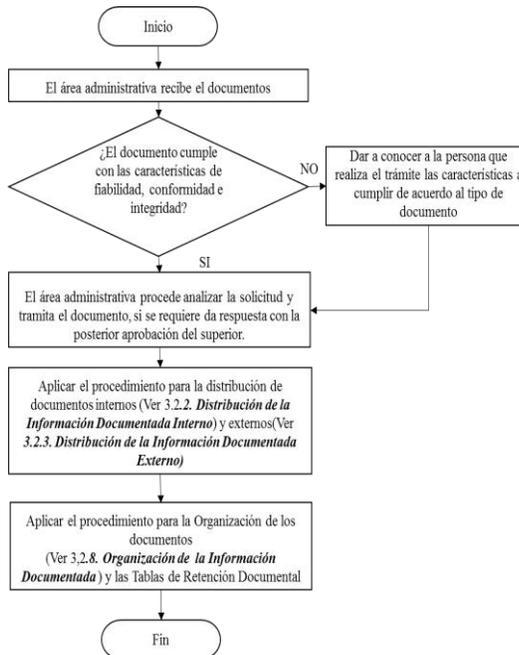
Para la implementación de la propuesta se formuló un Programa de Gestión Documentada, que da respuesta a las carencias halladas en el diagnóstico, a través de los procedimientos del Cuadro 3 y Cuadro 4, que se muestran a continuación.

Figura 2. Producción de la información documentada



Fuente: El autor.

Figura 3. Trámite de la información documentada



Fuente: El autor.

Para referenciar la organización de la información Documentada se consideró el Instrumento de Supervisión para la Modalidad Institucional de los programas del ICBF, con el fin de mantener el control de la organización de los documentos consignados en el Archivo central del Hogar Infantil Florencia. Clasificando por medio de soporte, de acuerdo a los componentes como se indica en los a continuación:

Tabla 2. Componente Salud y Nutrición

COMPONENTE SALUD Y NUTRICIÓN		
No.	MEDIO SOPORTE	Físico: papel
	DOCUMENTO	CRITERIOS ESPECIALES DE VERIFICACIÓN (DOCUMENTOS DE SOPORTE)
1	Afiliación al SGSSS Consultas de crecimiento y desarrollo Aplicación de la(s) vacuna(s) según la edad	Cartas de gestión a la Secretaría de Salud Local Carta de gestión a Defensoría del Pueblo o Defensor de Familia Tiempo no mayor a un (1) mes
2	Sensibilización de la importancia de la vacunación a los padres o cuidadores	Acta socialización a padres de familia Planillas de asistencia
3	El Cronograma de plan de formación a talento humano de familia incluye: *Promoción de la lactancia materna *Prevención y detección oportuna de enfermedades prevalentes en la infancia	Acta socialización al talento humano Planillas de asistencia
4	El Cronograma de plan de formación a padres de familia incluye: *Promoción de la lactancia materna *Prevención y detección oportuna de enfermedades prevalentes en la infancia	Acta socialización a padres de familia Planillas de asistencia
5	Evidencia divulgación del directorio de la red de servicios de salud	
6	Protocolo de aparición de brotes y enfermedades inmunoprevenibles	Acta socialización al talento humano Planillas de asistencia
7	Protocolo de administración de medicamentos	
8	Manual o documento de instrucciones de uso, sensibilidad y capacidad de los equipos antropométricos.	
9	Certificados de calibración y mantenimiento preventivo de los equipos antropométricos, emitidos por una entidad certificada	
10	Documento del ciclo de menú implementado en la Unidad de Servicio,	Aprobado por el Centro Zonal o Regional.
11	Documento de derivaciones del ciclo de menú implementado por grupo de edad	
12	Documento de lista de intercambios de alimentos en cumplimiento del ciclo de menú	
13	Guía de preparaciones de alimentos e incumplimiento de ciclo de menú	
14	Acta o concepto higiénico sanitario favorable emitido por la autoridad competente	

15	Manual de Buenas Prácticas de Manufactura actualizado y conforme a las características de la Unidad de Servicio	Acta socialización al talento humano Planillas de asistencia
16	Flujograma de procedimientos operativos requeridos en el Manual de Buenas Prácticas Manufactura - BPM	
17	Programa documentado de selección y evaluación de proveedores	
18	Procedimiento y cronograma de mantenimiento de equipos	
19	Formatos de inspección y control del servicio de alimentos firmados por el profesional de salud y nutrición de la Unidad de Servicio	
20	Manual o documento de instrucciones de uso, sensibilidad y capacidad del termómetro(s) y gramera(s).	
21	Certificados de calibración y mantenimiento preventivo de los equipos de medición del servicio de alimentación, emitidos por una entidad certificada.	

Fuente: El autor.

Tabla 3. Componente Administrativo y de Gestión

COMPONENTE ADMINISTRATIVO Y DE GESTIÓN		
No.	MEDIO SOPORTE	Físico: papel
DOCUMENTO		
1	Registro de Asistencia Mensual RAM	
2	Indicadores de Gestión. Se encuentra en la UDS avance de los indicadores: Inasistencia promedio mensual. Tasa de deserción del servicio. Capacitaciones realizadas a padres de familia. Capacitaciones realizadas al talento humano. Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas.	
3	Guía o procedimiento para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias PQRS	
4	Registro y análisis de la evaluación de satisfacción	
5	Misión y Visión institucional desde la EAS	
6	Principios institucionales	
7	Plan de Formación al Talento Humano	
8	Guía o procedimiento para el registro y cargue de la información en el aplicativo dispuesto para tal fin (Cuéntame)	
9	Archivos físicos o digitales que evidencien el cargue mensual de la información reportada.	
10	Directorio de beneficiarios en medio físico que presenta datos mínimos de los beneficiarios	
11	Se evidencia un procedimiento para archivos físicos y digitales	

Fuente: El autor.

Para la medición y verificación de las acciones de implementación se estableció indicadores y metas para el alcance de los objetivos, como se observa en el cuadro 7.

Tabla 4. Indicadores y metas

OBJETIVO	PROCESO	INDICADOR	METAS	
			2018	2019
Diagnosticar el estado actual de la Información documentada del Hogar Infantil Florencia.	Gestión de la Calidad	% de Cumplimiento en el manejo de la Gestión Documental	90%	100%
Implementación de la propuesta para la gestión de la información documentada en el marco legal que permita responder al instrumento de supervisión del ICBF.	Producción de la información documental	% de aprobación de producción de información documental por parte de la Entidad	90%	100%
	Distribución de la información documental interna y externa	% de copias controladas entregadas a los sectores	90%	95%
		% de copias No controladas disponibles para los sectores	10%	5%
	Trámite de la información documentada	% de información documental recepcionada en el área administrativa	90%	100%
		% en tiempo de atención de los trámites en el área administrativa	90%	100%
	Archivo de Gestión	% de información Documental Codificados por la Entidad	90%	100%
		% de solicitud de consulta de información documental del archivo de gestión	90%	100%
	Archivo de Central	% de atención a solicitud de consulta de información documental del archivo de central	90%	100%
		% de información documental archivada en el archivo central	90%	100%
	Archivo de Histórico	% de clasificación de la información documental cuya disposición final es conservación total	90%	100%
		% de clasificación información documental cuya disposición final es la Eliminación	90%	100%

Fuente: El autor.

## Conclusiones

Se evidenciaron carencias en la gestión documental del HI Florencia en cuanto a la organización de los documentos en el archivo central, que pueden ser solventadas implementando la organización de los documentos de acuerdo a las variables del Instrumento de Supervisión de Estándares.

El Hogar Infantil Florencia a pesar de la ejecución del protocolo de Gestión Documental y las Tablas de Retención Documental, requiere implementar mejoras para el control de la documentación, a través de la implementación de la Gestión de la Información Documentada.

## Referencias

Angarita, P., & Angarita, D. (2008). *Diseño de un modelo de gestión documental para la unidad Nacional de tierras rurales-UNAT*. Colombia.

Archivo General de la Nación. (2000 ). *Ley 594*. Colombia.

Archivo General de la Nación. (2014). *Anexo diagnóstico de la gestión documental control de requerimientos*. Bogotá D.C.

Comisión Intersectorial de Primera Infancia. (2012). *Atención Integral a la Primera Infancia de Cero a Siempre*. Colombia.

ICBF. (2016). *Modelo de Esquema de Supervisión en las modalidades de atención a la Primera Infancia*. Colombia.

ICBF. (2017). *Instrumento de Supervisión para la Modalidad Institucional*. Colombia.

ICONTEC. (2001). *NTC ISO 15489- Parte 1*. Colombia.

ICONTEC. (2015). *NTC ISO 9001*. Colombia.

Presidencia de la República. (2016). *Ley 1804*. Colombia.

Sampieri, R. (2003). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.



© 2020 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).