

**ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA  
FUNCIONAL: GESTIÓN DOCUMENTAL, BAJO PARAMETROS DE LA LEY DE  
ARCHIVOS MEDIANTE LA ELABORACION DE UN INSTRUCTIVO.**

**Autor:**

**YINETH TATIANA QUINAYAS DURAN.**

**PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL.**

**DEPARTAMENTO DE INGENIERÍAS MECÁNICA, MECATRÓNICA E  
INDUSTRIAL.**

**FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA.**



**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA.**

**PAMPLONA, 18 DE JUNIO DEL 2018.**

**ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA  
FUNCIONAL: GESTIÓN DOCUMENTAL, BAJO PARAMETROS DE LA LEY DE  
ARCHIVOS MEDIANTE LA ELABORACION DE UN INSTRUCTIVO.**

**Autor:**

**YINETH TATIANA QUINAYAS DURAN.**

**Director:**

**ZORAIMA PEÑARANDA AYALA.**

**M.C. ING. INDUSTRIAL.**

**PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL.**

**DEPARTAMENTO DE INGENIERÍAS MECÁNICA, MECATRÓNICA E  
INDUSTRIAL.**

**FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA.**



**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA.**

**PAMPLONA, 18 DE JUNIO DEL 2018.**

Pamplona, Norte de Santander. 18 de  
junio de 2018.

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

---

---

---

---

Presidente del jurado

---

Jurado 1.

---

Jurado 2.

## **DEDICATORIA.**

*Primeramente a mi padre, que en su existencia siempre estuvo en primera fila junto con mamá para aplaudirme en cada escena de mi vida y hoy desde el cielo, sé lo orgulloso que puede sentirse, a mi madre por su paciencia, ser mi mayor fan y animarme cada vez que sentía que no podía más, a mi hermanos por crearme un ejemplo de vida, a mi compañero de aventuras y amor; Teysson, por cada abrazo y enfrentar conmigo, de la mano y con coraje, nuestra etapa universitaria, a mi mejor amiga; Liseth Delgado, por darme valentía cada día y repetirme que soy y puedo ser siempre mejor, y no podía faltar Adriana Garzón, por ese café cada tarde que me renovaba el alma para seguir alcanzando mis sueños.*

*Ojalá me aplaudas desde el cielo.*

## **AGRADECIMIENTOS.**

A todos los profesores que pude conocer y que llegaron a conocerme, por ese granito de conocimiento y sabiduría, pues no hay mejor regalo que se le pueda ofrecer a una persona; en especial, quisiera nombrar a mi tutora, la Ing. Zoraima Peñaranda, por guiarme en este proceso de Trabajo de Grado, por dedicarme tiempo en sus días ocupados, siempre con la mejor disposición para dirigirme.

Al Hospital San Juan de Dios de Pamplona y a su personal administrativo por acogerme en su círculo de trabajo, permitiéndome realizar mis prácticas en ese lugar y ejercer todo lo aprendido en mi trayecto universitario.

Nuevamente a mi padre y mi madre, que les debo la persona que hoy en día soy, desde mis valores hasta toda mi educación, toda mi carrera creyeron en mí y en todo lo que puedo llegar ser, este logro es de ustedes y para ustedes.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>TABLA DE CONTENIDO</b> .....	<b>6</b>
<b>LISTAS DE TABLAS</b> .....	<b>9</b>
<b>LISTA DE FIGURAS.</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>LISTA DE ANEXOS.</b> .....	<b>11</b>
<b>1. RESUMEN DEL PROYECTO</b> .....	<b>12</b>
1.1. Palabras clave: .....	13
<b>2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.</b> .....	<b>13</b>
2.1 TITULO.....	13
2.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	13
2.3 FORMULACIÓN EL PROBLEMA.....	15
2.4 SISTEMATIZACIÓN.....	15
2.5 JUSTIFICACIÓN.....	15
<b>3. MARCO TEORICO.</b> .....	<b>16</b>
3.1 MARCO LEGAL.....	27
3.1.1 Marco legal general.....	27
3.1.2 Marco legal por procedimiento.....	28
3.2 MARCO CONTEXTUAL.....	42
3.2.1 Reseña Histórica.....	42
3.2.1.2 Antecedentes históricos.....	44
3.2.1.3 Visión.....	46
3.2.1.4 Misión.....	46
3.2.2 Estructura Organizacional.....	46
3.2.3 Localización.....	47
3.2.4 Límites.....	48
3.2.5 Características Geográficas.....	49
3.2.6 Ubicación.....	49
3.3 ESTADO DEL ARTE.....	50
<b>4. DELIMITACION.</b> .....	<b>52</b>
4.1. OBJETIVO GENERAL.....	52

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	52
4.3. ACOTACIONES.....	52
4.3.1 Alcance.....	52
<b>5. METODOLOGÍA.....</b>	<b>53</b>
5.1 Tipo de investigación.....	53
5.2 Población.....	54
5.3 Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	55
5.4 Análisis de la información.....	71
5.4.1 Recolección de datos: .....	71
5.4.2 Investigación de campo:.....	72
5.4.3 Análisis de resultados y presentación de la propuesta:.....	72
5.4.4 Estructuración detallada del instructivo estandarizado:.....	72
<b>6. RESULTADOS/PRODUCTOS ESPERADOS Y POTENCIALES BENEFICIARIOS.....</b>	<b>72</b>
<b>7. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>73</b>
7.1 <i>“Recopilar información actual relacionada con los diferentes procedimientos y procesos del área: Gestión documental”</i> .....	75
7.2 <i>“Analizar y evaluar el correcto cumplimiento de las fases actuales de control y gestión por las que pasan los documentos para ser archivados”</i> .....	76
7.3 <i>“Elaborar instructivo estandarizado pertinente para el proceso gestión documental en donde se encontrará cada proceso o procedimiento que dicha área posee, aplicando o eliminando operaciones de ser necesario”</i> .....	106
7.4 <i>“Socializar la herramienta al personal administrativo, académico y operativo que requiera de su uso”</i> .....	110
<b>8. CONCLUSIONES .....</b>	<b>112</b>
<b>9. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>113</b>
<b>10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>114</b>
<b>11. ANEXOS.....</b>	<b>118</b>
11.1 ANEXO A. Carpeta Gestión Documental.....	118
11.2 ANEXO B. Listas de cotejo.....	119
11.2.1 Lista de cotejo aplicada en Pamplona.....	119
11.2.2 Lista de cotejo aplicada en Cucutilla.....	123

11.2.3 Lista de cotejo aplicada en Pamplonita. ....	124
11.2.4 lista de cotejo aplicada en Chitagá. ....	126
11.3 ANEXO C.....	128

## LISTAS DE TABLAS.

Tabla 1 MARCO LEGAL GENERAL.....	28
Tabla 2 MARCO LEGAL PRODUCCIÓN DOCUMENTAL.....	29
Tabla 3 MARCO LEGAL RECEPCIÓN DOCUMENTAL.....	30
Tabla 4 MARCO LEGAL DISTRIBUCIÓN DOCUMENTAL.....	30
Tabla 5 MARCO LEGAL TRÁMITE DE DOCUMENTOS.....	31
Tabla 6 MARCO LEGAL ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL.....	34
Tabla 7 MARCO LEGAL CONSULTA DOCUMENTAL.....	36
Tabla 8 MARCO LEGAL CONSERVACIÓN DOCUMENTAL.....	39
Tabla 9 MARCO LEGAL DISPOSICIÓN FINAL DE LOS DOCUMENTOS.....	42
Tabla 10 POBLACIÓN.....	55
Tabla 11 LISTA DE COTEJO.....	56
Tabla 12 FORMATO DE OBSERVACIÓN.....	71
Tabla 13 ANALISIS SPSS PARTE 1.....	78
Tabla 14 ANALISIS SPSS PARTE 2.....	78
Tabla 15 ANALISIS SPSS PARTE 3.....	79
Tabla 16 ANALISIS SPSS PREGUNTA 1.....	80
Tabla 17 ANALISIS SPSS PREGUNTA 2.....	82
Tabla 18 ANALISIS SPSS PREGUNTA 3.....	83
Tabla 19 ANALISIS SPSS PREGUNTA 4.....	84
Tabla 20 ANALISIS SPSS PREGUNTA 5.....	85
Tabla 21 ANALISIS SPSS PREGUNTA 6.....	86
Tabla 22 ANALISIS SPSS PREGUNTA 7.....	88
Tabla 23 ANALISIS SPSS PREGUNTA 8.....	89
Tabla 24 ANALISIS SPSS PREGUNTA 9.....	90
Tabla 25 ANALISIS SPSS PREGUNTA 10.....	92
Tabla 26 ANALISIS SPSS PREGUNTA 11.....	93
Tabla 27 ANALISIS SPSS PREGUNTA 12.....	94
Tabla 28 ANALISIS SPSS PREGUNTA 13.....	95
Tabla 29 FORMATO DE OBSERVACIÓN EJECUTADO.....	106

## LISTA DE ILUSTRACIONES.

Ilustración 1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA. ....	47
Ilustración 2 ACTA DE EXPOSICIÓN DE PROPUESTAS. ....	74
Ilustración 3 DIAGRAMA DE TORTA PREGUNTA 1.....	81
Ilustración 4 DIAGRAMA DE TORTA PREGUNTA 2.....	82
Ilustración 5 DIAGRAMA DE TORTA PREGUNTA 3.....	83
Ilustración 6 DIAGRAMA DE TORTA PREGUNTA 4.....	84
Ilustración 7 DIAGRAMA DE TORTA PREGUNTA 5.....	86
Ilustración 8 DIAGRAMA DE TORTA PREGUNTA 6.....	87
Ilustración 9 DIAGRAMA DE TORTA PREGUNTA 7.....	88
Ilustración 10 DIAGRAMA DE TORTA PREGUNTA 8.....	89
Ilustración 11 DIAGRAMA DE TORTA PREGUNTA 9.....	91
Ilustración 12 DIAGRAMA DE TORTA PREGUNTA 10.....	92
Ilustración 13 DIAGRAMA DE TORTA PREGUNTA 11.....	93
Ilustración 14 DIAGRAMA DE TORTA PREGUNTA 12.....	94
Ilustración 15 DIAGRAMA DE TORTA PREGUNTA 13.....	95
Ilustración 16 CUADRO DE ACTIVIDADES E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA. ....	107
Ilustración 17 ENCABEZADO E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA. ....	107
Ilustración 18 PIE DE PÁGIN E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA. ....	108
Ilustración 19 LUCIDCHART ONLINE. ....	109
Ilustración 20 ACTA DE APROBACIÓN DE PRODUCTO FINAL.....	111

## **LISTA DE ANEXOS.**

ANEXO A CARPETA GESTIÓN DOCUMENTAL.....	118
ANEXO B LISTA DE COTEJO APLICADA EN PAMPLONA.....	119
ANEXO C LISTA DE COTEJO APLICADA EN PAMPLONA.....	120
ANEXO D LISTA DE COTEJO APLICADA EN PAMPLONA.....	121
ANEXO E LISTA DE COTEJO APLICADA EN PAMPLONA.....	122
ANEXO F LISTA DE COTEJO APLICADA EN CUCUTILLA.....	123
ANEXO G LISTA DE COTEJO APLICADA EN PAMPLONITA.....	124
ANEXO H LISTA DE COTEJO APLICADA EN PAMPLONITA.....	125
ANEXO I LISTA DE COTEJO APLICADA EN CHITAGÁ.....	126
ANEXO J LISTA DE COTEJO APLICADA EN CHITAGÁ.....	127
ANEXO K PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL .....	128

## 1. RESUMEN DEL PROYECTO.

El E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, ubicado en Norte de Santander, es el encargado de la atención y la asistencia a los pamploneses y a la comunidad en general, por medio de personal facultativo, enfermería, personal auxiliar y de servicios técnicos durante todo el día, todo el año.

Este posee una unidad funcional de gestión de archivos bastante carente de lo esencial, entre todo lo faltante y siendo una rama clave para cualquier organización, se encuentra la guía de procesos y procedimientos estandarizada que debe tener esta unidad para que en el momento de organizar, archivar, extraer registros, entre otras muchas acciones, se tenga claro el proceso y procedimiento a seguir al ejecutar dichas tareas, siendo esta guía fundamental para referencia de los empleados y directores, rigiéndose bajo la ley 594 del 2000 o ley de archivo; ayudando a identificar el estado actual de conservación de registros con el fin de saber cómo mejorarlo a largo plazo.

Es por ello que a la necesidad de ordenamiento en el área Gestión Documental, surge un instructivo de procesos y procedimientos bajo los parámetros de la ley de archivo estandarizando las etapas del ciclo de vida de los documento y eliminar el saber empírico, ya sea beneficioso o no.

El desarrollo del mencionado trabajo proyecta a mejoras para la construcción estructurada de la dependencia siendo flexible a largo plazo. Así mismo se empleó una metodología explorativa, ejecutándose mediante el modo de observación; la metodología descriptiva propuesta por Sampieri<sup>1</sup>, permiten detallar situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo se manifiesta determinado asunto, buscando especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, apoyándonos para efectuar el instructivo en los mapas de procesos para la realización de los

---

<sup>1</sup> Científico innovador e investigador reconocido en Iberoamericana; nació en el puerto de Tuxpan Veracruz en 1942 (Wikipedia, 2018)

procedimientos, lineamientos generales considerables para la ejecución de los mismo, marco legal, entre otros puntos.

### **1.1. Palabras clave:**

E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, gestión documental, ley de archivo (ley 594 del 2000), procesos, procedimientos, estandarizar, instructivo.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

### **2.1 TITULO.**

ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CORRESPONDIENTE A LA UNIDAD FUNCIONAL: GESTIÓN DE DOCUMENTOS, BAJO PARAMETROS DE LA LEY DE ARCHIVOS, MEDIANTE LA ELABORACION DE UN INSTRUCTIVO

### **2.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.**

El E.S.E. Hospital San Juan de Dios en el municipio de Pamplona ha buscado durante años tener, por lo menos, el comienzo estructurado de una dependencia llamada gestión documental como indica la ley 594 del 2000 que toda entidad pública o privada que cumplen funciones públicas deben poseer, han tenido comienzos con percances que siempre detienen el posicionamiento definitivo de esta, ya que no han llevado el orden preciso para su creación; como el proceso de archivo no es el más adecuado, ni cumple con los lineamientos exigidos por ley, se han ido acumulando los documentos a través de los años y el descontrol con los cambios de gerente se convierte en un problema más grande, pues toda vez estos llegan con nuevas directrices, lo que impide más el control de la documentación.

Existe el comité de archivo, donde se trata todo lo relacionado a la sección, pero después de pasar casi un año sin evaluar el estado de la dependencia tocada en este trabajo, se retomó nuevamente el ritmo en febrero del presente año, dando afirmación al descuido de la Gestión documental en la entidad. En el comité

mencionado se verifican las falencias existentes, donde el programa de Gestión Documental, en general, no conoce los procesos del área ni como se ejecutan cada uno de ellos. Al hablar de mantenimiento en los archivos no organizados y clasificados según la TRD (tabla de retención documental), encontramos que la conservación no se cumple a cabalidad, para que en el momento de ordenamiento en dichos documentos aún se encuentren en buen estado para poder cumplir los ciclos de vida de archivo<sup>2</sup>.

Por lo anterior se realizó un seguimiento y control a los procesos y procedimientos que requiere la documentación del área, por esta razón, el objetivo del presente trabajo se enfocó en la Estandarización de los procesos y procedimientos correspondiente a la unidad funcional: Gestión Documental, bajo parámetros de la ley de archivos mediante la elaboración de un instructivo que permita tener un proceso, que ente caso, la entidad toma Gestión Documental como uno, siendo dicho instructivo una herramienta que facilite el manejo, control y conservación de la misma.

La capacitación al personal sobre esta área, es imposible, ya que no tienen un apoyo físico o digital de la ejecución del proceso; con el instructivo es más fácil el dictamen de una preparación tanto al diferente personal encargado de todos los procedimientos como a la entidad en general.

Para ello, la guía se ejecutó bajo las directrices de la Ley 594 de 2000. Para dar cumplimiento al objetivo general se hizo necesario realizar un diagnóstico del estado actual de la dependencia implicada, elaboración de procesos y procedimientos a través actualizando los formatos que para la ejecución de estos se necesitan y la socialización a los empleados, para que al momento del cambio del personal el concepto empírico que se obtiene al ejecutar este procedimiento no vaya cambiando con cada persona que pase por dicho puesto.

---

<sup>2</sup> Archivo de gestión, archivo central, archivo histórico.

### **2.3 FORMULACIÓN EL PROBLEMA.**

¿Cómo estandarizar los procesos y procedimientos de la unidad funcional: gestión documental, bajo los parámetros de la ley 594 del 2000 para el E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, mediante la elaboración de un instructivo?

### **2.4 SISTEMATIZACIÓN.**

Preguntas que dan respuesta a los objetivos específicos:

¿De qué manera se darán a conocer los procesos y procedimientos del área: gestión documental?

¿Cómo evaluar mediante parámetros el correcto cumplimiento de las fases por las que pasan los documentos para ser archivados?

¿De qué manera estructurar el instructivo estandarizado?

¿Qué herramientas facilitan exponer el instructivo de manera entendible y desglosada?

### **2.5 JUSTIFICACIÓN.**

La ley 594 del 2000 dicta la ley general de archivos que toda entidad pública o entidad privada que cumpla funciones públicas debe seguir, al terminar de estructurar la dependencia, siendo guiado por esta ley, se sabrá precisar que decisiones tomar al momento de realizar alguno de los procedimientos (producción de documentos, recepción de documentos, distribución de documentos, trámite de documentos, organización de los mismos, consulta, conservación y la disposición final de estos) que esta ley indica y las modificaciones a largo plazo serán para la optimización del proceso, lugar o cambios establecidos a dicho régimen a medida que pasa el tiempo.

El estado, mediante el organismo del Archivo General de la Nación, quien es el que tiene el control y vigilancia sobre los documentos públicos, en caso de

incumplimiento a las directrices de la ley antes mencionada, tiene el deber de sancionar a la entidad por violación a la ley 200 de 1995 por cometer faltas al patrimonio documental, por esto fue importante actuar lo antes posible ante el problema que posee el E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona.

Cuando una operación se ejecuta más de una vez o por muchos individuos es necesario la documentación de los procesos y procedimientos y por ende una estandarización de los mismos; y al desarrollarse bajo esta ley no se va a rediseñar a medida que el personal pase por dicho puesto de trabajo, pues siendo empírico como está actualmente todo el conocimiento del recurso se iría con la persona al retirarse de la oficina y se empezaría un nuevo entendimiento al comenzar otro en el mismo puesto, con la ejecución de la herramienta, lo anterior dicho, será anulado en su totalidad, obteniendo un orden desde el material a utilizar para la producción de documentos hasta la disposición final de los mismos.

Elaborar esto propuso una unificación al ordenamiento y conocimiento exacto de qué es lo que se posee en documentación en la entidad, que es el fin de la dependencia mencionada; permitiendo la capacitación del personal involucrado en las actividades de los procedimientos y de toda en el organismo en general, facilitando la supervisión de la eficacia y eficiencia del área; formándose también una herramienta para el personal sin experiencia y que no haya logrado acceder a una preparación previa.

Fue oportuno realizar los cambios que la dependencia requiere calificadamente, debido a su desorganización y desprendimiento del área, para empezar a tener una dependencia bien posicionada con la orientación precisa y adaptable a los pequeños cambios generales que con el tiempo se requieran.

### **3. MARCO TEORICO.**

**Estandarizar:** este término tiene relación con la concepción principal de seguir un proceso estándar por medio del cual se actúa o procede. “Al mismo tiempo, esta idea supone la de cumplir con reglas que, si bien en ciertos casos pueden estar

implícitas, en la mayoría de las oportunidades son reglas explícitas y de importante cumplimiento a fin de que se obtengan los resultados esperados y aprobados para la actividad en cuestión.”<sup>3</sup> (Definición ABC, 2010)

**Estandarización de procesos:** “tiene el objetivo de unificar los procedimientos de las organizaciones que utilizan diferentes prácticas para el mismo proceso. Por lo tanto, es posible alcanzar la composición que no es más que la reutilización de un proceso ya establecido como un componente (o sub-proceso) de otro proceso, que a veces está en otro departamento o sector de la empresa.”<sup>4</sup> (Pachecho, 2017)

Beneficios de la estandarización para la entidad o empresa:<sup>5</sup>

- Registro del conocimiento.
- Delegación.
- Unificación de métodos.
- Autocontrol
- Reducción de variabilidad
- Facilitación de entrenamiento y capacitación

Pasos básicos para la estandarización: Definir el método<sup>6</sup> actual a estandarizar, realizar el análisis del método actual comparando con el estándar o la norma establecida a implementar, identificar las diferencias y realizar los ajustes al método, incluyendo la utilización de registros de control, ensayar o probar el nuevo método, documentar el método, desplegarlo al personal y aplicarlo. (falzatev, 2015)

---

<sup>3</sup> <https://www.definicionabc.com/general/estandarizacion.php>

<sup>4</sup> <https://www.heflo.com/es/blog/bpm/estandarizacion-procesos/>

<sup>5</sup> <http://fundacion.univalle.edu.co/imagenes/estandar.pdf>

<sup>6</sup> Modo ordenado y sistemático de conducirse para llegar a un fin único.

**Proceso:** se llama al grupo de acciones o actividades organizadas que se ejecutan para un fin. “Si bien es un término que tiende a remitir a escenarios científicos, técnicos y/o sociales planificados o que forman parte de un esquema determinado, también puede tener relación con situaciones que tienen lugar de forma más o menos natural o espontánea.”<sup>7</sup> (Defnición ABC, 2008)

### **Tipos de procesos:**

Algunos innovadores indentifican tres y otros cuatro tipos de procesos, ya que los primeros relacionan procesos de gestión con los procesos de dirección. seguidamente se indentifican cuatro tipos de procesos clasificados por Pérez Fernandez<sup>8</sup>:

- **Procesos Apoyo:** Proporcionan las personas y los recursos físicos necesarios por el resto de procesos y conforme a los requisitos de sus clientes internos. Así como los procesos operativos tiene una secuencia y un producto final claros, los procesos de este grupo se pueden ver como transversales en la medida que proporcionen recursos diferentes del “proceso del negocio”.
- **Procesos de Gestión:** Mediante actividades de evaluación, control, seguimiento y medición aseguran el funcionamiento controlado del resto de procesos, además de proporcionar la información que necesitan para tomar decisiones (mejoras preventivas que correctoras) y elaborar planes de mejora eficaces.

En estos procesos funcionan recogiendo datos del resto de los procesos y procesándolos para convertirlos en información de valor para sus clientes internos.

- **Procesos de Dirección:** Son procesos que se realizan para brindar

---

<sup>7</sup> <https://www.definicionabc.com/general/proceso.php>

<sup>8</sup> Pedro Pérez Fernández, Economista del Estado y empresario español. (Wikipedia, 2018)

dirección a toda la organización, establecer la estrategia corporativa y darle un carácter único. Estos procesos son responsabilidad de la alta gerencia y se ejecutan con su guía y liderazgo.

- **Proceso de Medición, Análisis y Mejora:** La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios. (VIVAS, 2007)

### **TÉNICAS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS:**

Para esta identificación se manejan diferentes técnicas que permite visualizar las diferentes relaciones entre las diferentes dependencias, los recursos necesarios, los requisitos de los mismos, los responsables y los resultados o salidas esperadas.

Las más utilizadas para la unificación del sistema y los procesos son:

- Diagrama de bloques, es una representación gráfica de las funciones que lleva a cabo cada componente. Tal diagrama muestra las relaciones existentes entre los diversos componentes.
- Modelo Integrado, es el conjunto de procesos que parten de las principales áreas claves dentro del sistema organizacional, esto con el fin de diseñar indicadores y estándares basados en los planes y programas estratégicos pretendidos por la organización. Tales indicadores cuantitativos y cualitativos, son medidos por medio de índices confiables de desempeño gestionados por cuadros de mando que garanticen un monitoreo efectivo para el cumplimiento de los objetivos del sistema.
- Cadena de valor, es un mecanismo de gestión que se usa para realizar un análisis interno a través de la disgregación de la empresa en actividades productoras de valor. (ISOTools, 2015)

**Procedimiento:** “Procedimiento es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo.”<sup>9</sup> (Gardey., 2008)

**Gestión documental:** El Programa de Gestión Documental – PGD, es el plan elaborado por cada sujeto obligado para facilitar la identificación, gestión, clasificación, organización, conservación y disposición de la información pública, desde su creación hasta su disposición final, con fines de conservación permanente o eliminación.

**Archivo:** Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia. (COLOMBIA, 2013)

**Unidad funcional:** “Las Unidades funcionales de los Hospitales están constituidas por los Departamentos y Servicios, los cuales dentro de los límites de su actividad abarcan una serie de aspectos similares por su contenido y la técnica en su trabajo.” (Benitez, 1965)

**Archivo:** “La palabra archivo se utiliza generalmente para designar a aquel lugar que tiene como finalidad la recopilación y conservación de documentos, usualmente producidos en otro lugar y como resultado de la concreción de sus respectivas actividades.”<sup>10</sup> (Ucha, 2008)

**Archivo público:** Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se derivan de la prestación de un servicio público por entidades privadas. (COLOMBIA C. D., 2007)

---

<sup>9</sup> <https://definicion.de/procedimiento/>

<sup>10</sup> <https://www.definicionabc.com/historia/archivo.php>

**Patrimonio documental:** Conjunto de documentos conservados por su valor histórico o cultural. (COLOMBIA C. D., 2007)

**Archivo privado de interés público:** Aquel que por su valor para la historia, la investigación, la ciencia o la cultura es de interés público y declarado como tal por el legislador. (D.C., 2000)

**Documento original:** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad. (D.C., 2000)

**Mapas de Procesos:** Los mapas de procesos son instrumentos establecidos en el artículo 8 del Decreto 2609 de 2012. Aunque no son instrumentos específicos de la función archivística de la entidad estos son herramientas esenciales para la construcción de los demás instrumentos archivísticos. Estas son utilizadas para la descripción de las relaciones entre las funciones y los procesos y ofrece una visión general del sistema de gestión.

**Eficiencia:** “La eficiencia muestra la profesionalidad de una persona competente que cumple con su deber de una forma asertiva realizando una labor impecable”<sup>11</sup> (Nicuesa, 2014)

**Eficacia:** “la eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.”<sup>12</sup> (Merino, 2009)

**Entidades públicas:** “Son organismos establecidos por una legislación específica, la cual determina los objetivos de las mismas, su ámbito de acción y sus limitaciones.”<sup>13</sup> (definición.org, 2009)

## **PRINCIPIOS ARCHIVISTICOS.**

**Orden original:** El principio de orden original se refiere a la manera como habrá

---

<sup>11</sup> <https://www.definicionabc.com/comunicacion/eficiencia.php>

<sup>12</sup> <https://definicion.de/eficacia/>

<sup>13</sup> <http://www.definicion.org/entidades-publicas>

de ordenarse la documentación al interior de un asunto o serie y de la unidad documental. Este orden tiene que coincidir con la secuencia lógica de producción de los documentos y la formación del respectivo expediente.

Según el reglamento general de archivo su definición exacta es: *“Ordenación interna de un fondo documental manteniendo la estructura que ha tenido durante el servicio activo.”*

**Principio de procedencia:** Siguiendo con las definiciones del Reglamento General de Archivos, este define el Principio de Procedencia como la *“conservación de los documentos dentro del fondo documental al que naturalmente pertenece.”*

Es esencial tener presente que la procedencia hace énfasis: en el creador de los documentos en vez de quien los conserve, y en la interrelación entre los documentos y quienes lo crearon.

**Archivo total:** Concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital. (D.C., 2000)

## **CICLO VITAL DE LOS DOCUMENTOS.**

Las etapas del ciclo vital de los documentos se relacionan con su permanencia en cada uno de los tres tipos de archivo que debe tener la institución en las distintas dependencias. Esta permanencia está definida por las Tablas de retención documental y por las tablas de valoración documental.

Esos tipos de archivos son:

**Archivo de gestión:** Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados (COLOMBIA C. D., 2007)

**Archivo central:** En el que se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general. (COLOMBIA C. D., 2007)

**Archivo histórico:** Es aquel al que se transfieren desde el archivo central los documentos de archivo de conservación permanente. (COLOMBIA C. D., 2007)



*Ilustración 1 CICLO VITAL DE LOS DOCUMENTOS.*

*FUENTE. 1 ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN*

## PROCESOS TÉCNICOS ARCHIVÍSTICOS.

El resultado de la organización de documentos consiste generalmente en la ejecución de los siguientes procedimientos:

**ORGANIZACIÓN: CLASIFICACIÓN + ORDENACIÓN + DESCRIPCIÓN**

*Ilustración 2 PROCESOS TÉCNICOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.*

*FUENTE. 2 ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN*

**Clasificación:** Según el Archivo General de la Nación (AGN), los Cuadros de Clasificación Documental – CCD, refleja la jerarquización dada a la documentación producida por la SDH<sup>14</sup> y en el que se registran las series y subseries

<sup>14</sup> Jerarquía digital sincróna

documentales con su respectiva codificación, a su vez las agrupa por las unidades productoras o dependencias. AGN (Acuerdo 027 de 2006).

Este proceso archivístico en un sentido un poco más simple, radica en la formación de conglomeraciones documentales que tienen cierta homogeneidad, dentro de un conjunto holgado (fondo), y que se va disminuyendo a uno más específico (serie), agrupaciones que se “conforman con base a las características comunes o semejanzas que presentan los documentos”, y que vienen a ser reflejo de los trámites administrativos que realizan las oficinas en el ejercicio de sus funciones. En este orden de ideas, clasificar implica:



*Ilustración 3 IMPLICACIONES DE LA CLASIFICACIÓN ARCHIVÍSTICA.*

*FUENTE. 3 ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN*

**Ordenación:** luego de poseer una clasificación ejecutada procedemos a la ordenación documental definida según la AGN<sup>15</sup> cómo: *“Proceso mediante el cual se desarrollan actividades de clasificación, ordenación y descripción de los fondos documentales de las entidades, respetando el principio de procedencia y orden original de los documentos de archivo.”*

En consecuencia, antes de proceder a ordenar los documentos se debe tener en cuenta: haber procedido previamente a la clasificación y haber ordenado los documentos de una misma serie documental de acuerdo al mismo tipo de

---

<sup>15</sup> Archivo General de la Nación

ordenación, pues el no hacerlo conlleva rápidamente a un total desorden.

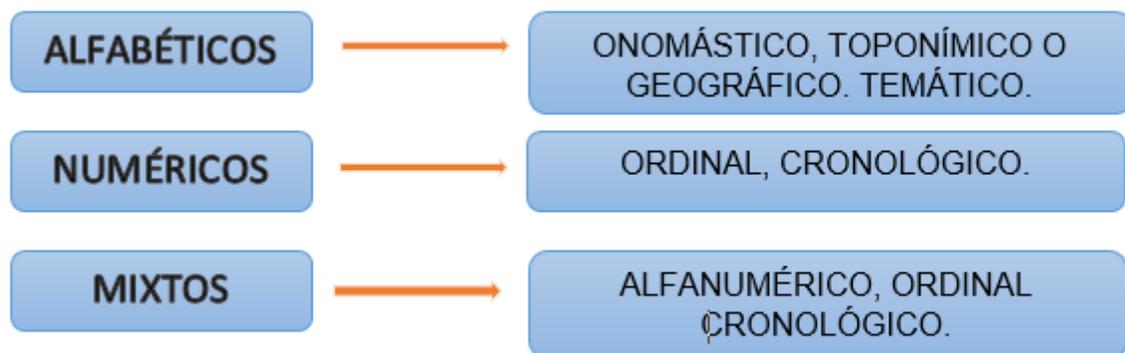


Ilustración 4 TIPOS DE ORDENACIÓN.

FUENTE. 4ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN

**Descripción:** La descripción documental según Schellenberg, se concibe como la designación de las tareas de representación documental para facilitar el acceso a los fondos de un archivo, y que comprende variadas y diversas actividades para elaborar instrumentos que facilitan el acceso a los fondos en general y a los documentos en particular.

**Serie:** El Acuerdo 027 del 31 de octubre de 2006 del AGN define una serie documental como un *“Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanadas de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: historias laborales, contratos, actas e informes, entre otros.”*

**Sub-serie:** La subserie es el *“Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie, identificadas de forma separada de esta por su contenido y sus características específicas.”*

**Foliación:** La foliación se debe realizar a medida que se va generando y alimentando el expediente, de tal forma que se pueda evidenciar el desarrollo de los trámites. Se debe numerar de manera consecutiva, es decir, sin omitir ni repetir

números. (COLOMBIA M. , 2013)

**Formato:** Son documentos que permiten registrar datos y sirven de apoyo a los procedimientos, instructivos y guías ya que facilitan dejar la evidencia del cumplimiento de éstos y permiten realizar la trazabilidad al producto o servicio prestado.

**Tipo documental:** Hace referencia a la especie documental que revela tanto el contenido como la estructura física del documento. Pueden ser entre otros tipos documentales, actas, contratos y facturas. (COLOMBIA M. , 2013)

**Documento de archivo:** Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones que tienen los valores antes mencionados. (D.C., 2000)

**Documento electrónico:** Documento cuyo soporte material es algún tipo de dispositivo electrónico y en el que el contenido está codificado mediante algún tipo de código digital que puede ser leído o reproducido mediante el auxilio de detectores de magnetización. (COLOMBIA M. , 2013)

**Documento electrónico de archivo:** Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada que preste servicios públicos en razón de sus actividades o funciones haciendo uso de medios electrónicos. (COLOMBIA M. , 2013)

**Instructivo:** Documento que describe de manera detallada las actividades para realizar una función específica para el diligenciamiento de formatos o utilización de aplicativos de software<sup>16</sup>.

**Documento externo:** Son los documentos que hacen referencia a normas de obligatorio cumplimiento tales como leyes, decretos, resoluciones, acuerdos,

---

<sup>16</sup> Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

circulares, manual de proveedores, que hacen referencia a los procesos de la gestión documental.

### 3.1 MARCO LEGAL.

#### 3.1.1 Marco legal general.

Nombre o código	Carácter	Nombre
Ley 594 de 2000	Documento externo	Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
Acuerdo 42 de 2002	Documento externo	Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.
Decreto 2609 de 2012	Documento externo	Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la

		Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.
--	--	--

*Tabla 1 MARCO LEGAL GENERAL.*

### 3.1.2 Marco legal por procedimiento.

#### 4.1.2.1 Producción documental.

FUNDAMENTO	DESCRIPCIÓN
Ley 43 de 1913 (Art. 3).	Sobre uso de tinta indeleble para documentos oficiales.
Ley 527 de 1999 (Art. 7).	Sobre mensajes de datos y firmas digitales
Código Penal (Art. 218 a 228).	Sobre disposiciones relacionadas con falsificación de los documentos públicos.
Código Penal (Art. 231).	Sobre reconocimiento y copia de objetos y documentos.
Código de Procedimiento Penal (Artículo 261).	Sobre el valor probatorio del documento público.
Código de Procedimiento Penal (Art. 262 a 263).	Sobre valor probatorio de documento privado.
Código de Comercio (Art. 48).	Conformidad de libros y papeles del comerciante a las normas comerciales medios para el asiento de operaciones.
Código de Comercio (Art. 51).	Comprobantes y correspondencia como parte integral de la contabilidad.

Código de Comercio (Art. 54).	Obligatoriedad de conservar la correspondencia comercial.
Decreto 2649 de 1993 (Art. 123).	Por el cual se reglamenta la contabilidad en general y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia (soportes contables).
Decreto 1584 de 1994.	Documentación indispensable registro proponentes Cámaras de comercio.
Decreto 2150 (Art. 11, 12, 23 y 24).	Uso de formaos únicos.
Acuerdo AGN 060 de 2001 (Art. 4, 6, 9 y 14).	Pautas para la administración de comunicaciones oficiales en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas.
Circular interna AGN N° 13 de 1999.	No se deben utilizar micropuntas o esferos de tinta húmeda.
NTC 1673.	“Papel y cartón: papel para escribir e imprimir”.
NTC 2223 de 1986.	“Equipos y útiles de oficina. Tinta líquida para escribir”.
NTC 2676.	Durabilidad soportes, aplicable a los soportes digitales. “cartuchos de disco flexible de 90mm. (3.5 pulgadas), características dimensionales, físicas y magnéticas”.
NTC 3393.	Elaboración de documentos comerciales.
NTC 4436.	“Papel para los documentos de archivo: requisitos para la permanencia y durabilidad”.
NTC 4176.	Elaboración de certificados y constancias.

*Tabla 2 MARCO LEGAL PRODUCCIÓN DOCUMENTAL.*

#### **4.1.2.2 Recepción documental.**

FUNDAMENTO	DESCRIPCIÓN
------------	-------------

Constitución Política de Colombia (Art. 15).	Párrafo 3. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley. <b>Reforma Acto Legislativo 02 de 2003.</b>
Decreto 2150 de 1995 (Art. 1,11 y 32).	Supresión de autenticación de documentos originales y uso de sellos, ventanilla única.
Acuerdo AGN 060 de 2001 (Art. 3, 5, 8, 10, 11 y 12).	Sobre las unidades de correspondencia, radiación y control de las comunicaciones recibidas y enviadas.

*Tabla 3 MARCO LEGAL RECEPCIÓN DOCUMENTAL.*

#### **4.1.2.3 Distribución documental.**

<b>FUNDAMENTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Decreto 229 de 1995.	Sobre servicios postales y sus resoluciones reglamentarias.
Decreto 2150 de 1995 (Art. 25).	Utilización del correo para el envío de información.
Acuerdo 060 de 2001 del AGN (Art 3).	Centralización de los servicios de distribución de las comunicaciones oficiales.

*Tabla 4 MARCO LEGAL DISTRIBUCIÓN DOCUMENTAL.*

#### **4.1.2.4 Trámite de documentos.**

<b>FUNDAMENTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Constitución Política de 1991 (Art 23).	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos

	fundamentales.
Ley 58 de 1982.	Reglamentación trámite peticiones.
Decreto 01 de 1984.	Código contencioso administrativo. Derecho de petición.
Decreto 2150 de 1995 (Art 6, 16, 17, 22 y 25).	Art 25. Establece que las entidades de la administración pública deberán facilitar la recepción y envío de documentos o solicitudes y sus respectivas respuestas por medio de correo certificado.
Decreto 1122 de 1999 (Art 33).	Derecho de turno.
Acuerdo 060 de 2001-AGN (Art 3, 6 y 8).	Envío y control del trámite de las comunicaciones, numeración de actos administrativos.

*Tabla 5 MARCO LEGAL TRÁMITE DE DOCUMENTOS.*

#### **4.1.2.5 Organización documental.**

<b>FUNDAMENTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Ley 4 de 1913 (Art. 289).	Sobe régimen político y municipal. (Los jefes de las oficinas vigilaran que los secretarios reciban los archivos por inventario y que arreglen convenientemente el que corresponda al tiempo que funciones. Al efecto, impondrán multas sucesivas a los secretarios que han funcionado o funcionen, para que cumplan con sus deberes. Estas multas se reputan penas correccionales.)
Ley 4 de 1913 (Art 337).	Sobe régimen político y municipal. (El gobierno, en los asuntos nacionales, y las asambleas departamentales, en los de los departamentos y municipios, dispondrá lo conveniente respecto del arreglo de los archivos, la contabilidad de los fondos públicos y los demás detalles relativos a los mismos.

Ley 80 de 1993 (Art. 55).	De la prescripción de las acciones de responsabilidad contractual. La acción civil deriva de las acciones y omisiones a que se refieren el art. 50, 51, 52 y 53 de esta ley prescribirá en el término de veinte (20) años, contados a partir de la ocurrencia de los mismos. La acción disciplinaria prescribirá en diez (10) años. La acción penal prescribirá en veinte (20) años.
Código de Comercio (Art. 60).	Los libros y papeles a que se refiere este capítulo deberán ser conservados cuando menos por diez años, contados desde el cierre de aquéllos o la fecha del último asiento, documento o comprobante. Transcurrido este lapso, podrán ser destruidos por el comerciante, siempre que por cualquier medio técnico adecuado garantice su reproducción exacta. Además, ante la cámara de comercio donde fueron registrados los libros se verificará la exactitud de la reproducción de la copia, y el secretario de la misma firmará en la que anotará los libros y papeles que se destruyeron y el procedimiento utilizado para su reproducción. Cuando se expida copia de un documento conservado como se prevé en este artículo, se hará constar el cumplimiento de las formalidades anteriores.
Decreto 1382 de 1995.	Obligatoriedad de la presentación de las TRD.
Decreto 254 de 2000 (Art. 36).	Por el cual se expide el régimen para la liquidación de las entidades públicas del orden nacional.
Decreto 4124 de 2004.	Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de archivos, y se dictan otras disposiciones.
Acuerdo del AGN 007	"Reglamento General de Archivos" que crea el Comité

de 1994 (Art 18).	Evaluador de Documentos en los Departamentos, determina su integración y le fija las funciones.
Acuerdo AGN 09 de 1995.	Reglamenta la presentación de las TRD.
Acuerdo AGN 12 de 1995.	“Por el cual se modifica la parte I del Acuerdo N°07 del 29 de junio de 1994, Reglamento General de Archivos”, “Órganos de Dirección, Coordinación y Asesoría”.
Acuerdo AGN 09 de 1997.	Reglamenta procedimiento para la evaluación de TRD.
Acuerdo AGN 16 de 2002.	Sobre el manejo de archivos públicos de las cámaras de comercio.
Acuerdo AGN 037 de 2002.	Establece especificaciones técnicas y requisitos para la contratación de servicios de archivo.
Acuerdo AGN 039 de 2002.	Por el cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las tablas de retención documental en desarrollo del art. 24 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.
Acuerdo AGN 041 de 2002.	Reglamenta la entrega de archivos de las entidades que se liquiden, fusionen, supriman o privatizen.
Acuerdo AGN 042 de 2002.	Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan el art. 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos, Ley 594 de 2000.
Acuerdo AGN 015 de 2003.	Adiciona párrafo al acuerdo AGN 041 de 2002 en relación con la integración del Comité de Archivo de las entidades públicas en procesos de liquidación.

Acuerdo AGN 02 de 2004.	Establece los lineamientos para la organización de fondos acumulados.
Circular AGN 07 de 2002.	Organización y conservación de los documentos de archivo.
Circular AGN-DAFP N° 004 de 2003.	Organización de historias laborales.
Circular AGN 012 AGN-DAFP de 2004.	Organización de historias laborales.
Circular AGN 01 de 2004.	Inventario de documentos a eliminar.
Resolución AGN 147 de 1997.	Por el cual se crea el Comité de Transferencias de la Documentación Histórica al Archivo General de la Nación.
Resolución MinSalud 1995 de 1999.	Establece normas para el manejo de la Historia Clínica (Expedida por el Ministerio de Salud).
Resolución AGN 081 de 2001.	Adopta el Programa de Gestión Documental y se aprueba la actualización de la TRD del AGN.
Resolución AGN 183 de 2004.	Por la cual se crea el Grupo Técnico de apoyo del Comité de Archivo del AGN.
Resolución Ministerio de Protección Social 001715 de 2005.	Por la cual se modifica la resolución 1995 de 1999.
NTC 4095.	Norma General para la Descripción Archivística.
NTC 5029.	Norma sobre Medición de Archivos.

*Tabla 6 MARCO LEGAL ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL.*

#### **4.1.2.6 Consulta documental.**

<b>FUNDAMENTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Constitución Política de Colombia (Art. 20).	Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y

	recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.
Constitución Política de Colombia. (Art. 27).	El Estado garantiza las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra.
Constitución Política de Colombia. (Art. 74).	Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.
Constitución Política de Colombia. (Art. 112).	Los partidos y movimientos políticos que no participen en el Gobierno podrán ejercer libremente la función crítica frente a éste y plantear y desarrollar alternativas políticas. Para estos efectos, salvo las restricciones legales, se les garantizan los siguientes derechos: de acceso a la información y a documentación oficiales...
Ley 4 de 1913 (Art. 315).	Sobre régimen político y municipal. Art. 315 Los Secretarios de las corporaciones y autoridades públicas dan fe en los certificados que expidan relativamente a los negocios que les están confiados por razón de su empleo.
Ley 4 de 1913 (Art. 316).	Sobre régimen político y municipal. Art. 316 Todo individuo puede pedir certificados a Jefes o Secretarios de las Oficinas, y los primeros los mandarían dar si el asunto de que se trata no fuera reservado. Si lo fuese, el certificado se extenderá, pero se reservará en la oficina hasta que cese la reserva y pueda entregársele al interesado. De los certificados se dejará copia en un libro de papel común.
Ley 4 de 1913 (Art.	Todo individuo tiene derecho a que se le den copias

320).	de los documentos que existan en las secretarías y en los archivos de las oficinas del orden administrativo, siempre que no tengan carácter de reserva; que el que solicite la copia suministre el papel que debe emplearse y pague al amanuense, y que las copias puedan sacarse bajo la inspección de un empleado de la oficina y sin embarazar los trabajo de esta.  Ningún empleado podrá dar copia de documentos que según la Constitución o la ley tenga carácter de reservados, ni copia de cuales quiera otros documentos, sin orden del jefe de la oficina de quien dependa.
Ley 57 de 1985 (Art. 1 y 12 al 27).	Sobre publicidad y acceso a los documentos públicos.
Decreto 01 de 1984.	Código Contencioso Administrativo, sobre el Derecho de petición de información.
Decreto 2126 de 1992 (Art. 51).	Reserva Archivo Ministerio de Relaciones Exteriores.
Acuerdo AGN 47 de 2000.	Acceso a documentos.
Acuerdo AGN 56 de 2000.	Requisitos de consulta.

*Tabla 7 MARCO LEGAL CONSULTA DOCUMENTAL.*

#### **4.1.2.7 Conservación documental.**

<b>FUNDAMENTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Constitución Política de Colombia (Art.8).	Proteger los recursos culturales y naturales del país y velar por la conservación de un ambiente sano.
Constitución Política de	La calidad de colombiano enaltece a todos los

Colombia (Art.95).	miembros de la comunidad nacional. Todos están en el deber de engrandecerla y dignificarla. El ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta Constitución implica responsabilidades.
Código de procedimiento civil (Art. 251).	“Distintas clases de documentos. Son documentos los escritos, impresos, planos, dibujos, cuadros, fotografías, cintas cinematográficas, discos, grabaciones magnetofónicas, radiografías, talones, contraseñas, cupones, etiquetas, sellos y, en general, todo objeto mueble que tenga carácter representativo o declarativo, y las inscripciones en lápidas, monumentos, edificios o similares”
Ley 47 de 1920 (Art. 22).	Defensa y conservación de los bienes muebles e inmuebles.
Ley 14 de 1936.	Aprueba tratado internacional sobre protección del patrimonio Cultural.
Ley 39 de 1981 (Art. 1, 23 y 4).	Sobre conservación copias mediante microfilmación.
Ley 63 de 1986.	Aprueba el tratado que prohíbe la importación, exportación y transferencia ilegal de bienes culturales.
Ley 6 de 1992 (Art. 74).	Por la cual se expiden normas en materia tributaria, se otorgan facultades para emitir títulos de deuda pública interna, se dispone un ajuste de pensiones del sector público nacional y se dictan otras disposiciones. Art.
Ley 80 de 1993 (Art. 39).	Segundo párrafo: Las entidades establecerán medidas para preservar contratos.
Ley 397 de 1997 (Art. 4).	Ley General de Cultura. Definición de Patrimonio Cultural de la Nación.

Ley 397 de 1997 (Art. 12).	Ley General de Cultura. Del Patrimonio Bibliográfico, Hemerográfico, Documental y de Imágenes en Movimiento.
Código de Comercio (Art. 48 y 60).	Autoriza la utilización del microfilm para conservar y almacenar libros y papeles del comercio.
Decreto 1798 de 1990 (Art. 31).	Conservación de libros y papeles de los comerciantes.
Decreto 2620 de 1993.	Autoriza el uso del disco óptico a los comerciantes en sus archivos.
Decreto 2150 de 1995.	Suprime autenticación de documentos originales y el uso de sellos; prohíbe exigir copias o fotocopias de documentos que la entidad tenga en su poder; prohíbe copiar o retirar documentos de los archivos de las entidades públicas; autoriza el uso de sistemas electrónicos de archivos y transmisión de datos; prohíbe el uso de las tecnologías de archivo documental por parte de los particulares, entre otros.
Acuerdo AGN 007 de 1994 (Art. 23).	"Reglamento General de Archivos". "Valoración documental" que ordena a las entidades Oficiales elaborar la tabla de retención documental a partir de su valoración.
Acuerdo AGN 007 de 1994 (Art. 60).	"Reglamento General de Archivos". "Conservación integral de la documentación de archivos." Los archivos deberán implementar un sistema integrado de conservación acorde con el sistema de archivos establecido en la entidad, para asegurar el adecuado mantenimiento de los documentos, garantizando la integridad física y funcional de toda la documentación desde el documento de la emisión, durante su

	período de vigencia, hasta su disposición final.
Acuerdo AGN 11 de 1996.	Criterios de conservación y organización de documentos.
Acuerdo 047 de 2000.	Acceso a los documentos de Archivo, restricciones por razones de conservación.
Acuerdo 048 de 2000.	Conservación preventiva, conservación y restauración documental.
Acuerdo 049 de 2000.	Condiciones de Edificios y locales destinados a archivos.
Acuerdo 050 de 2000.	Prevención de deterioro de los documentos de archivo y situaciones de riesgo.
Acuerdo 056 de 2000.	Requisitos para la consulta y acceso a los documentos de archivo.
Acuerdo 037 de 2002.	Especificaciones técnicas y requisitos para la contratación de los servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo.

*Tabla 8 MARCO LEGAL CONSERVACIÓN DOCUMENTAL.*

#### **4.1.2.8 Disposición final de los documentos.**

<b>FUNDAMENTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Constitución Política de Colombia (Art 63).	Los bienes de uso público, los parques naturales, las tierras comunales de grupos étnicos, las tierras de resguardo, el patrimonio arqueológico de la Nación y los demás bienes que determine la ley, son inalienables, imprescriptibles e inembargables.
Constitución Política de Colombia (Art 70).	CN. Párrafo 2: La cultura en sus diversas manifestaciones es fundamento de la nacionalidad. El Estado reconoce la igualdad y dignidad de todas las que conviven en el país. El Estado promoverá la

	investigación, la ciencia, el desarrollo y la difusión de los valores culturales de la Nación.
Constitución Política de Colombia (Art 71).	La búsqueda del conocimiento y la expresión artística son libres. Los planes de desarrollo económico y social incluirán el fomento a las ciencias y, en general, a la cultura.
Constitución Política de Colombia (Art 72).	El patrimonio cultural de la Nación está bajo la protección del Estado.
Ley 47 de 1920.	Protección del patrimonio documental y artístico.
Ley 14 de 1936.	Aprueba tratado internacional sobre protección del patrimonio cultural.
Ley 163 de 1959.	Por la cual se dictan medidas sobre defensa y conservación del patrimonio histórico, artístico y públicos de la Nación.
Ley 39 de 1981 (Art. 1,2, 3 y 4).	Sobre microfilmación y certificación de archivos, las entidades bajo cuya custodia reposen archivos de los cuales deban dar fe, están obligadas a conservar por su cuenta copias de ellos mediante el empleo de procedimiento de microfilmación o de cualquiera otro técnicamente adecuado y aceptado el Gobierno Nacional.
Ley 80 de 1993 (Art. 39).	Segundo Párrafo. Las entidades estatales establecerán las medidas que demanden la preservación, inmutabilidad y seguridad de los originales de los contratos estatales.
Decreto 2527 de 1950.	Por el cual se autoriza el procedimiento de microfilm en los archivos y se concede valor probatorio a las copias fotostáticas de los documentos microfilmados.
Decreto 3354 de 1954.	Podrán microfilmarse los documentos y expedientes

	que han sido sometidos al trámite normal y los que encontrándose en trámite, por su importancia merezcan un especial cuidado en la conservación y autenticidad; pero no podrán ser destruidos sus originales hasta cuando haya transcurrido el tiempo que la prudencia y la costumbre aconsejen en cada caso, de acuerdo con su naturaleza. Al someter a la microfilmación cualquier documento, debe tenerse el cuidado de que quede copiado en la cinta íntegramente y con absoluta fidelidad, de tal modo que queda prohibido hacerles recortes, dobleces, enmendaduras o cualquier adulteración, con pena de perder su valor probatorio.
Decreto 264 de 1963.	Defensa y conservación patrimonio.
Decreto 960 de 1970.	Estatuto Notarial.
Decreto 2620 de 1993.	Uso de medios tecnológicos para conservación de archivos.
Decreto 2649 de 1993 (Art 134).	Por el cual se reglamenta la Contabilidad en General y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia. Art. 134. Conservación y destrucción de libros.
Decreto 998 de 1997.	Transferencias documentales secundarias.
Decreto 1145 de 2004.	Guarda y custodia hojas de vida.
Acuerdo AGN 007 de 1994 (Art. 18).	"Reglamento General de Archivos". Crea el Comité Evaluador de Documentos, determina su integración y le fija la función principal de estudiar los asuntos relativos al valor secundario de los documentos.
Acuerdo AGN 007 de 1994 (Art. 23).	"Reglamento General de Archivos". "Valoración documental". Ordena a las entidades oficiales

	elaborar la TRD a partir de su valoración.
Acuerdo AGN 007 de 1994 (Art. 25).	"Reglamento General de Archivos". "Eliminación de documentos" que se entiende como la destrucción de los documentos que hayan perdido su valor administrativo, legal o fiscal y que no tengan valor histórico.
Acuerdo AGN 08 de 1995.	Transferencias documentales secundarias.
Circular del AGN 03 de 2001.	Transferencias documentales secundarias.
Circular del AGN 01 de 2004.	Inventario de documentos a eliminar.
NTC 3723.	Micrografía. Microfilmación de documentos sobre películas de tipo gelatina y sales de plata de 16 mm y 35 mm. Técnica de operación.
NTC 4080.	Micrografía Símbolos gráficos para su uso en microfilme con su significado, aplicación y localización. Clasificación de Microfilmes.
NTC 5174.	Norma sobre procesado y almacenamiento de microfilmes tipo gelatina y plata.
NTC 5238.	Micrografía: microfilmación de series: Procedimientos de operación.

*Tabla 9 MARCO LEGAL DISPOSICIÓN FINAL DE LOS DOCUMENTOS.*

### **3.2 MARCO CONTEXTUAL.**

#### **3.2.1 Reseña Histórica.**

La empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Pamplona, es una institución prestadora de servicios



FUENTE. 5 [WWW.HSDP.GOV.CO](http://WWW.HSDP.GOV.CO)

de salud. Fue fundado por la orden hospitalaria de San Juan de Dios el 9 de enero de 1661, manejado por la junta de beneficencia desde el 02 de enero de 1881, se dejó en manos de las hermanas de la caridad en 1882; a partir de 1913 hace parte de la beneficencia del Departamento por la ordenanza número 092, adquirió su personería jurídica con la resolución número 42 de 1961, y es transformado en EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO por la Ordenanza Departamental número 060 del 29 de diciembre de 1995. Ubicado inicialmente en la carrera 4 entre 6a y 7a, ocupa la actual sede desde febrero de 1957.

### **3.2.1.1 Origen.**

Desde el Siglo XVII, se creó en Pamplona un Hospital de carácter gratuito, administrado primeramente por personas seglares.

En el año de 1.661, llegan los Hermanos Hospitalarios de San Juan de Dios, a ejercitar el carisma de su fundador. Ellos estuvieron atendiendo a los enfermos hasta el Año de 1.880, y por carencia de recursos económicos y de personal, se retiraron de la institución, quedando nuevamente el Hospital en manos de los Seglares.

En el Año de 1.881, la administración seglar, solicito a Bogotá y posteriormente a Francia el envío de cuatro Hermanas de la Caridad para que atendieran a los enfermos y así mismo se hicieran cargo de la administración del Hospital.

El 28 de Julio de 1.882, se firmó en TOURS Francia el contrato entre la congregación y la junta económica del Hospital, para destinar a cuatro Hermanas Agustine Marie como Hermana superiora, y a las Hermanas Amelia, Clara y Cornелиe como enfermeras.

Pamplona iba a ser el primer lugar de los santanderes, favorecido por la presencia de las Hermanas de la caridad. El 27 de Enero de 1883 llegan otras cuatro hermanas de la Presentación a la ciudad de Pamplona, quienes formaron parte del equipo de Hermanas enfermeras.

El Hospital para ese entonces funcionaba en una antigua casona de estilo colonial, allí llegaron las hermanas y luego de ser posesionadas por la junta directiva, empezaron la organización de los servicios a los enfermos.

En este lugar, permanecieron las Hermanas hasta el Año de 1957, año en el cual el Hospital fue trasladado al lugar donde hoy funciona como EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.

### **3.2.1.2 Antecedentes históricos.**

El hospital tiene un origen puramente eclesiástico, fue fundado por los hermanos hospitalarios de San Juan de Dios que se habían establecidos en Panamá, Tunja, Pasto, Medellín, Bogotá y otros lugares.

Por ese tiempo se suprimieron los conventos, excepto los hospitalarios, es así como los hermanos de San Juan de Dios no tenían el carácter de orden monástica ni apologista si no de enfermos u hospitalarios, por ello continuaron tranquilos en su establecimiento, por largo tiempo, hasta que motivos diversos a la persecución religiosa los hizo abandonar la casa hospitalaria fundada por ellos.

El hospital San Juan de Dios sin perder su origen y nombre continuo como entidad autónoma y su administración quedó bajo la inspección y vigilancia de las autoridades civiles.

El hospital no era de propiedad del estado ni del municipio sino que había venido conservando a través del tiempo, su carácter de propiedad de origen eclesiástico.

El hospital San Juan de Dios estaba situado en el antiguo local de los hermanos de San Juan de Dios, en la carrera 4ta entre Calles 6a y 7a (actual Colegio Rafael Afanador y Cadena); en donde dejó de funcionar por falta de personal.

Siguió funcionando por la organización de la autoridad civil y no por hermanos hospitalarios, su existencia vino a ser desde entonces puramente nominal, una anciana cuidaba de uno que otro enfermo con las limosnas que recogían.

El ilustrísimo Señor Torres mandó a edificar un local más adecuado, pero el destierro le impidió darle una organización estable. Su sucesor el ilustrísimo Señor José Luis Niño reunió un grupo de señoras bajo el nombre de anúnciales, para que cada una de ellas interviniese alternativamente en el servicio del hospital; este esfuerzo terminó con la vida de su iniciador.

Más tarde el ilustrísimo Señor Parra confió la organización a una junta de ocho caballeros de los cuales dos eran sacerdotes y se nombró de capellán al presbítero Colmenares, quien terminó con la anterior empresa llamando a las Reverendas Religiosas Hermanas de la Presentación de Tours.

Una vez creado el Hospital logró sostenerse con el trabajo de las hermanas, limosnas y alguna cantidad de parte del gobierno.

La primera superiora fue la Reverenda Madre Agustina María, quién organizó el servicio de los enfermos, la escuela gratuita, el orfelinato y el colegio.

El Hospital San Juan de Dios funcionaba donde actualmente es el colegio Rafael Afanador y Cadena y parte de la escuela anexa Normal de señoritas.

La fachada del Hospital fue levantada por el Doctor José María Peña con limosnas que recogió, lo demás se edificó con dinero dado por el reverendo Padre San Pablo y limosnas del Capellán.

Los conventos que hubo en el país fundados por los hermanos de San Juan de Dios, eran exclusivamente dedicados a hospitales.

*"Al tiempo de la revolución de 1.810 había algunos conventos mayores y menores de comunícamos, Franciscanos, Agustinos y Hospitalarios de San Juan de Dios y varios monasterios de monjas..."*

Los Hospitales de San Juan de Dios fueron mandados a establecer por la Real Cédula del 6 de octubre de 1.805 y fue el mismo gobierno Español quien suprimió el de San Juan de Dios establecido en Panamá, todos los demás hospitales

siguieron funcionando normalmente incluyendo el de Pamplona.

El general Mosquera en 1.861 decretó la desamortización de las comunidades religiosas, acabando así de eliminar la comunidad de los fundadores de nuestro hospital, pero no alcanzaron a comprender el establecimiento. (PAMPLONA, 2018)

### **3.2.1.3 Visión**

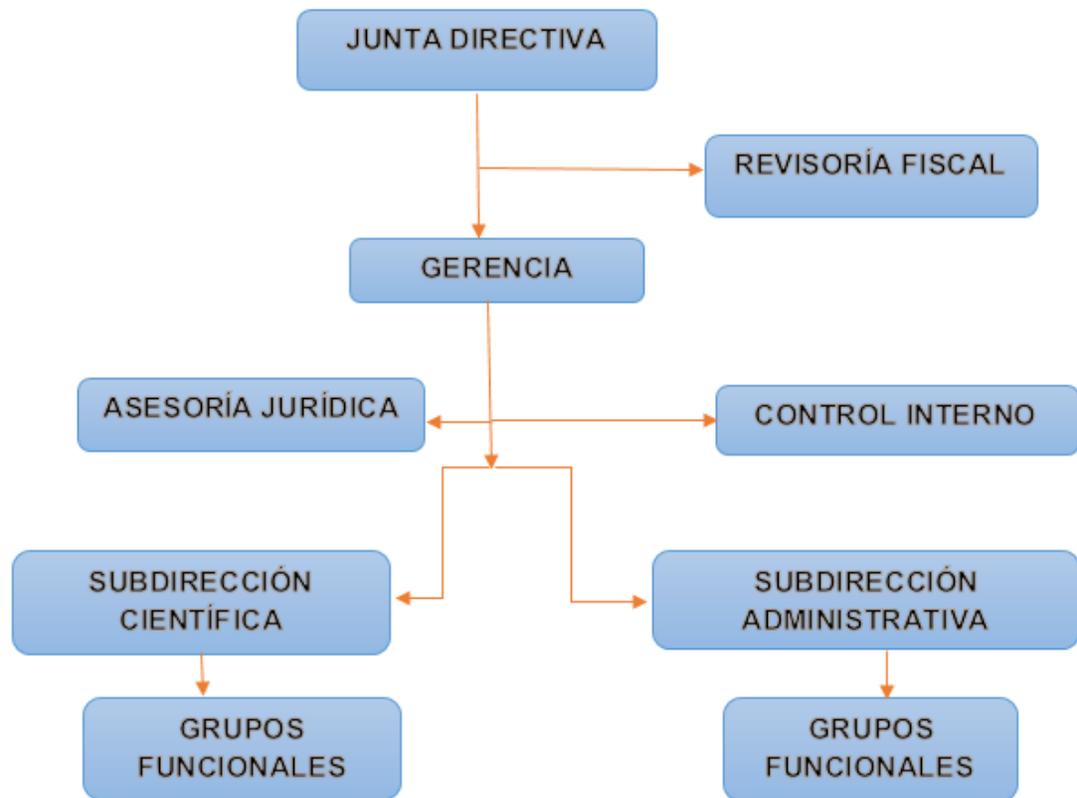
La ESE San Juan de Dios-Pamplona, en el año 2023 será una institución que presta servicios de salud con rentabilidad social y sostenibilidad financiera, proyectada a la acreditación en la vigencia 2030. (PAMPLONA, 2018)

### **3.2.1.4 Misión.**

La ESE San Juan de Dios de Pamplona es una IPS de mediana complejidad que presta servicios de salud eficientes, eficaces y de calidad, contribuyendo al mejoramiento del nivel de salud de la comunidad de su área de influencia, con sostenibilidad financiera, en beneficio de clientes, usuarios y proveedores, promoviendo el desarrollo científico a través de convenios docencia, servicio e investigación. (PAMPLONA, 2018)

### **3.2.2 Estructura Organizacional.**

El E.S.E. Hospital San Juan de Dios Pamplona posee una estructura organizacional como se muestra seguidamente:



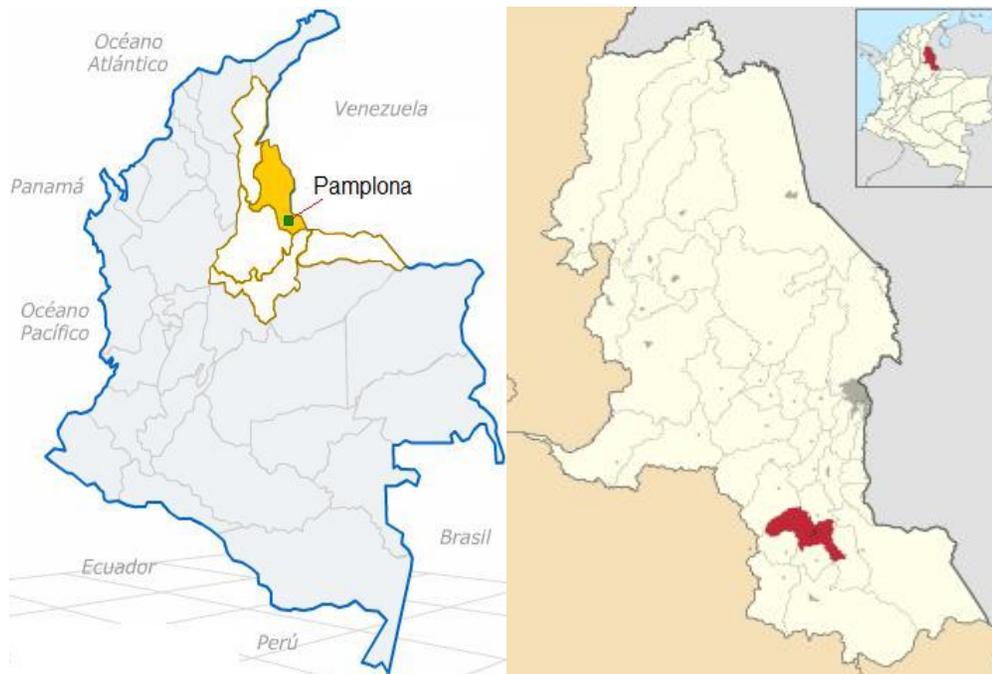
*Ilustración 5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA.*

### **3.2.3 Localización.**

El municipio de Pamplona está situado en las coordenadas 72°39' de longitud al oeste de Greenwich y a 7° y 23' de latitud norte. Se encuentra situada a 2.200 metros sobre el nivel del mar.

La Provincia de Pamplona es una agrupación de municipios que rodean a Pamplona, es la quinta ciudad del departamento de Norte de Santander.

Los municipios que componen esta pequeña conurbación son: Pamplonita, Chitagá, Silos, Cácuta y Mutiscua. Su núcleo principal tiene una distancia de 75 km a Cúcuta.



FUENTE. 6 WWW.WIKIPEDIA.COM

### 3.2.4 Límites.

Pamplona, limita al Norte con Pamplonita y Cucutilla, al sur con los municipios de Cúcota y Mutiscua, al oriente con Labateca y al occidente con Cucutilla. Tiene una extensión total de 456 km.



FUENTE. 7 GOOGLE MAPS

### 3.2.5 Características Geográficas.

Extensión total: 318 Km<sup>2</sup>

Extensión área urbana: 59.214 Km<sup>2</sup> con 76 983 habitantes aproximadamente Km<sup>2</sup>

Extensión área rural: 1.176 Km<sup>2</sup>

Altitud de la cabecera municipal (metros sobre el nivel del mar): 2.200 metros sobre el nivel del mar.

Temperatura media: 16° C

Distancia de referencia: 75 kilómetros de San José de Cúcuta y 124 kilómetros de Bucaramanga.

### 3.2.6 Ubicación.



FUENTE. 8 GOOGLE MAPS

Ubicado a 7°22'25.4" al norte y 72°38'39.0" al oeste.

### **3.3 ESTADO DEL ARTE.**

Estandarizar los procesos y procedimientos se ha vuelto prioridad para toda empresa o entidad, en este caso; se haría más fácil la operación de archivar todo tipo de documentos, pero no sólo hacerlo por inercia, pues hay unas normas que lo rigen desde su infraestructura hasta el proceso de archivamiento.

Existen diferentes entidades públicas o privadas que han ido progresando en el área de gestión documental y su estandarización para que de manera eficiente permita llevar un control de los activos enfocados a archivos.

En estudios anteriores el E.S.E. hospital San Juan de Dios posee una estructura progresiva en cuando a historias laborales e historias clínicas, estudio realizado y aplicado la metodología:

- Paso A: Investigación preliminar para comprender el contexto normativo y en el que opera la organización.
- Pasos B y C: Identificar las necesidades para crear, controlar, recuperar y disponer de registros mediante un análisis de las actividades.
- Paso D: evaluar el nivel de satisfacción de las necesidades de las estrategias existentes.
- Pasos E y F: en caso de existir necesidades no satisfechas se rediseñan las estrategias o se crean nuevas estrategias (estructuración de base de datos)
- Pasos G y H: aplicar, mantener y controlar la implementación de las estrategias. (FLOREZ, 2016)

Con lo anterior se logró la optimización del proceso de organización y control de las historias laborales aplicándose también a una parte de las historias clínicas.

Llegando a una de las principales conclusiones:” Mediante del proceso realizado se pudo avanzar hacia una correcta aplicación de la ley de archivo y los requerimientos exigidos por el ministerio de salud, se mejoró en un porcentaje considerable el estado de las historias laborales de acuerdo al programa de gestión documental y la estructura documental con el fin de llevar un buen control y realizar una correcta gestión de información.” (FLOREZ, 2016)

Seguidamente una de las entidades con un área funcional de gestión documental en norte de Santander y siendo de todas en el departamento la mejor, tenemos al Instituto Superior de Educación Rural- ISER, manejando una metodología de auditorías a la dependencia de:

- Recolección documental
- Revisión
- Análisis
- Sugerencias de actualización y complementación de documentos
- Observaciones finales

Según Alexander ropero, llegó a conclusiones clara y concisas que le permite identificar las falencias que se puedan presentar en el área, desde documentos faltantes por no seguir el protocolo establecido hasta departamentos que definitivamente no entregaron nada de su papeleo obligatorio. (Contreras, 2016)

En cuanto a organización de los procesos podemos tomar como referencia las siguientes propuestas:

- Propuesta organizacional de un archivo de gestión para organizaciones empresariales, (Morales, 2011)
- Estandarización y documentación de los procesos operativos de la empresa montaind Ltda. con base en los requisitos de la norma ISO 9001:2008

(DUARTE, 2012)

- Documentación del proceso de gestión del talento humano ajustado a la norma ISO 9001:2008 en cooperativa de trabajo asociado–sufuturo-hoy. (SAAVEDRA, 2015)

## **4. DELIMITACION.**

### **4.1. OBJETIVO GENERAL.**

Estandarizar los procesos y procedimientos correspondientes a la unidad funcional: Gestión de Documentos, bajo parámetros de la ley de archivos mediante la elaboración de un instructivo.

### **4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Recopilar información actual relacionada con los diferentes procedimientos y procesos del área: Gestión documental.
- Analizar y evaluar el correcto cumplimiento de las fases actuales de control y gestión por las que pasan los documentos para ser archivados.
- Elaborar instructivo estandarizado pertinente para el proceso gestión documental en donde se encontrará cada proceso o procedimiento que dicha área posee, aplicando o eliminando operaciones de ser necesario.
- Socializar la herramienta al personal administrativo, académico y operativo que requiera de su uso.

### **4.3. ACOTACIONES.**

#### **4.3.1 Alcance.**

El manejo de los procesos y procedimientos junto con las diferentes herramientas para la construcción indudable del área funcional: gestión documental, implicó directamente la participación de todas las dependencias pertenecientes al hospital San Juan de Dios, ya que allí se encuentran: historias laborales. Historias clínicas,

funcionarios activos e inactivos que requieran asesorarse de algún documento, entonces esto permitiría llevar un registro histórico útil para algún organismo que lo requiera.

Debido a todo lo anterior con el área funcional activa, el tiempo hábil para la entrega de un documento podría disminuir, el hospital contaría con una gestión documental finalmente organizada y estandarizada bajo los parámetros requeridos por la ley, evitando más despilfarro de presupuesto, conocimientos empíricos cada vez más complicados o insuficientes y más acumulación de archivos.

## **5. METODOLOGÍA.**

### **5.1 Tipo de investigación.**

Según Dankhe (1976) existen cuatro tipos de investigación: exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos. En este caso sólo se explicarán los que fueron utilizados para realizar este trabajo de grado.

Teniendo en cuenta las características del proyecto y la naturaleza de los objetivos, el contenido primeramente se enmarca dentro de una investigación exploratoria, pues a pesar que el tema de la organización documental o la organización del área: gestión documental se ha tratado exhaustivamente en diferentes campos, este no se ha concretado algo puntual en el E.S.E. Hospital San Juan de Dios Pamplona. Para esto entendemos que “el estudio exploratorio es apropiado para cualquier problema del cual se sabe poco, y puede ser un antecedente para un estudio profundo”<sup>17</sup>, ya que se hace necesario la observación, estudio de antecedentes e indagación de conceptos para conocer el tema de estudio.

En segundo lugar tomamos una investigación descriptiva, dado la determinación de describir y analizar ciertas situaciones que incluye los procesos y

---

<sup>17</sup> NAGHI NAMAIFOROOSH, Mohammad. Metodología de la investigación. México: Limusa. 987,525 p

procedimientos para el área a tratar. Según Sampieri, los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. En este sentido la investigación descriptiva *“busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”*<sup>18</sup>.

Estas dos metodologías se utilizaron con el fin de la ejecución del instructivo estandarizado mencionado en el proceso de este documento, puesto que con la observación, recolección de la información, el análisis de la misma y el reflejo de todo este proceso en la guía se cumplió el fin de estos dos sistemas de investigación.

## **5.2 Población.**

Según Tamayo y Tamayo, (1997), *“La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”* y para realizar el desarrollo de este trabajo de grado se utilizó como muestra el área administrativa quién contiene la rama de gestión documental del hospital y 3 centros de salud adscritos a la E.S.E. Hospital San Juan de Dios Pamplona ubicados en pamplonita, Chitagá y Cucutilla.

<b>SITIO</b>	<b>NÚMERO DE PERSONAS</b>
Pamplona	16
Pamplonita	6
Cucutilla	4

---

<sup>18</sup> HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. Metodología de la investigación. 3ed. Mexico: McGraw Hill, 2003, pp. 118 -119

Chitagá	6
<b>Total</b>	32

*Tabla 10 POBLACIÓN*

### 5.3 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Las técnicas e instrumentos llevados a cabo constan del contacto y observación directa, esta segunda herramienta es ejecutada mediante un formato de visualización (apreciado a continuación tabla 13) que permitió la recolección de datos y el análisis de las situaciones producidas en el ámbito estudiado con el fin de complementar la investigación; seguidamente y primeramente se utilizó una lista de cotejo (apreciada a continuación tabla 12), para cumplir con el contacto, para comparar y examinar cómo se encontraba el área de la población en cuanto a gestión documental para apreciar sus falencias, fortalezas y la necesidad de la creación del instructivo estandarizado.

PREGUNTA	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión Documental?			
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?			
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?			
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?			
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir un documento?			
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?			
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar un documento?			

¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?			
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?			
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?			
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?			
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?			
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: Gestión Documental?			

Tabla 11 LISTA DE COTEJO. Fuente: Autor.

PROCEDIMIENTO	ASPECTO	CUMPLE.			
		SI	NO	ALGUNAS VECES	OBSERVACIONES
<b>Producción.</b>	Uso de tinta indeleble.				
	¿Se verifica que los datos y firmas digitales sean claros y confiables?				
	¿Los remanentes se guardan adecuadamente?				
	¿Posee los				

	medios para el asiento de operaciones o información?				
	¿Conserva la correspondencia comercial?				
	¿El procedimiento se cumple a cabalidad?				
	¿Los soportes son debidamente fechados y autorizados?				
	En el otorgamiento de documentos, ¿se utilizan sellos?				
	¿Se utilizan micropuntas o esferos de tinta húmeda?				
	Papel para escribir e imprimir.				
	Tinta líquida para escribir.				
	Papel para los				

	documentos de archivo				
	¿Cumplen con la NTC 4176 <sup>19</sup> ?				
	¿Cumplen con la NTC 3393 <sup>20</sup> ?				
<b>Recepción.</b>	¿La correspondencia es interceptada por la persona competente del asunto?				
	¿Se utilizan micropuntas o esferos de tinta húmeda?				
	¿En la recepción de documentos se utilizan sellos?				
	¿Cuenta con la unidad de correspondencia de manera centralizada y normalizada?				

<sup>19</sup> Elaboración de certificados y constancias.

<sup>20</sup> Elaboración de documentos comerciales.

	<p>¿Posee planillas, formatos y controles manuales o automatizados que permitan certificar la recepción de los documentos?</p>				
	<p>¿Las comunicaciones son revisadas para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que las remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente?</p>				
	<p>¿Facilitan la recepción y envío de documentos o solicitudes y sus respectivas</p>				

	respuestas por medio de correo certificado?				
	¿El procedimiento se cumple a cabalidad?				
<b>Distribución.</b>	¿Facilitan la distribución de documentos o solicitudes y sus respectivas respuestas por medio de correo certificado?				
	¿El procedimiento de distribuir es centralizado?				
	¿Se diligencia debidamente la planilla de entrega y devolución?				
	¿Se verifica que los documentos estén completos con sus folios,				

	copias, anexos, firmas, que correspondan a lo anunciado?				
	¿El procedimiento se cumple a cabalidad?				
	¿El embalaje para la documentación a distribuir externamente, es correcta?				
<b>Trámite.</b>	¿En el trámite de documento se utilizan sellos?				
	¿Existe el fácil trámite de documentos o solicitudes y sus respectivas respuestas por medio de correo certificado?				
	¿El orden de los documentos a tramitar es respetado para dar respuesta?				

	¿El procedimiento se cumple a cabalidad?				
	¿Posee planillas, formatos y controles manuales o automatizados que permitan certificar el trámite de los documentos?				
	¿Los tiempos de respuesta están acorde a la ley 58 de 1982 <sup>21</sup> ?				
<b>Organización.</b>	¿La organización de los archivos de gestión debe basarse en la Tabla de Retención Documental debidamente aprobada?				

<sup>21</sup> Art1. Parágrafo 2. “Cuando no fuere posible resolver la petición en el término de quince días, contados a partir de la fecha de su recibo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos para la demora y señalando, a la vez la fecha en que se resolverá”.

	<p>¿La apertura e identificación de las carpetas debe reflejar las series y subseries correspondientes a cada unidad administrativa?</p>			
	<p>¿La ubicación física de los documentos responderá a la conformación de los expedientes?</p>			
	<p>¿Los tipos documentales se ordenarán de tal manera que se pueda evidenciar el desarrollo de los trámites?</p>			
	<p>El documento con la fecha más antigua de producción será el primer documento que se encontrará al abrir la carpeta y la</p>			

	<p>fecha más reciente se encontrará al final de la misma.</p>				
	<p>Los tipos documentales que integran las unidades documentales de las series y subseries, estarán debidamente foliados con el fin de facilitar su ordenación, consulta y control.</p>				
	<p>Las carpetas y demás unidades de conservación se deben identificar, marcar y rotular de tal forma que permita su ubicación y recuperación. Dicha información general será: Fondo, sección,</p>				

	<p>subsección, serie, subserie, número de expediente, número de folios y fechas extremas, número de carpeta y número de caja si fuere el caso.</p>			
	<p>Las transferencias primarias deberán efectuarse de conformidad con lo estipulado en la Tabla de Retención Documental. Para ello se elaborará un plan de transferencias y se seguirá la metodología y recomendacion es que sobre el particular haga el jefe del archivo central, diligenciando el formato único</p>			

	de inventario, regulado por el Archivo General de la Nación.			
	¿Posee el formato único de inventario?			
	Las cajas que se utilicen para la transferencia se identificarán así: Código de la dependencia cuando se trate de transferencias primarias, fondo, sección, legajos identificados con su número respectivo, libros cuando sea del caso, identificados con el número que le corresponda, número consecutivo de caja, número de expedientes extremos y			

	fechas extremas de los mismos.				
	¿El procedimiento se cumple a cabalidad?				
<b>Consulta.</b>	En los archivos históricos se llevará un Registro con los datos del investigador y deberá mantenerse actualizado en bases de datos, en formato CDS/Isis (de dominio público), soporte que será suministrado por el Archivo General de la Nación con el fin de garantizar el intercambio de información entre los diferentes archivos				

	históricos del país.				
	¿Existe formato de préstamo o consulta de documentos actualizados?				
	¿Es diligenciado el formato de préstamo o consulta?				
	¿El procedimiento se cumple a cabalidad?				
<b>Conservación.</b>	¿Son adecuados las condiciones de los edificios y locales destinados a archivos?				
	¿Posee un plan de contingencia en caso de calamidad?				
	¿Posee las medidas preventivas necesarias?				
	¿Realiza revisiones de				

	control periódicamente ?				
	¿El procedimiento se cumple a cabalidad?				
	¿Las unidades de conservación son las correctas?				
	¿Las unidades de soporte son las correctas?				
	¿Las capacidades de almacenamiento, ambientales, condiciones funcionales son las correctas?				
	¿La conservación de archivos electrónicos es la correcta?				
	¿Los archivos actuales representan los cuidados correctos?				
	¿Posee el equipo correcto para la				

	conservación digital de los documentos?				
	¿Aplica las adecuaciones pertinentes al área, documentación, etc.?				
<b>Disposición final.</b>	¿En la entidad se realiza la actividad de microfilmación?				
	¿Posee medios tecnológicos para la disposición final de archivos electrónicos?				
	¿Posee archivo central?				
	¿Posee archivo histórico?				
	¿Guarda y custodia hojas de vida?				
	¿Posee las TRD o TVD?				
	¿Los lugares físicos para la disposición final actual de los				

	archivos representan los cuidados correctos?				
	¿Existen fondos acumulados?				
	¿El procedimiento se cumple a cabalidad?				
	La documentación, ¿posee la preparación adecuada para su disposición final?				

*Tabla 12 FORMATO DE OBSERVACIÓN. Fuente: Autor.*

#### **5.4 Análisis de la información.**

La investigación se dividió en cuatro etapas mencionadas y descritas a continuación:

##### **5.4.1 Recolección de datos:**

En la primera fase de la investigación, se realizó la búsqueda de información relevante sobre las acciones que se realiza en el momento de ejecutar el proceso de gestión documental, por medio de la observación y el contacto directo, se descubrieron falencias en el proceso que ejecuten, posteriormente comparará con los parámetros, acuerdos y normas que para llevar estos procedimientos se necesitan y se aplicó un formato de observación para determinar que hace falta que las reglas diagnostican.

#### **5.4.2 Investigación de campo:**

Esta fase es donde participa todas las actividades que envuelve el tema a estudiar, como lo es la elaboración de formatos, toma de información por medio de la lista de cotejo y el contacto directo con el personal.

#### **5.4.3 Análisis de resultados y presentación de la propuesta:**

En esta etapa se estudiaron los resultados de la investigación de acuerdo a los objetivos planteados con ayuda del programa estadístico SPSS (Statistical Package For The Social Sciences), siendo este *un sistema amplio y flexible de análisis estadístico y gestión de información que capaz de trabajar con datos procedentes de distintos formatos generando, desde sencillos gráficos de distribuciones y estadísticos descriptivos hasta análisis estadísticos complejos que nos permitirán descubrir relaciones de dependencia e interdependencia, establecer clasificaciones de sujetos y variables, predecir comportamientos, etc.* (UAM, 2002), para el formato de cotejo. Además de considerar los elementos necesarios para llevar a cabo la propuesta, buscando la estructuración del instructivo estandarizado de procesos y procedimientos de gestión documental.

#### **5.4.4 Estructuración detallada del instructivo estandarizado:**

En este último paso se estructuró y plasmó en un documento los elementos necesarios que conforman un instructivo conjugado con una estructura integra de los procesos y procedimientos para el área: gestión documental junto con los parámetros que la ley de archivo indica tanto para documentos como para procedimientos de la rama con la ayuda de un programa online llamado LucidChart para la elaboración de los diagramas de flujo.

## **6. RESULTADOS/PRODUCTOS ESPERADOS Y POTENCIALES BENEFICIARIOS.**

Con este planteamiento de trabajo de grado se pretendió esperar como resultado la ejecución del área funcional: gestión documental, de una manera óptima y sin más desorden de documentos, pues empezando desde ya a reducirlo, no

acumulando más los papeles que se presentan con el día a día, se puede comenzar la dependencia después de tantos intentos y rigiéndola bajo los estándares que la ley Colombiana indica para las entidades públicas o entidades privadas que ofrecen servicios públicos, a largo plazo, no se someterá a cambios significativos.

La estandarización de los procesos y procedimientos aseguró que el conocimiento empírico de los diferentes empleados que pasen por el puesto de archivos no cambien la ejecución de archivamiento que la legislación provee; con el instructivo obtuvieron una guía con estos pasos únicos a seguir para realizar esta técnica que en caso de no saberlos por ser nuevos para ese desempeño, fácilmente leerla los guiará en su trabajo.

## **7. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.**

Para dar inicio al ítem de los resultados y al cumplimiento de los objetivos específicos se prosiguió al seguimiento de la metodología antes descrita y mencionada; comenzando con una reunión en presencia de Margy Suarez Acevedo, Carlos Rozo Toloza, Yaneth Blanco Y Edith Rojas Villamizar junto con los 5 pasantes presentes en el hospital para la exposición de cada uno de los trabajos de grado donde se dio a entender el contenido del problema principal encontrado junto con el desarrollo para la solución de este y el producto final esperado, siendo aprobado y autorizado la idea del objetivo general: *"estandarizar los procesos y procedimientos correspondientes a la unidad funcional: gestión de documentos, bajo parámetros de la ley de archivos mediante la elaboración de un instructivo."* Dejando como evidencia la siguiente acta ilustrada



### **7.1 “Recopilar información actual relacionada con los diferentes procedimientos y procesos del área: Gestión documental”.**

Como se planteó en el cronograma de actividades y para empezar la ejecución de los objetivos específicos, el primer paso fue leer los antecedentes e información que posee esta área donde se pudo apreciar una carpeta de nombre gerencia del talento humano (anexo 1), serie comités y subserie comités de archivo, donde encontramos las actas de los comités realizados hasta el año 2016, ya que en el año muerto, 2017, se dejó totalmente de lado esta sección del Hospital San Juan de Dios Pamplona, hallando también cartillas iniciadas e incompletas con actividades propuestas en los comités, como compromisos, incumplidas que suponían un mejoramiento notorio para el área: Gestión Documental.

Al verificar las unidades funcionales de toda la planta hospitalaria se encuentran muchas de estas, siendo generadoras de documentos y beneficiándose un 90% del producto final de este trabajo de grado; al mismo tiempo en el momento de proceder al contacto directo con el personal del área administrativo, que es donde se enfoca la población, ya que el documento elaborado es de uso general, se visualizaron los ocho procesos que la ley 594 dicta: producción documental, recepción documental, distribución o circulación de documentos, trámite de documentos, organización documental, consulta documental, conservación de documentos y la disposición final de los mismos; localizando en los procedimientos para la ejecución de cada proceso, falencias que nos dictan los marcos normativos de cada uno de estos ocho y otras que no son necesarias para la culminación de una de ellas debido al majeo empírico del área, así mismo la falta del detalle al momento de realizar un embalaje, de llenar formatos de devoluciones o distribución, el uso de sellos, entre otras cosas a mencionar más adelante.

## **7.2 “Analizar y evaluar el correcto cumplimiento de las fases actuales de control y gestión por las que pasan los documentos para ser archivados”.**

Para el segundo objetivo específico se planteó, como antes se mencionó en la metodología, dos formas exactas de recopilar la información: una lista de cotejo para globalizar la información que se sabe sobre el tema tratado aquí del área administrativa del hospital de Pamplona, aplicándose también en el área administrativas de las unidades de salud a cargo del E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona como lo fueron Cucutilla, Chitagá y Pamplonita; y un formato de observación centrándose en los marcos normativos de cada procedimiento, ya que la ley 594 de 2000 encierra una cantidad de leyes por cada uno de los procedimientos mencionados y en cada uno de estos códigos específicos dictan algunas ordenes determinadas que el usuario que procede a ejercer una actividad debe regirse, el formato se hizo con el fin de concretar que tan bien se estaba cumpliendo los procedimientos y que tan entendible es el personal al momento de ejecutarlos, pues de esta manera el instructivo se puede plantear legiblemente, en conceptos que ellos manejen y en actividades detalladas para que no tergiversen la información dada.

La lista de cotejo posee trece (13) preguntas esenciales para poder aplicar el formato de observación, ya que este me muestra primeramente si el personal sabe que existe una ley llamada: "por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones" y que en ella encontramos 8 procedimientos que el área gestión documental o el área de archivo posee y que estos deben obtener unos lineamiento establecidos.

Esta lista se analizó en un programa computacional llamado SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), que es uno de los programas de mayor uso en los Estados Unidos de Norteamérica así como en América Latina, SPSS facilita crear un archivo de datos de una forma estructurada y también organizar una base de datos que puede ser analizada con diversas técnicas estadísticas, este programa permite capturar y analizar los datos sin necesidad de depender de

otros programas, gracias a este espacio se pudo analizar generalmente en los cuatro (4) municipios lo siguiente:

En las tablas de resultados 15, 16 y 17 siguientes, se encuentran la administración, donde se localiza el proceso de gestión documental y podemos observar una población (N) de treinta y dos (32) personas, ya que esta se consideró finita por la amplitud del personal del hospital y las unidades a cargo.

Analizando la información de cada una de las trece (13) preguntas propuestas en el cotejo en el programa SPSS, obteniendo trece (13) variables de tipo numérico con una medida escala y unos valores para cada una de estas del siguiente modo:

- 1-Sí
- 2-No
- 3-Algunos(as)

Siendo el máximo de 3 y un mínimo de 1 para todas las variables encontradas.

		¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión Documental?	¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?	¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?	¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?	¿Sabe qué hacer en caso de distribuir un documento?
N	Válido	32	32	32	32	32
	Perdidos	0	0	0	0	0
Mediana		2,00	2,00	2,00	1,00	1,00
Moda		2	2	2	1	1

Rango	2	2	2	2	2
Suma	73	65	55	50	48

Tabla 13 ANALISIS SPSS PARTE 1

		¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?	¿Sabe qué hacer en el momento de organizar un documento?	¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?	¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?	¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?
N	Válido	32	32	32	32	32
	Perdidos	0	0	0	0	0
Mediana		2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Moda		2	2	2	2	2
Rango		2	2	2	2	2
Suma		60	58	67	57	58

Tabla 14 ANALISIS SPSS PARTE 2

		¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?	¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?	¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: Gestión Documental?
N	Válido	32	32	32
	Perdidos	0	0	0
Mediana		2,00	2,00	1,00
Moda		2	2	1
Rango		1	2	1
Suma		69	62	36

*Tabla 15 ANALISIS SPSS PARTE 3*

Con lo anterior podemos exponer que para todas las preguntas se obtuvo una mediana de 2-no, una moda de 2-no, excepto para la cuarta y quinta pregunta, su mediana fue 1-sí, pues la recepción y la distribución de la documentación es común en el área, pero aun así se encontraron falencias explicadas seguidamente en el formato de observación; para la pregunta trece (13) sobre la necesidad de la elaboración de un instructivo la mediana obtenida fue de 1-sí y la moda de 1-sí, dando paso a la aceptación en la exigencia de la creación de esta guía, demostrando la importancia de esta para la ejecución optima de los procedimientos que el proceso gestión documental merece.

Para determinar más precisamente los resultados para cada pregunta,

seguidamente se tiene un análisis individual y representaciones gráficas.

### **PREGUNTA 1**

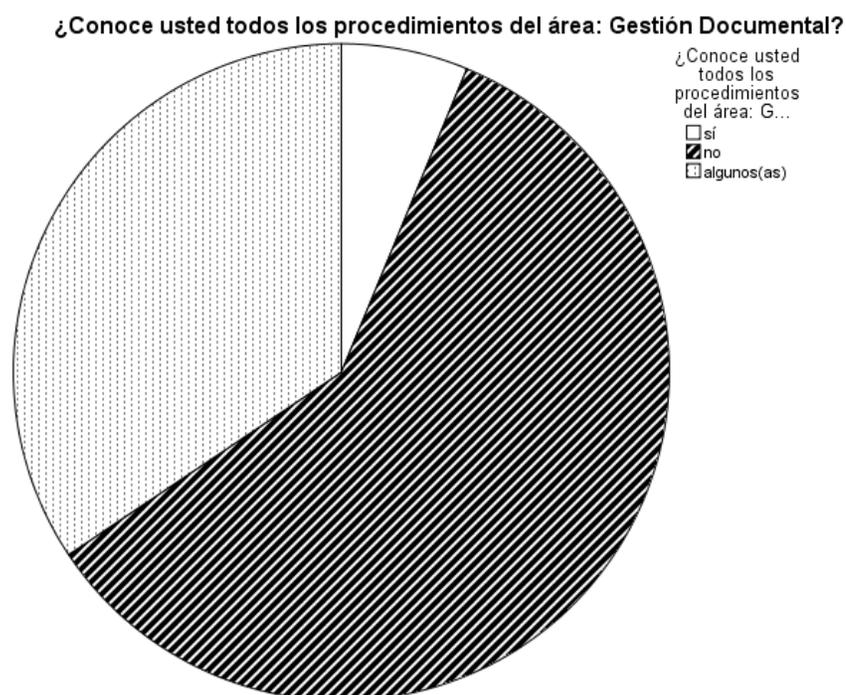
La tabla 18, como se muestra a continuación, nos dice que el porcentaje de elección que se respondió sí, fue de un 6,3% teniendo una frecuencia de 2 personas sobre 32; para la opción no, un porcentaje de elección de 59,4% con una frecuencia de 19 personas sobre 32 y por último para la tercera alternativa se observa un porcentaje de elección de 34,4% con una frecuencia de 11 personas sobre 32.

#### **¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión Documental?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	sí	2	6,3	6,3	6,3
	no	19	59,4	59,4	65,6
	algunos(as)	11	34,4	34,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

*Tabla 16 ANALISIS SPSS PREGUNTA 1*

En la siguiente gráfica se analizó la pregunta....Todo lo mencionado anteriormente suma un 100% de la población como se muestra en el diagrama de torta (ilustración 2).



*Ilustración 7 DIAGRAMA DE TORTA PREGUNTA 1*

## **PREGUNTA 2**

La tabla 19, como se muestra a continuación, el porcentaje de elección en que se respondió sí, fue de un 25,0% teniendo una frecuencia de 8 personas sobre 32; para la opción no, un porcentaje de elección de 46,9% con una frecuencia de 15 personas sobre 32 y por ultimo para la tercera alternativa se observa un porcentaje de elección de 28,1% con una frecuencia de 9 personas sobre 32.

### **¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	sí	8	25,0	25,0	25,0
	no	15	46,9	46,9	71,9
	algunos(as)	9	28,1	28,1	100,0

	Total	32	100,0	100,0	
--	-------	----	-------	-------	--

Tabla 17 ANALISIS SPSS PREGUNTA 2

Todo lo mencionado anteriormente suma un 100% de la población como se muestra en el diagrama de torta (ilustración 3).

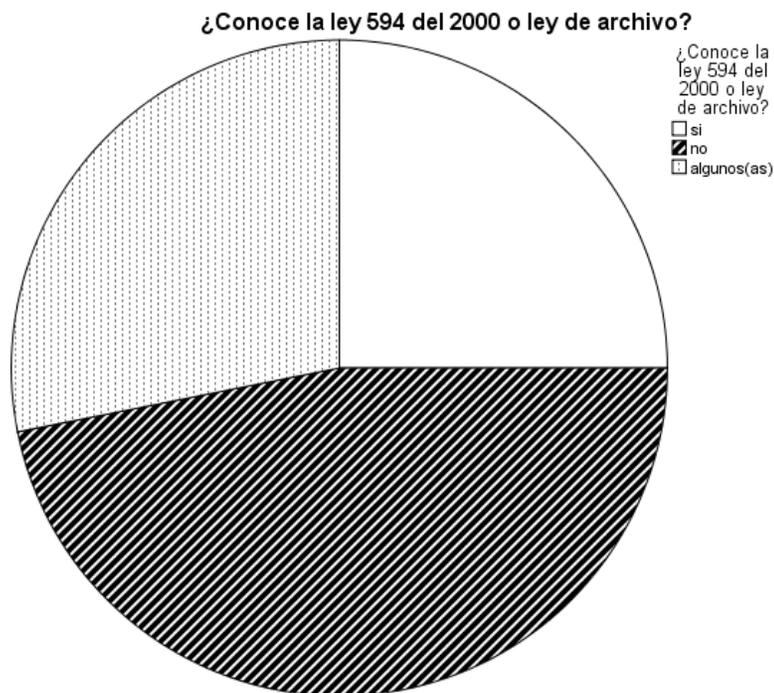


Ilustración 8 DIAGRAMA DE TORTA PREGUNTA 2

### PREGUNTA 3

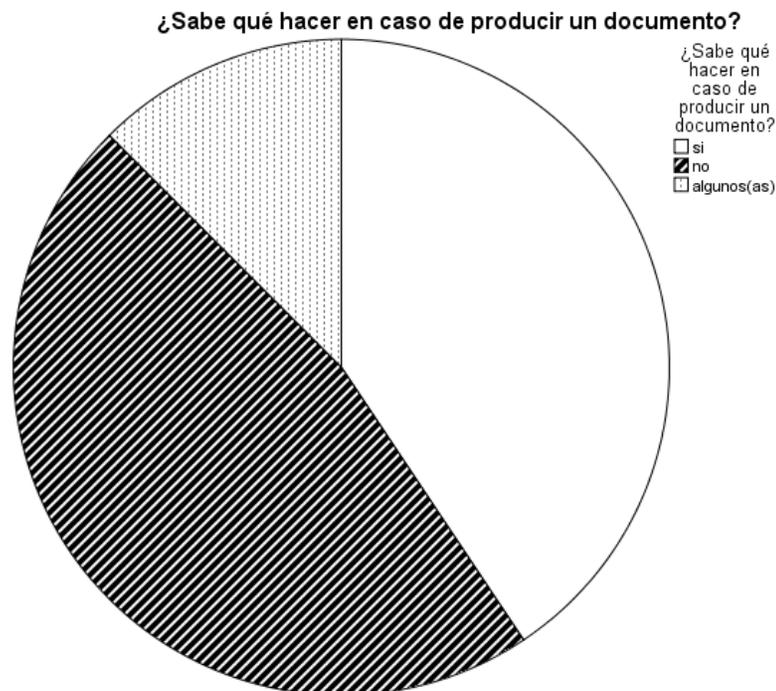
La tabla 20, como se muestra a continuación, el porcentaje de elección en que se respondió sí, fue de un 40,6% teniendo una frecuencia de 13 personas sobre 32; para la opción no, un porcentaje de elección de 46,9% con una frecuencia de 15 personas sobre 32 y por ultimo para la tercera alternativa se observa un porcentaje de elección de 12,5% con una frecuencia de 4 personas sobre 32.

**¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	13	40,6	40,6	40,6
	no	15	46,9	46,9	87,5
	algunos(as)	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

*Tabla 18 ANALISIS SPSS PREGUNTA 3*

Todo lo mencionado precedentemente suma un 100% de la población como se muestra en el diagrama de torta (ilustración 4).



*Ilustración 9 DIAGRAMA DE TORTA PREGUNTA 3*

#### **PREGUNTA 4**

La tabla 21, como se muestra a continuación, el porcentaje de elección en que se respondió sí, fue de un 56,3% teniendo una frecuencia de 18 personas sobre 32; para la opción no, un porcentaje de elección de 31,3% con una frecuencia de 10

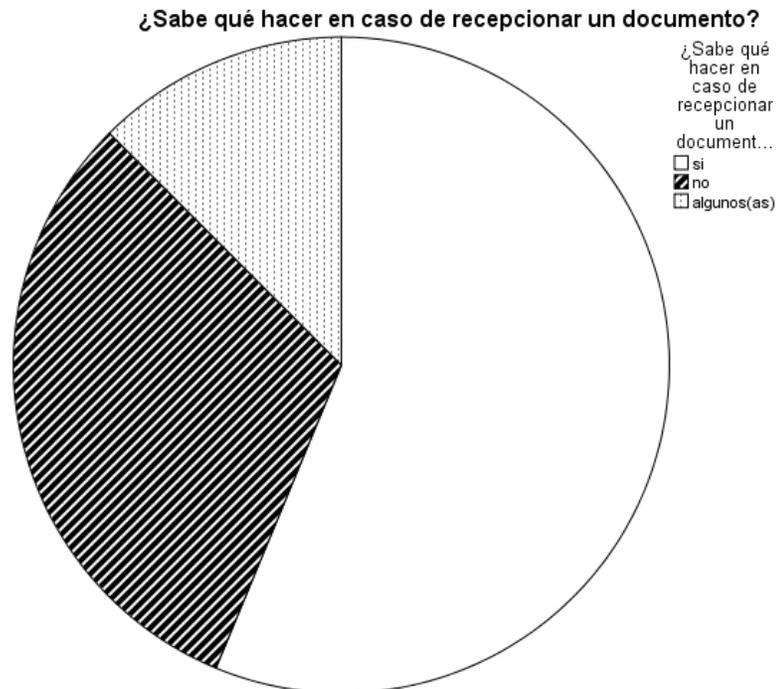
personas sobre 32 y por ultimo para la tercera alternativa se observa un porcentaje de elección de 12,5% con una frecuencia de 4 personas sobre 32.

**¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	18	56,3	56,3	56,3
	no	10	31,3	31,3	87,5
	algunos(as)	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

*Tabla 19 ANALISIS SPSS PREGUNTA 4*

Todo lo mencionado previamente suma un 100% de la población como se muestra en el diagrama de torta (ilustración 5).



*Ilustración 10 DIAGRAMA DE TORTA PREGUNTA 4*

**PREGUNTA 5**

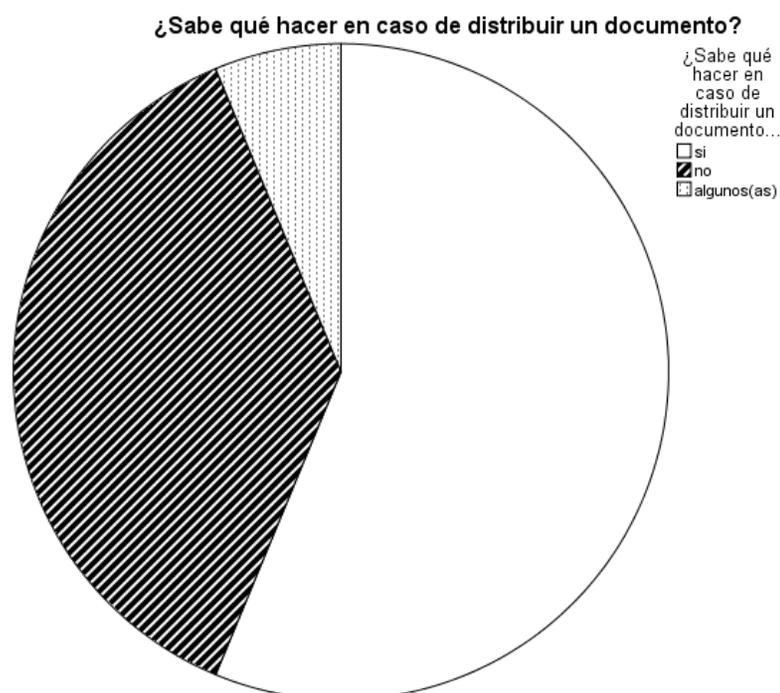
La tabla 22, como se muestra a continuación, el porcentaje de elección en que se respondió sí, fue de un 56,3% teniendo una frecuencia de 18 personas sobre 32; para la opción no, un porcentaje de elección de 37,5% con una frecuencia de 12 personas sobre 32 y por último para la tercera alternativa se observa un porcentaje de elección de 6,3% con una frecuencia de 2 personas sobre 32.

**¿Sabe qué hacer en caso de distribuir un documento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	18	56,3	56,3	56,3
	no	12	37,5	37,5	93,8
	algunos(as)	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

*Tabla 20 ANALISIS SPSS PREGUNTA 5*

Todo lo mencionado preliminarmente suma un 100% de la población como se muestra en el diagrama de torta (ilustración 6).



*Ilustración 11 DIAGRAMA DE TORTA PREGUNTA 5*

**PREGUNTA 6**

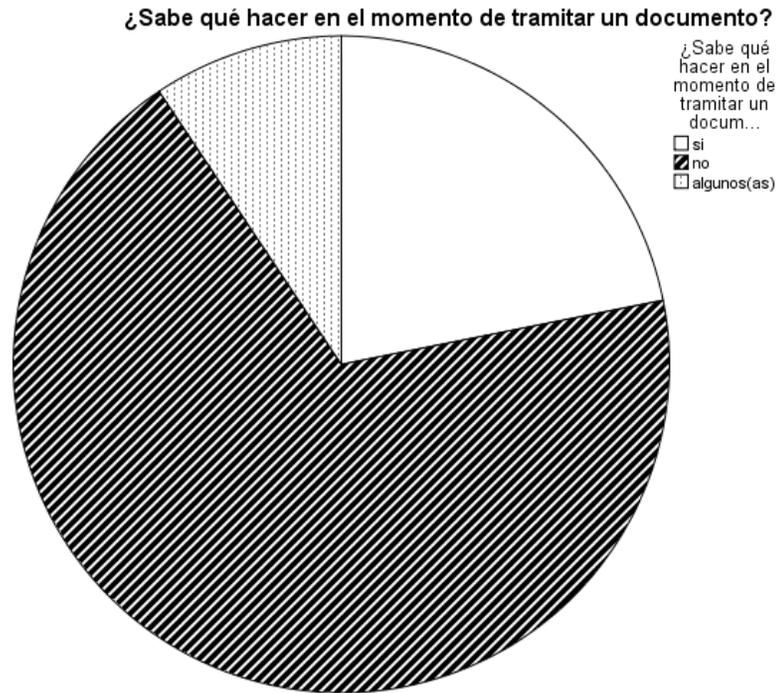
La tabla 23, como se muestra a seguidamente, el porcentaje de elección en que se respondió sí, fue de un 21,9% teniendo una frecuencia de 7 personas sobre 32; para la opción no, un porcentaje de elección de 68,8% con una frecuencia de 22 personas sobre 32 y por ultimo para la tercera alternativa se observa un porcentaje de elección de 9,4% con una frecuencia de 3 personas sobre 32.

**¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	7	21,9	21,9	21,9
	no	22	68,8	68,8	90,6
	algunos(as)	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

*Tabla 21 ANALISIS SPSS PREGUNTA 6*

Todo lo mencionado primitivamente suma un 100% de la población como se muestra en el diagrama de torta (ilustración 7).



*Ilustración 12 DIAGRAMA DE TORTA PREGUNTA 6*

### **PREGUNTA 7**

La tabla 24, como se muestra a prolongadamente, el porcentaje de elección en que se respondió sí, fue de un 28,1% teniendo una frecuencia de 9 personas sobre 32; para la opción no, un porcentaje de elección de 62,5% con una frecuencia de 20 personas sobre 32 y por ultimo para la tercera alternativa se observa un porcentaje de elección de 9,4% con una frecuencia de 3 personas sobre 32.

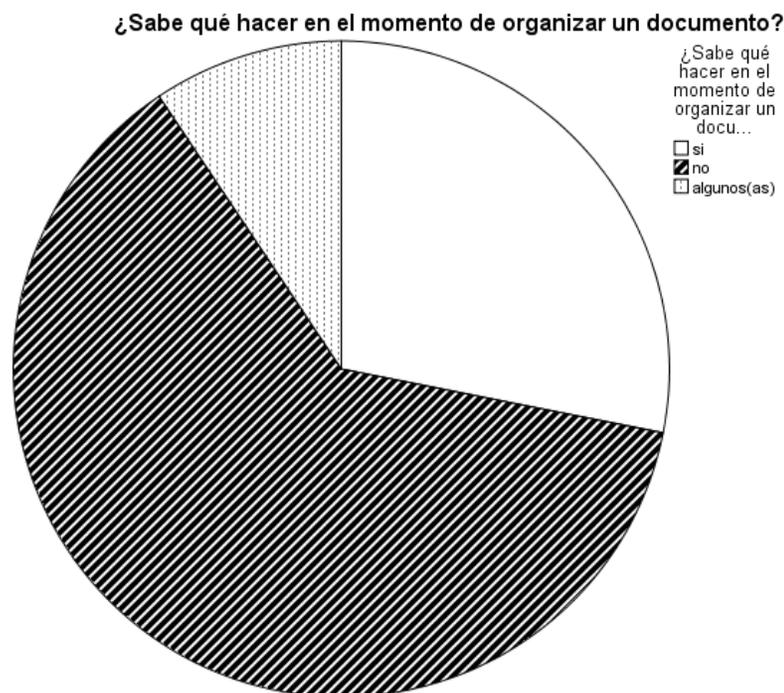
### **¿Sabe qué hacer en el momento de organizar un documento?**

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	si	9	28,1	28,1	28,1
	no	20	62,5	62,5	90,6
	algunos(as)	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

*Tabla 22 ANALISIS SPSS PREGUNTA 7*

Todo lo mencionado primeramente suma un 100% de la población como se muestra en el diagrama de torta (ilustración 8).



*Ilustración 13 DIAGRAMA DE TORTA PREGUNTA 7*

### **PREGUNTA 8**

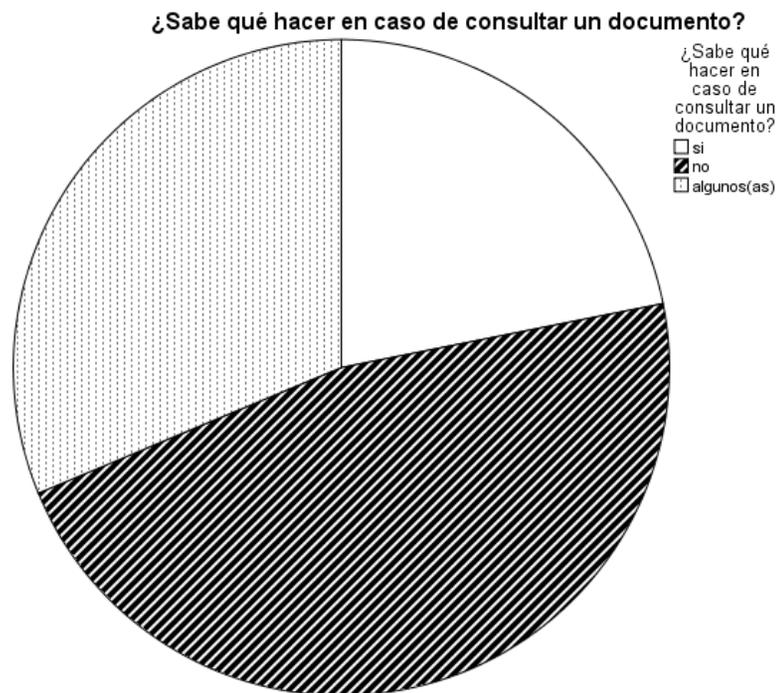
La tabla 25, como se muestra a continuación, el porcentaje de elección en que se respondió sí, fue de un 21,9% teniendo una frecuencia de 7 personas sobre 32; para la opción no, un porcentaje de elección de 46,9% con una frecuencia de 15 personas sobre 32 y por ultimo para la tercera alternativa se observa un porcentaje de elección de 31,3% con una frecuencia de 10 personas sobre 32.

**¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	7	21,9	21,9	21,9
	no	15	46,9	46,9	68,8
	algunos(as)	10	31,3	31,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

*Tabla 23 ANALISIS SPSS PREGUNTA 8*

Todo lo mencionado anteriormente suma un 100% de la población como se muestra en el diagrama de torta (ilustración 9).



*Ilustración 14 DIAGRAMA DE TORTA PREGUNTA 8*

**PREGUNTA 9**

La tabla 26, como se muestra continuamente, el porcentaje de elección en que se

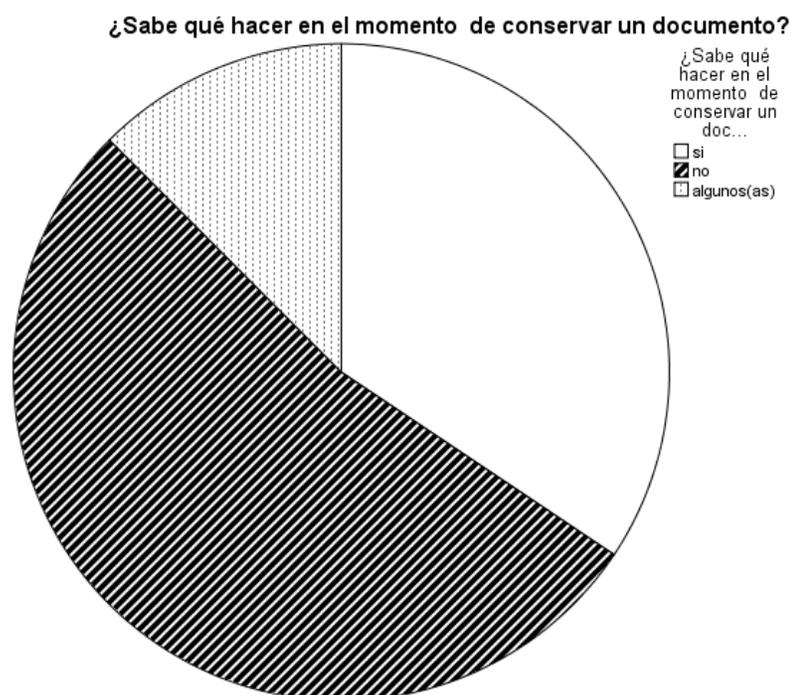
respondió sí, fue de un 34,4% teniendo una frecuencia de 11 personas sobre 32; para la opción no, un porcentaje de elección de 53,1% con una frecuencia de 17 personas sobre 32 y por ultimo para la tercera alternativa se observa un porcentaje de elección de 12,5% con una frecuencia de 4 personas sobre 32.

**¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	11	34,4	34,4	34,4
	no	17	53,1	53,1	87,5
	algunos(as)	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

*Tabla 24 ANALISIS SPSS PREGUNTA 9*

Todo lo mencionado previamente suma un 100% de la población como se muestra en el diagrama de torta (ilustración 10).



*Ilustración 15 DIAGRAMA DE TORTA PREGUNTA 9*

### **PREGUNTA 10**

La tabla 27, como se muestra a posteriormente, el porcentaje de elección en que se respondió sí, fue de un 34,4% teniendo una frecuencia de 11 personas sobre 32; para la opción no, un porcentaje de elección de 50,0% con una frecuencia de 17 personas sobre 32 y por ultimo para la tercera alternativa se observa un porcentaje de elección de 15,6% con una frecuencia de 5 personas sobre 32.

### **¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	11	34,4	34,4	34,4
	no	16	50,0	50,0	84,4
	algunos(as)	5	15,6	15,6	100,0

	Total	32	100,0	100,0	
--	-------	----	-------	-------	--

Tabla 25 ANALISIS SPSS PREGUNTA 10

Todo lo mencionado preliminarmente suma un 100% de la población como se muestra en el diagrama de torta (ilustración 11).

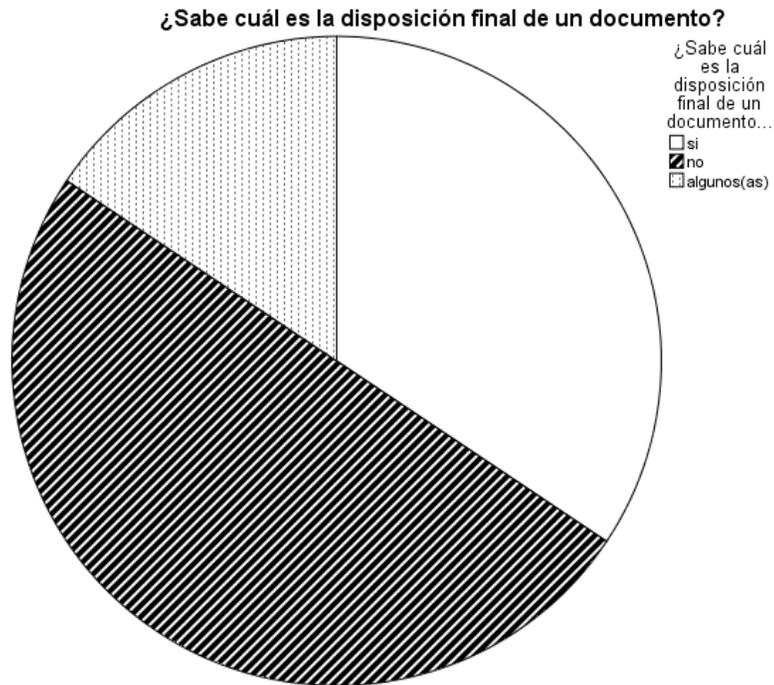


Ilustración 16 DIAGRAMA DE TORTA PREGUNTA 10

### PREGUNTA 11

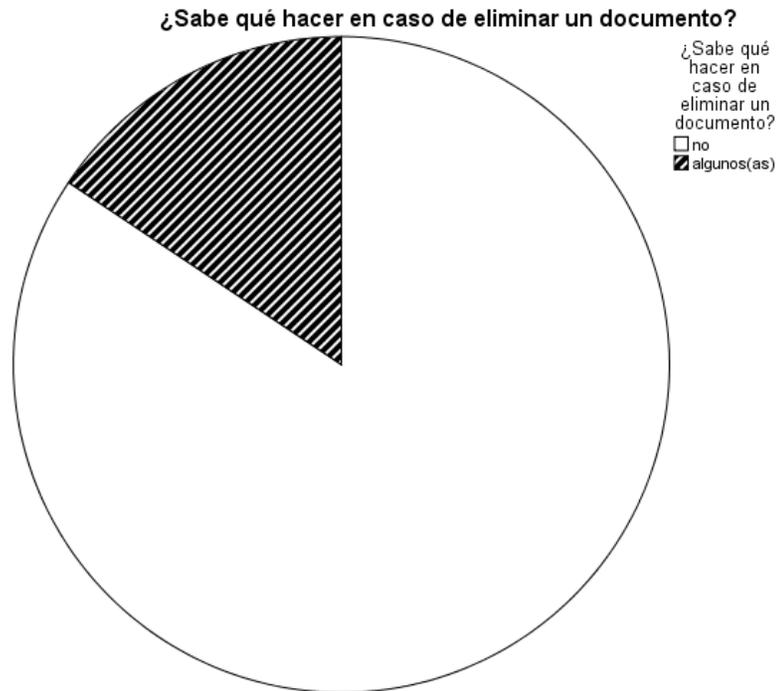
La tabla 28, como se muestra a continuación, el porcentaje de elección en que se respondió no, fue de un 84,4% teniendo una frecuencia de 27 personas sobre 32 y para la tercera alternativa se observa un porcentaje de elección de 15,6% con una frecuencia de 5 personas sobre 32; teniéndose en cuenta que el valor 1-sí no fue seleccionado.

**¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no	27	84,4	84,4	84,4
	algunos(as)	5	15,6	15,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

*Tabla 26 ANALISIS SPSS PREGUNTA 11*

Todo lo mencionado anteriormente suma un 100% de la población como se muestra en el diagrama de torta (ilustración 12).



*Ilustración 17 DIAGRAMA DE TORTA PREGUNTA 11*

## **PREGUNTA 12**

La tabla 29, como se muestra en seguida, el porcentaje de elección en que se respondió sí, fue de un 31,3% teniendo una frecuencia de 10 personas sobre 32; para la opción no, un porcentaje de elección de 43,8% con una frecuencia de 14 personas sobre 32 y por ultimo para la tercera alternativa se observa un

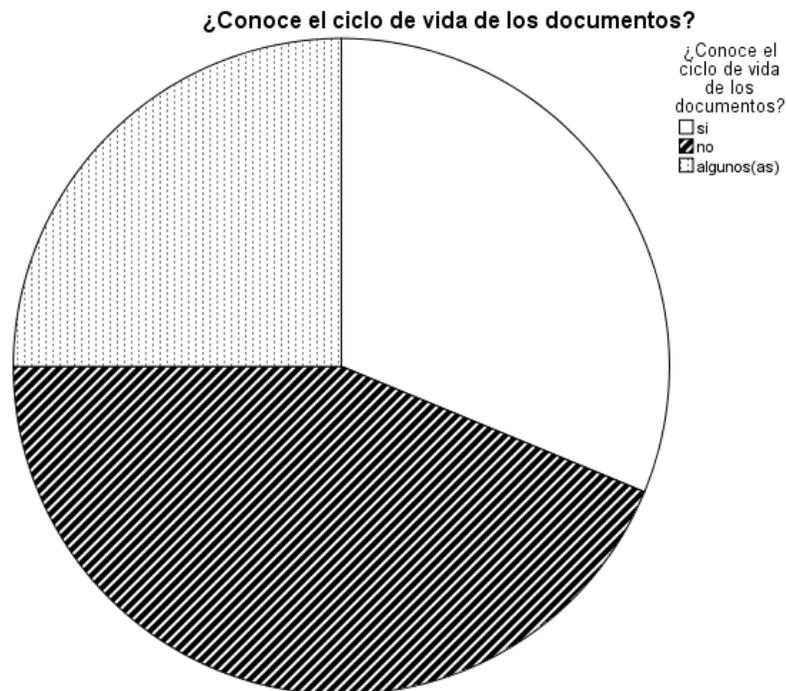
porcentaje de elección de 25,0% con una frecuencia de 8 personas sobre 32.

**¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	10	31,3	31,3	31,3
	no	14	43,8	43,8	75,0
	algunos(as)	8	25,0	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

*Tabla 27 ANALISIS SPSS PREGUNTA 12*

Todo lo mencionado anteriormente suma un 100% de la población como se muestra en el diagrama de torta (ilustración 13).



*Ilustración 18 DIAGRAMA DE TORTA PREGUNTA 12*

**PREGUNTA 13**

La tabla 30, como se muestra a continuación, el porcentaje de elección en que se

respondió sí, fue de un 87,5% teniendo una frecuencia de 28 personas sobre 32 y para la segunda alternativa se observa un porcentaje de elección de 12,5% con una frecuencia de 4 personas sobre 32; teniéndose en cuenta que el valor 3- algunos(as) no fue seleccionado.

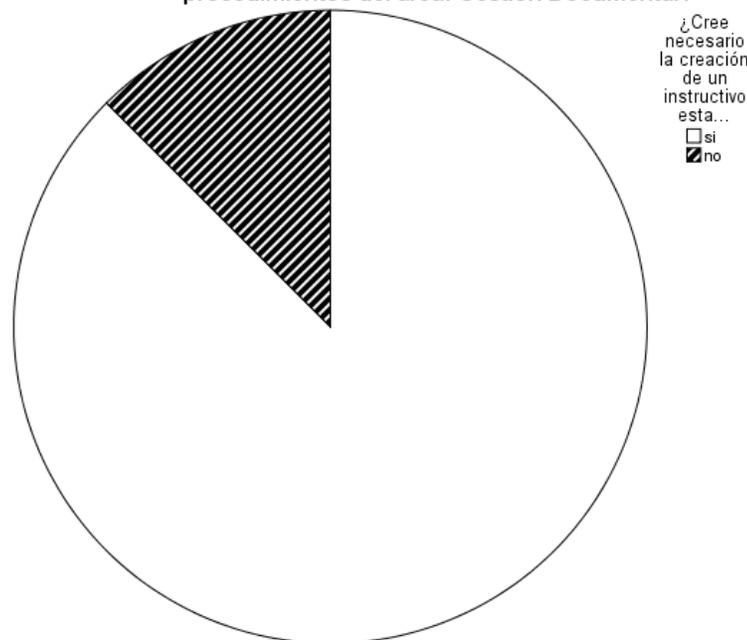
**¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: Gestión Documental?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	28	87,5	87,5	87,5
	no	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

*Tabla 28 ANALISIS SPSS PREGUNTA 13*

Todo lo mencionado anteriormente suma un 100% de la población como se muestra en el diagrama de torta (ilustración 14).

**¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: Gestión Documental?**



*Ilustración 19 DIAGRAMA DE TORTA PREGUNTA 13*

El formato de observación (tabla 31) ejecutado se muestra ulteriormente con visualizaciones que fueron de utilidad para comprobar la información existente y faltante para la elaboración de los procesos y procedimientos estandarizados, ya mencionados, para ser plasmados en el instructivo:

PROCEDIMIENTO	ASPECTO	CUMPLE			
		SI	NO	ALGUNAS VECES	OBSERVACIONES
<b>Producción.</b>	Uso de tinta indeleble.	x			A pesar de que la tinta es indeleble no es resistente al agua, debido a que podría correrse al contacto continuo con esta.
	¿Se verifica que los datos y firmas digitales sean claros y confiables?			x	No se maneja las firmas digitales, pero los datos de los documentos sí.
	¿Los remanentes se guardan adecuadamente?		x		Los remanentes no son guardados.
	¿Posee los medios para el asiento de operaciones o información?	x			Posee los recursos necesarios para el asiento de información como papel, tinta para escribir, medios magnéticos, entre otras.
	¿Conserva la correspondencia comercial?			x	Algunas veces se conserva otras se desecha, cuando no es de importancia.
	¿El procedimiento se cumple a cabalidad?		x		Contiene muchas falencias en los formatos utilizados en cartas, certificados, material utilizado, entre otras cosas.
	¿Los soportes son debidamente fechados y autorizados?	x			Se verifica cuidadosamente cada postura de estos datos.

	En el otorgamiento de documentos, ¿se utilizan sellos?	x			La utilización de estos sellos es una falencia grande, ya que pueden manchar con el paso del tiempo los documentos guardados con esto o correrse al contacto con el agua y dañar otros documentos.
	¿Se utilizan micropuntas o esferos de tinta húmeda?	x			Al igual que los sellos pueden provocar lo antes mencionado.
	Papel para escribir e imprimir.	x			Es importante, es esencial.
	Tinta líquida para escribir.	x			Sin observaciones.
	Papel para los documentos de archivo	x			Sin observaciones.
	¿Cumplen con la NTC 4176 <sup>22</sup> ?		x		La norma dicta las herramientas básicas e indicaciones a tener en cuenta al momento de ejecutar un certificado o constancias.
	¿Cumplen con la NTC 3393 <sup>23</sup> ?		x		La norma dicta las herramientas básicas e indicaciones a tener en cuenta al momento de ejecutar un documento.
<b>Recepción.</b>	¿La correspondencia es interceptada por la persona competente del asunto?			x	Algunas veces es positivo la intersección por la persona competente primeramente, antes pasa por el punto de recepción, a veces se equivoca la llegada de este a la dependencia competente.

<sup>22</sup> Elaboración de certificados y constancias.

<sup>23</sup> Elaboración de documentos comerciales.

¿Se utilizan micropuntas o esferos de tinta húmeda?	x			Al igual que los sellos no es recomendable.
¿En la recepción de documentos se utilizan sellos?	x			La utilización de estos sellos puede manchar con el paso del tiempo los documentos guardados con esto o correrse al contacto con el agua y dañar otros documentos o decolorarse sin poder ver claramente la información.
¿Cuenta con la unidad de correspondencia de manera centralizada y normalizada?	X			La unidad de correspondencia es la misma unidad de recepción. Es un poco pequeña.
¿Posee planillas, formatos y controles manuales o automatizados que permitan certificar la recepción de los documentos?	x			Posee planillas de recepción y algunos formatos que facilitan la radicación.
¿Las comunicaciones son revisadas para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que las remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente?			x	A las personas que diariamente necesitan de este procedimiento no se le verifica exhaustivamente.
¿Facilitan la recepción y envío de documentos o solicitudes y sus respectivas respuestas por medio de correo			x	El correo certificado presenta algunas falencias, ya que es manejado por cada dependencia y muchas veces no se presta atención.

	certificado?				
	¿El procedimiento se cumple a cabalidad?		x		Debido a las falencias en algunos indicadores, no es realizado a cabalidad.
<b>Distribución.</b>	¿Facilitan la distribución de documentos o solicitudes y sus respectivas respuestas por medio de correo certificado?			X	El correo certificado presenta algunas falencias, ya que es manejado por cada dependencia y muchas veces no se presta atención.
	¿El procedimiento de distribuir es centralizado?			x	Después de ser recepcionado la gerencia tiene que ver para la distribución, pero no es quien distribuye.
	¿Se diligencia debidamente la planilla de entrega y devolución?			X	Algunas veces, ya que otras no se diligencia.
	¿Se verifica que los documentos estén completos con sus folios, copias, anexos, firmas, que correspondan a lo anunciado?	x			Sí.
	¿El procedimiento se cumple a cabalidad?		X		La planilla de devoluciones debería ser diligenciada.
	¿El embalaje para la documentación a distribuir externamente, es correcta?				X
<b>Trámite.</b>	¿En el trámite de documento se utilizan sellos?	X			La utilización de estos sellos puede manchar con el paso del tiempo los documentos

					guardados con esto o correrse al contacto con el agua y dañar otros documentos o decolorarse sin poder ver claramente la información.
	¿Existe el fácil trámite de documentos o solicitudes y sus respectivas respuestas por medio de correo certificado?			x	El correo certificado presenta algunas falencias, ya que es manejado por cada dependencia y muchas veces no se presta atención y por este medio se demora más la respuesta debido a lo antes mencionado.
	¿El orden de los documentos a tramitar es respetado para dar respuesta?			x	Muchas veces se responde por orden de importancia sin implicar tal orden.
	¿El procedimiento se cumple a cabalidad?		x		No.
	¿Posee planillas, formatos y controles manuales o automatizados que permitan certificar el trámite de los documentos?	X			Sí.
	¿Los tiempos de respuesta están acorde a la ley 58 de 1982 <sup>24</sup> ?			x	Sólo cartera lo cumple, ya que se está muy pendiente.
<b>Organización.</b>	¿La organización de los archivos de gestión debe basarse en la Tabla de Retención Documental debidamente		X		No existe Tabla de Retención Documental, se está estructurando.

<sup>24</sup> Art1. Parágrafo 2. "Cuando no fuere posible resolver la petición en el término de quince días, contados a partir de la fecha de su recibo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos para la demora y señalando, a la vez la fecha en que se resolverá".

	aprobada?				
	¿La apertura e identificación de las carpetas debe reflejar las series y subseries correspondientes a cada unidad administrativa?		X		En el archivo central muchas de las unidades de conservación no coinciden.
	¿La ubicación física de los documentos responderá a la conformación de los expedientes?		X		Unos cuantos cumplen este ítem, la gran mayoría no, ya que no están ordenados o movidos por cuestiones ambientales.
	¿Los tipos documentales se ordenarán de tal manera que se pueda evidenciar el desarrollo de los trámites?		x		Son ubicados por orden de llegada.
	El documento con la fecha más antigua de producción será el primer documento que se encontrará al abrir la carpeta y la fecha más reciente se encontrará al final de la misma.			X	En algunas unidades de conservación se encuentran de esta forma debido a la utilización de estos sin ubicarlos nuevamente como estaba.
	Los tipos documentales que integran las unidades documentales de las series y subseries, estarán debidamente foliados con el fin de facilitar su ordenación, consulta y control.			X	Están foliados a lápiz, como se debe, pero excede el número de folios en la mayoría de los expedientes y unidades de conservación existentes.
	Las carpetas y demás unidades de conservación se deben identificar, marcar y rotular de			x	Algunas carpetas con el paso del tiempo se han borrado el rotulado y no poseen las

	tal forma que permita su ubicación y recuperación. Dicha información general será: Fondo, sección, subsección, serie, subserie, número de expediente, número de folios y fechas extremas, número de carpeta y número de caja si fuere el caso.			directrices completas.
	Las transferencias primarias deberán efectuarse de conformidad con lo estipulado en la Tabla de Retención Documental. Para ello se elaborará un plan de transferencias y se seguirá la metodología y recomendaciones que sobre el particular haga el jefe del archivo central, diligenciando el formato único de inventario, regulado por el Archivo General de la Nación.		X	Al no existir la TRD este ítem es imposible cumplirlo.
	¿Posee el formato único de inventario?		X	Es importante para realizar el formato de lo que se posee y lo que no.
	Las cajas que se utilicen para la transferencia se identificarán así: Código de la dependencia cuando se trate de transferencias primarias, fondo, sección, legajos identificados con su		x	No poseen todas las directrices aquí estipuladas.

	número respectivo, libros cuando sea del caso, identificados con el número que le corresponda, número consecutivo de caja, número de expedientes extremos y fechas extremas de los mismos.				
	¿El procedimiento se cumple a cabalidad?		x		Hay muchos fondos acumulados y poco espacio para la organización de estos.
<b>Consulta.</b>	En los archivos históricos se llevará un Registro con los datos del investigador y deberá mantenerse actualizado en bases de datos, en formato CDS/Isis (de dominio público), soporte que será suministrado por el Archivo General de la Nación con el fin de garantizar el intercambio de información entre los diferentes archivos históricos del país.		x		El archivo histórico no existe, por lo tanto el ítem no se puede cumplir.
	¿Existe formato de préstamo o consulta de documentos actualizados?	x			Sí existe, pero es poco utilizado.
	¿Es diligenciado el formato de préstamo o consulta?		X		En ocasiones muy remotas.
	¿El procedimiento se cumple a cabalidad?		X		Debido a las diferentes falencias en el procedimiento, este no se cumple a cabalidad.
<b>Conservación.</b>	¿Son adecuados las condiciones de los		x		El edificio de gestión está saturado, el

edificios y locales destinados a archivos?				archivo central no posee las condiciones ambientales aptas, y el archivo histórico no existe.
¿Posee un plan de contingencia en caso de calamidad?		X		En caso de emergencias o calamidades los documentos no poseen respaldos o soportes más de ya están.
¿Posee las medidas preventivas necesarias?		x		Las estanterías poseen una medida de prevención en el archivo central, pero en el archivo de gestión no, ya que los documentos pueden venirse abajo en cualquier momento, además de que las medidas medioambientales no son las mejores.
¿Realiza revisiones de control periódicamente?			x	En los comités de archivo que se realizan mensualmente se realizan compromisos para hacer controles periódicamente, pero solo algunas veces se cumplen.
¿El procedimiento se cumple a cabalidad?		x		El estado de los edificios donde se encuentran los archivos que poseen ordenados no son los correctos, esto pueden dañarlos y empezando por ahí ya se está incumpliendo el procedimiento.
¿Las unidades de conservación son las correctas?	x			Son las correctas, pero no son conservadas correctamente.
¿Las unidades de soporte son las correctas?	X			Son las correctas, pero no son conservadas

					correctamente.
	¿Las capacidades de almacenamiento, ambientales, condiciones funcionales son las correctas?		x		Sobrepasa las capacidades de almacenamiento de las carpetas, cajas, la humedad las daña, etc.
	¿La conservación de archivos electrónicos es la correcta?			x	No poseen archivos electrónicos archivados, pero los que poseen en las unidades, que funcionan, electrónicas algunos están correctamente archivados.
	¿Los archivos actuales representan los cuidados correctos?		x		No, algunos se han dañado por falta de cuidado, tanto en estructura como en unidades de conservación.
	¿Posee el equipo correcto para la conservación digital de los documentos?			X	Posee un equipo electrónico promedio.
	¿Aplica las adecuaciones pertinentes al área, documentación, etc.?			X	Tratan de aplicar las medidas pertinentes, pero no son suficientes para la adecuación eficiente de todo esto.
<b>Disposición final.</b>	¿En la entidad se realiza la actividad de microfilmación?		X		La microfilmación consume menos espacio y sería buena para el ahorro de este.
	¿Posee medios tecnológicos para la disposición final de archivos electrónicos?		X		Los equipos electrónicos son promedio son de gama promedio.
	¿Posee archivo central?	X			Está saturado de papeles, y las condiciones de seguridad son bajas.
	¿Posee archivo histórico?		X		Los documentos están regados donde primero

				queden.
¿Guarda y custodia hojas de vida?			X	Unas están conservadas y otras no.
¿Posee las TRD o TVD?		x		Están en la estructuración de esta.
¿Los lugares físicos para la disposición final actual de los archivos representan los cuidados correctos?		x		Poseen humedad, goteras, ácaros, no poseen más espacio, polvo, etc.
¿Existen fondos acumulados?	x			Existe exceso de fondos acumulados.
¿El procedimiento se cumple a cabalidad?		x		La disposición final no se cumple a cabalidad, pues no tienen archivo histórico y los edificios que poseen los otros dos archivos no son eficientes.
La documentación, ¿posee la preparación adecuada para su disposición final?			x	Algunos son completamente correctos otros tienen información que no corresponde, ni el orden que se dice en la caja.

*Tabla 29 FORMATO DE OBSERVACIÓN EJECUTADO. Fuente: Autor.*

**7.3 “Elaborar instructivo estandarizado pertinente para el proceso gestión documental en donde se encontrará cada proceso o procedimiento que dicha área posee, aplicando o eliminando operaciones de ser necesario”.**

Prosiguiendo con el tercer objetivo planteado, se diseñó y elaboró el mencionado instructivo, titulado PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, logrando un efecto axiomático en los trabajadores que requerirán su uso, a causa de todo lo que este contiene y la explicitad en los detalles más pequeños, pues la perdida al momento de proceder a un siguiente paso serán dudas del pasado, con un total de aproximado

de 103 páginas con tipo de letra ARIAL de tamaño 12, como la ley de archivo lo demanda; el instructivo contiene diagramas de flujo, marcos normativos por cada procedimiento (producción documental, recepción documental, distribución documental, trámite documental, organización documental, consulta documental, conservación documental y la disposición final de los documentos) y se relata claramente cada actividad necesaria para efectuar cada procedimiento, desde el elemento para foliar las hojas hasta las dimensiones de las unidades de conservación. Se empleó el siguiente cuadro para la inclusión y descripción de las actividades o procedimientos (ilustración 2):

5.1 Número y nombre de la actividad	Responsable de la actividad
Descripción de la actividad	

*Ilustración 20 CUADRO DE ACTIVIDADES E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA.*

El color y los detalles del cuadro, fueron proporcionados por las políticas del E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona; de la misma forma la plantilla de la hoja, junto con el logo y demás detalles de presentación encontrados en el manual de “procedimiento para la elaboración y control de documentos” de código P-GEQ-01 v.00 mostrados a continuación (ilustración 21 e ilustración 22):

 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b></p>	<p><b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b></p> <p><i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i></p>		
	<p><b>Código: P-GEQ- 01 v.00</b></p>	<p><b>Página: 107 DE 330</b></p>	

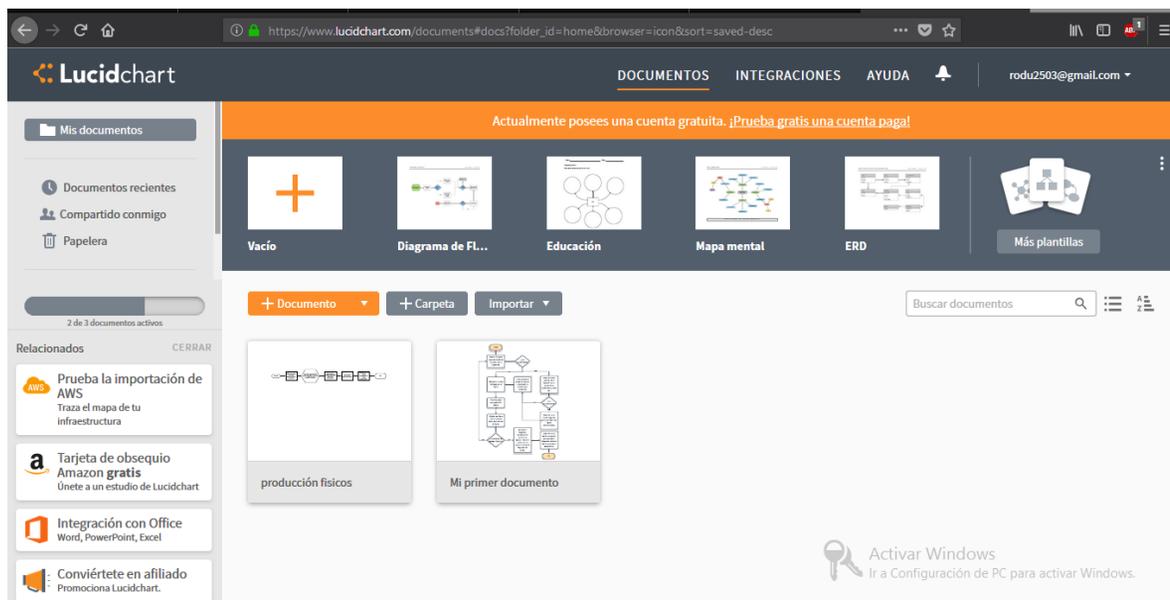
*Ilustración 21 ENCABEZADO E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA.*

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha:	Fecha:	Fecha:

*Ilustración 22 PIE DE PÁGIN E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA.*

Con el orden establecido de objetivo, alcance, responsable, definiciones, contenido. Al momento de realizar la guía la actividad de microfilmación en el procedimiento de conservación y disposición no se toma en cuenta, ya que el hospital no cuenta con el equipo necesario para este método.

En la elaboración exhaustiva y detallada de cada uno de los diagramas de flujo para cada procedimiento se utilizó un programa online llamado LucidChart, que es un Software que permite a los usuarios colaborar y trabajar juntos en tiempo real para crear diagramas de flujo, organigramas, estructuras alámbricas de sitio web, diseños UML, mapas mentales, prototipos de software, y muchos otros tipos de diagramas (Ecured, 2018). Como se muestra en la ilustración consecutiva (ilustración 23).



*Ilustración 23 LUCIDCHART ONLINE.*

Para la terminación del instructivo con la estructuración y parámetros requeridos se hizo necesario el anexo de las normas técnicas colombianas necesarias para la elaboración de algunos documentos como cartas, certificados, constancias, leyes y decretos donde nombran el material, tamaño y capacidad de almacenamiento para cada unidad de conservación algunas de ellas son NTC 3393 para Cartas pág.1, circular pág.5, memorando pág. 8; NTC 4176 a partir del ítem 3.3 pág. 5 certificados y constancias; entre otras agregadas en los anexos del instructivo, de igual forma la inclusión de formatos que no existían como el formato único de inventario, el formato de préstamo y consulta de documentos junto con el instructivo para el diligenciamiento del formato único de inventario.

Se tomó como ejemplo el manual de procesos y procedimientos del área tratada del Archivo General de la Nación y el Hospital de Medellín, debido a su calidad en el cumplimiento de las actividades en el área tocada.

#### **7.4 “Socializar la herramienta al personal administrativo, académico y operativo que requiera de su uso”.**

La socialización, como lo indica el último objetivo específico se le da cumplimiento el día 24 de mayo de 2018 sólo al personal administrativo quienes son los responsables encargados del campo gestión documental, siendo los mismos que aprobaron la ejecución del trabajo de grado presente, donde se firmó la siguiente acta aprobada ilustrada (ilustración 15), donde se objeta el aval por la mejora para ser expuesta como lo indica el cronograma de actividades, la última semana del actual semestre 2018-1, al personal restante.



## 8. CONCLUSIONES

La recolección de información se convierte tediosa en un entorno desordenado donde no se sabe que se tiene y que no, gracias a las herramientas metodológicas utilizadas aquí, se pudo conseguir resultados óptimos que ayudaron a identificar las principales falencias de los diferentes procedimientos para poder establecer una estandarización que facilitara la ejecución correcta de estos.

Gracias a la observación y el contacto directo, la estandarización elaborada de los procedimientos realizados y algunos mejorados aplicada en el proceso de gestión documental se apreció una importante directriz al momento de ejecutar dichos procedimientos y se pudo avanzar a una adopción acertada de la ley 594 de 2000 y sus lineamientos generales que está requiere.

El porcentaje de la segunda disyuntiva (no) para cada sector cuestionado fue: Pamplonita-64,10% de 100%, Chitagá-38,46% de 100%, Cucutilla-63,46% de 100% y Pamplona-44,71% de 100%; esto demuestra la gran falencia que esta área demuestra respecto al problema planteado en este trabajo, diciéndonos que en el municipio de Cucutilla es el más afectado en cuanto al conocimiento del área, por lo tanto en nivel de sapiencia empírica es mayor, pero viéndolo a nivel general sólo un 29,94% respondieron sí a las preguntas relacionadas con el conocimiento del área, manifestando que el 70,06% es una tasa de porcentaje muy alta, en cuanto a falencias, para un área que la ley exige; ya que para la última pregunta su respuesta positiva fue de 87,5%, aquí se evidenció la preocupación del personal.

Los instructivos son herramientas útiles de tamaño fundamental al momento de propiciar una capacitación, la apuesta en marcha para personal nuevo, antiguo y muchos otro factores, dado que se hace más fácil la aplicación de estos agentes cuando existe un apoyo, puesto que son guías que instruyen cómo realizar un trabajo en particular, en este caso, los procedimientos de Gestión Documental. Son importantes porque permiten la eficiencia, perdida de documentación, el doble

trabajo, la consulta rápida, etc. y disminuyen riesgos asociados a la ejecución de dichos procedimientos.

La socialización de la herramienta guía ante el comité de archivo fue satisfactoria, gracias a la aprobación de este, gracias a que el personal administrativo mostró apoyo y complacencia con el resultado mostrado. Finalmente, se obtuvo los resultados positivos y esperados.

## **9. RECOMENDACIONES**

Se recomienda aplicar los formatos actualizados y el instructivo estandarizado con los lineamientos allí planteados, también evitar, en especial, el uso de las de las tintas indelebles, así mismo abstenerse de los sellos, pues estos pueden manchar los documentos a medida que pasa el tiempo, manejar firmas digitales, manejar el correo certificado, que aunque ya existe no es tomado muy en cuenta, entre muchas otras que en el formato de observación encontramos.

Se aconseja comenzar la utilización de los formatos estandarizados por las normas técnicas colombianas para cartas, certificados, constancias, documentos comerciales, entre otros, puesto que la ley 594 del 2000 cobija las normas técnicas colombianas que se necesitan para la creación de estos documentos.

Al momento de la recepción de documentos ordenarlos de manera cronológica, de modo que permita encontrar, conservar, ordenar de manera más fácil y eficiente, en efecto dar respuesta teniendo en cuenta el orden cronológico e importancia,

Todas las planillas deben de ser diligenciadas de ser necesarias, desde la de consulta, la devolución de documentos hasta la de recepción, visto que al no ser efectuada no existe registro de contratiempos al momento de ser devuelto el

documento, de mala recepción, entre otras.

En la entidad, la tabla de retención documental, está en proceso de ser aprobada, esta es muy importante al momento de la ejecución del instructivo, es pieza fundamental, luego de ser aquiescente, utilizarla para el ordenamiento documental pues va de la mano con el instructivo en el procedimiento de organización de documentos.

Con el diseño de instructivo detectamos lineamientos generales para cada procedimiento, se recomienda seguir a cabalidad cada uno de estos, en especial para la conservación y disposición final de los documentos, tener muy en cuenta la capacidad de almacenamiento en las unidades de conservación para que las unidades de custodia cumplan su función a cabalidad en los documentos a preservar.

A futuro se sugiere actualizar el instructivo entregado, ya que las normas y lineamientos van cambiando para optimizar los procedimientos que el área: Gestión Documental exige.

#### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Benitez, M. E. (1965). *ORGANIZACIÓN DEL HOSPITAL. ESTRUCTURA Y LÍNEAS DE FUNCIÓN II*. NAVARRA, ESPAÑA: M. REV. MED. UNV.

Contreras, H. A. (2016). *INFORME DE CONTROL INTERNO GESTIÓN SOBRE AUDITORIA REALIZADA A LA IMPLEMENTACION DE LA LEY 594 DE 2000 –LEY DE ARCHIVOS*. Pamplona: ISER.

Definición ABC. (10 de 03 de 2010). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/estandarizacion.php>

definición.org. (2009). Obtenido de <http://www.definicion.org/entidades-publicas>

- Defnición ABC. (26 de 10 de 2008). *Defnición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/?s=Proceso>
- DUARTE, F. G. (2012). *universidad autonoma de occidente*. Obtenido de <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/3044/1/TID00967.pdf>
- falzatev. (2015). *CGE*. Obtenido de centro de gestión empresarial: <http://iso9001-calidad-total.com/como-estandarizar-los-procesos-bajo-la-norma-iso-9001/>
- FLOREZ, B. A. (12 de 2016). OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LAS HISTORIAS LABORALES DE LA ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS. *OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LAS HISTORIAS LABORALES DE LA ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS*. Pamplona, Norte de Santander, Colombia: Universidad de Pamplona.
- Gardey., J. P. (2008). *Definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/procedimiento/>
- ISOTools. (09 de 03 de 2015). *ISOTools*. Obtenido de Blog corporativo: <https://www.isotools.com.co/iso-90012015-cadena-valor-porter/>
- Merino, J. P. (2009). *Definiciones.de*. Obtenido de <https://definicion.de/eficacia/>
- Morales, I. C. (junio de 2011). Scielo. págs. 77-84. Obtenido de <http://www.scielo.br/pdf/ci/v40n1/a06v40n1.pdf>
- Nicuesa, M. (31 de 05 de 2014). *Definiciones ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/comunicacion/eficiencia.php>
- Pachecho, J. (12 de 09 de 2017). *HEFLO*. Obtenido de <https://www.heflo.com/es/blog/bpm/estandarizacion-procesos/>
- Porto, J. P. (2017). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/documental/>

- Ropero, H. A. (22 de 07 de 2016). *iser.edu.co*. Obtenido de [http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallG/home\\_1/recursos/documentos\\_generales/2016/12102016/ci\\_audit\\_imple\\_ley\\_archivo\\_594.pdf](http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/documentos_generales/2016/12102016/ci_audit_imple_ley_archivo_594.pdf)
- SAAVEDRA, A. M. (2015). *cecar.edu*. Obtenido de <https://repositorio.cecar.edu.co/jspui/bitstream/123456789/647/1/DOCUMENTACION%20DEL%20PROCESO%20DE%20GESTI%C3%93N%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20%20AJUSTADO%20A%20LA%20NORMA.pdf>
- Ucha, F. (03 de 12 de 2008). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/historia/archivo.php>
- VIVAS, D. P. (2007). *PDF*. Obtenido de universidad de la salle: <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/5204/12011027.pdf?sequence=1>
- Wikipedia. (28 de 01 de 2018). *Wikipedia*. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Pedro\\_P%C3%A9rez\\_Fern%C3%A1ndez\\_\(economista\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Pedro_P%C3%A9rez_Fern%C3%A1ndez_(economista))
- C. Fernández -Collado y G.L., D. (. (1976). *La comunicación humana: ciencia social*. México: McGraw.
- COLOMBIA, C. D. (16 de 07 de 2007). *UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER*. Obtenido de [https://ww2.ufps.edu.co/public/archivos/Ley\\_594\\_de\\_2000.pdf](https://ww2.ufps.edu.co/public/archivos/Ley_594_de_2000.pdf)
- COLOMBIA, M. (06 de 08 de 2013). *MIGRACIÓN COLOMBIA*. Obtenido de MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES: [http://www.migracioncolombia.gov.co/phocadownload/archivo/presentacion\\_capacitacion.pdf](http://www.migracioncolombia.gov.co/phocadownload/archivo/presentacion_capacitacion.pdf)

D.C., R. L. (14 de 07 de 2000). Obtenido de LEY 594 DEL 2000 NIVEL NACIONAL:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4275>

Ecured. (23 de 05 de 2018). *ecured*. Obtenido de <https://www.ecured.cu/Lucidchart>

PAMPLONA, E. H. (2018). *HSJDP*. Obtenido de <http://www.hsdp.gov.co/web/index.php/institucional>

Tamayo y Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. México: Limusa S.A. .

UAM. (12 de 12 de 2002). Obtenido de [https://www.uam.es/personal\\_pdi/economicas/eva/pdf/introspss.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/economicas/eva/pdf/introspss.pdf)

Wikipedia. (26 de 04 de 2018). *Wikipedia*. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Roberto\\_Hern%C3%A1ndez\\_Ram%C3%ADrez](https://es.wikipedia.org/wiki/Roberto_Hern%C3%A1ndez_Ram%C3%ADrez)

**ANEXOS.**

**ANEXO A. Carpeta Gestión Documental.**

 **Gobernación  
de Norte de  
Santander**

  
**HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS**  
**E.S.E.**  
**PAMPLONA**

**E.S.E. Hospital San Juan de Dios**  
Nit: 890.501.019-9  
**Un Norte Para Todos**

UNIDAD FUNCIONAL: Talento Humano

SERIE: Comites

SUBSERIE: Comites de Archivo Documental

CÓDIGO: \_\_\_\_\_

FECHAS: DEL \_\_\_\_\_ HASTA \_\_\_\_\_

LEGAJO No. \_\_\_\_\_

CAJA No. \_\_\_\_\_

*ANEXO A CARPETA GESTIÓN DOCUMENTAL.*

## ANEXO B,C,D,E,F,G,H,I,J. Listas de cotejo.

### Lista de cotejo aplicada en Pamplona.

PREGUNTA	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión documental?			X
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir los documentos?	X		
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar los documentos?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?		X	
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?		X	
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?		X	
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: gestión documental?		X	
PREGUNTA	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión documental?		X	
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir los documentos?		X	
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar los documentos?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?		X	
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?		X	
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?		X	
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: gestión documental?		X	
PREGUNTA	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión documental?			X
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir los documentos?		X	
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar los documentos?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?		X	
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?		X	
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?		X	
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: gestión documental?	X		
PREGUNTA	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión documental?			✓
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?	✓		✓
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?			✓
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?		✓	✓
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir los documentos?			✓
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?			✓
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar los documentos?		✓	
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?		✓	
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?		✓	
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?		✓	
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?			✓
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?			✓
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: gestión documental?	✓		

### ANEXO B LISTA DE COTEJO APLICADA EN PAMPLONA.

PREGUNTA	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión documental?			X
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir los documentos?	X		
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar los documentos?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?			X
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?			X
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?	X		
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: gestión documental?	X		

PREGUNTA	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión documental?		X	
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?	✓		
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?			✓
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir los documentos?		✓✓✓	
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?		✓✓✓	
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar los documentos?		✓✓✓	
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?	✓		
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?	✓		
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?	✓		
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?		✓	
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?	✓		
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: gestión documental?	✓		

PREGUNTA	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión documental?		✓	
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?		✓	
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?	✓		
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?	✓		
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir los documentos?	✓		
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?	✓		
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar los documentos?		✓	
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?		✓	
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?		✓	
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?		✓	
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?		✓	
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?		✓	
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: gestión documental?	✓		

PREGUNTA	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión documental?			X
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir los documentos?	X		
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?			X
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar los documentos?			X
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?			X
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?		X	
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?		X	
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?		X	
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: gestión documental?	X		

ANEXO C LISTA DE COTEJO APLICADA EN PAMPLONA.

PREGUNTA			
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión documental?			X
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?			X
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir los documentos?	X		
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar los documentos?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?		X	
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?		X	
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?		X	
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: gestión documental?	X		
PREGUNTA			
	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión documental?			X
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?			X
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir los documentos?	X		
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar los documentos?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?	X		
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?			X
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?		X	
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?		X	
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: gestión documental?	X		
PREGUNTA			
	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión documental?			X
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?			X
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir los documentos?	X		
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar los documentos?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?	X		
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?			X
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?		X	
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?		X	
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: gestión documental?	X		

ANEXO D LISTA DE COTEJO APLICADA EN PAMPLONA.

PREGUNTA	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión documental?		X	
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir los documentos?		X	
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar los documentos?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?		X	
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?		X	
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?		X	
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: gestión documental?	X		
PREGUNTA	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión documental?			X
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?			X
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?			X
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir los documentos?			X
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?			X
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar los documentos?			X
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?			X
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?			X
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?			X
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?			X
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?			X
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: gestión documental?	X		
PREGUNTA	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión documental?		X	
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir los documentos?	X		
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar los documentos?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?		X	
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?		X	
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?	X		
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: gestión documental?	X		
PREGUNTA	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión documental?		X	
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir los documentos?	X		
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar los documentos?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?		X	
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?		X	
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?		X	
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: gestión documental?	X		

ANEXO E LISTA DE COTEJO APLICADA EN PAMPLONA.

## Lista de cotejo aplicada en Cucutilla.

PREGUNTA	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión documental?			X
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?			X
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?			X
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?			X
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir los documentos?			X
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar los documentos?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?	X		
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?		X	
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?			X
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: Gestión Documental?	✓		

PREGUNTA	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión Documental?		X	
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir un documento?	✓	X	
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?	✓	X	
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?	✓	X	
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?	✓	X	
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?		X	
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?		X	
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: Gestión Documental?	+		

PREGUNTA	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión Documental?	✓	X	
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?	✓	X	
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?	✓	X	
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?	✓	X	
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir un documento?	✓	X	
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?	✓	X	
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar un documento?	✓	X	
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?	✓	X	
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?	✓	X	
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?	✓	X	
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?	✓	X	
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?		X	
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: Gestión Documental?	X		

PREGUNTA	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión Documental?	X		
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir un documento?	✓	X	
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar un documento?	✓	X	
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?	✓	X	
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?	✓	X	
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?	✓	X	
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?		X	
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?		X	
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: Gestión Documental?	X		

## ANEXO F LISTA DE COTEJO APLICADA EN CUCUTILLA.

## Lista de cotejo aplicada en Pamplonita.

PREGUNTA	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión Documental?		/	
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?		/	
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?		/	
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?		/	
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir un documento?		/	
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?		/	
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar un documento?		/	
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?		/	
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?		/	
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?		/	
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?		/	
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?		/	
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: Gestión Documental?		/	
PREGUNTA	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión Documental?			X
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?			X
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?			X
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?			X
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?			X
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?			X
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?			X
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: Gestión Documental?	X		
PREGUNTA	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión Documental?			X
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?			X
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?			X
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?			X
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?			X
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?			X
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?			X
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: Gestión Documental?	X		

## ANEXO G LISTA DE COTEJO APLICADA EN PAMPLONITA.

PREGUNTA	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión Documental?		/	
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?		/	
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?		/	
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?		/	
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir un documento?		/	
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?		/	
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar un documento?		/	
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?		/	
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?		/	
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?		/	
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?		/	
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?		/	
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: Gestión Documental?		/	

PREGUNTA	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión Documental?		/	
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?		/	
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?		/	
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?		/	
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir un documento?		/	
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?		/	
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar un documento?		/	
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?		/	
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?		/	
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?		/	
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?		/	
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?		/	
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: Gestión Documental?		/	

PREGUNTA	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión Documental?		/	
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?		/	
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?		/	
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?		/	
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir un documento?		/	
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?		/	
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar un documento?		/	
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?		/	
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?		/	
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?		/	
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?		/	
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?		/	
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: Gestión Documental?		/	

ANEXO H LISTA DE COTEJO APLICADA EN PAMPLONITA.

## Lista de cotejo aplicada en Chitagá.

PREGUNTA	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión Documental?		X	
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?			X
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?	9 X		
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?		X	
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?	X		
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: Gestión Documental?	X		
PREGUNTA	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión Documental?		X	
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?			X
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?			X
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?	9 X		
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?		X	
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?	X		
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: Gestión Documental?	X		
PREGUNTA	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión Documental?		X	
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?			X
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?			X
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?	9 X		
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?		X	
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?	X		
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: Gestión Documental?	X		

## ANEXO I LISTA DE COTEJO APLICADA EN CHITAGÁ.

PREGUNTA	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión Documental?		X	
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?			+
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?		+	
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?	-	+	
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir un documento?	+		
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?		+	
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar un documento?		+	
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?			+
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?	9	+	
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?	10	+	
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?		+	
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?	-	+	
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: Gestión Documental?	13	+	
PREGUNTA	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión Documental?		X	
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?			X
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?	-	X	
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir un documento?	X		
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?			X
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?	9	X	
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?		X	
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?		X	
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?		X	
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: Gestión Documental?		X	
PREGUNTA	SI	NO	ALGUNOS(AS)
¿Conoce usted todos los procedimientos del área: Gestión Documental?		+	
¿Conoce la ley 594 del 2000 o ley de archivo?			+
¿Sabe qué hacer en caso de producir un documento?		+	
¿Sabe qué hacer en caso de recepcionar un documento?	-	+	
¿Sabe qué hacer en caso de distribuir un documento?	+		
¿Sabe qué hacer en el momento de tramitar un documento?		+	
¿Sabe qué hacer en el momento de organizar un documento?		+	
¿Sabe qué hacer en caso de consultar un documento?			+
¿Sabe qué hacer en el momento de conservar un documento?	9	+	
¿Sabe cuál es la disposición final de un documento?		+	
¿Sabe qué hacer en caso de eliminar un documento?		+	
¿Conoce el ciclo de vida de los documentos?		+	
¿Cree necesario la creación de un instructivo estandarizado con los procesos y procedimientos del área: Gestión Documental?		+	

ANEXO J LISTA DE COTEJO APLICADA EN CHITAGÁ.

ANEXO K.

# **PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.**

*ANEXO K PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL*

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 129 DE 330	

## 1. INTRODUCCIÓN.

El instructivo estandarizado de procesos y procedimientos para el área: gestión documental es un componente esencial para la estructuración de la organización, el cual se establece para obtener información detallada y ordenada de los pasos por etapas a seguir desde la recepción hasta la conservación de los archivos.

Según la ley 594 del 2000, toda entidad pública o entidad privada que cumpla funciones o servicios públicos se debe regir, para el área de enfoque de este ejemplar, bajo parámetros allí establecidos para realizar los procesos y procedimientos que en esta directriz se dicta: planeación, producción, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición de documentos, preservación a largo plazo y valoración (más específicamente: producir documentos, recepcionar documentos externos o internos, distribuir o circular documentos, trámite de documentos, organización de los mismos, consulta, conservación y su disposición final).

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 130 DE 330	

La estructuración de la organización aparte de ser fundamental para el orden, se establece como una herramienta guía de apoyo para el personal, en caso de ser nuevo en el puesto para desempeñarse de manera eficiente, eficaz y efectiva; produciendo mejor calidad en sus resultados.

En razón de la importancia que adquiere la realización de esta técnica eficientemente para el campo en cualquier entidad, se hace necesario la elaboración, bajo los parámetros establecidos en la ley antes mencionada, de un instructivo de procesos y procedimientos en el cual se haga claro: clasificación de la dependencias (siglas para cada una de ellas), ciclos de vitales de los documentos, dependencias donde puede ser aplicable, formatos e interpretación de ellos, entre otras orientaciones.

Así mismo, la estandarización de las operaciones plasmadas en este instructivo permitirá que el conocimiento empírico que el personal posee sea mejorado para la eficiencia de acción individual y colectiva de la entidad, fomentado la organización y la autorregulación.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	<b>Código: P-GEQ-01 v.00</b>	<b>Página: 131 DE 330</b>	

Teniendo en cuenta la variedad de términos utilizados en la división de la salud, con respecto a la documentación, también se ha estandarizado estos conceptos con el fin de que no exista divergencia en la definición de las concepciones.

## 2. JUSTIFICACIÓN.

Cuando una operación se ejecuta más de una vez o por muchos individuos es necesario la documentación y por ende una estandarización de los procesos y procedimientos; y al desarrollarse bajo la ley de archivos, no se va a rediseñar a medida que el personal pase por dicho puesto de trabajo, pues siendo empírico todo el conocimiento del recurso se iría con la persona al retirarse de la oficina y se empezaría un nuevo entendimiento al comenzar otro en el mismo puesto.

La ley 594 del 2000 dicta la ley general de archivos que toda entidad pública o entidad privada que cumpla funciones públicas debe seguir, al obtener este instructivo, siendo guiado por esta ley, las modificaciones a largo plazo serán para la optimización de los procesos y procedimientos, lugar o cambios establecidos a dicho régimen a medida que pasa el tiempo para el área de gestión documental requiera.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 132 DE 330	

Este instructivo propone una unificación al ordenamiento, que es el fin de la dependencia mencionada; permitiendo capacitar y supervisar la eficacia y eficiencia del área.

### 3. OBJETIVO GENERAL.

Establecer los lineamientos de los procesos y procedimientos que permitan la estandarización en la elaboración, recepción, circulación, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de la documentación tanto física como electrónica, con el fin de facilitar la planeación, producción, organización, gestión y trámite de la misma.

### 4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Entregar fundamentos conceptuales para la ejecución de la documentación del área: gestión documental.
- Identificar los procesos y procedimientos necesarios (bajo parámetros de la 594 del 2000) para la eficaz implementación de la gestión documental.
- Entregar los flujogramas con los procesos y procedimientos definidos para la realización de las diferentes actividades que el área requiera.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 133 DE 330	

- Consolidar la información que hace parte del manual de procesos y procedimientos para esta área de la entidad.

### 5. ÁREAS DE APLICACIÓN.

Este instructivo es aplicable a las prácticas que conlleven el trabajo continuo con documentación, enfocándose principalmente en el área de gestión documental. Entendiéndose como documento al soporte de información para el trabajo cotidiano, por lo tanto los procedimientos se aplicarán en las actividades que conlleven la utilización de documentos, estas son: la elaboración, recepción, circulación, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de la documentación tanto física como electrónica.

Los departamentos incluidos serán: archivo.

### 6. ALCANCE.

Definir la estructura documental del área: gestión documental, teniendo en cuenta los tipos de documentos, las diferentes actividades del campo, la forma de codificación (series, subseries), presentación, implementación y conservación del documento.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 134 DE 330	

### 7. RESPONSABLES.

Todo personal administrativo y operativo de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona que requiera de su uso.

### 8. MARCO LEGAL GENERAL.

Nombre o código	Carácter	Nombre
Ley 594 de 2000	Documento externo	Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

### 9. MARCO TEÓRICO.

**Archivo:** Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia. (Colombia., 2013)

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 135 DE 330	

**Archivo público:** Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se derivan de la prestación de un servicio público por entidades privadas. (COLOMBIA, 2007)

**Archivo privado de interés público:** Aquel que por su valor para la historia, la investigación, la ciencia o la cultura es de interés público y declarado como tal por el legislador. (D.C., 2000)

**Patrimonio documental:** Conjunto de documentos conservados por su valor histórico o cultural. (COLOMBIA, 2007)

**Documento original.** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad. (D.C., 2000)

## PRINCIPIOS ARCHIVISTICOS

**Orden original:** Ordenación interna de un fondo documental manteniendo la estructura que ha tenido durante el servicio activo. (Colombia., 2013)

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	<b>Código: P-GEQ-01 v.00</b>	<b>Página: 136 DE 330</b>	

**Principio de procedencia:** Conservación de los documentos dentro del fondo documental al que naturalmente pertenece. (Colombia., 2013)

**Archivo total:** Concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital. (D.C., 2000)

**Ciclo vital de los documentos:** Las etapas del ciclo vital de los documentos se relacionan con su permanencia en cada uno de los tres tipos de archivo que debe tener la institución en las distintas dependencias. Esta permanencia está definida por las Tablas de retención documental y por las tablas de valoración documental.

Esos tipos de archivos son (más especificados seguidamente):

**Archivo de gestión:** Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados. (COLOMBIA, 2007)

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

**Archivo central:** En el que se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general. (COLOMBIA, 2007)

**Archivo histórico:** Es aquel al que se transfieren desde el archivo central los documentos de archivo de conservación permanente. (COLOMBIA, 2007)



FUENTE. 9 ARCHIVO NACIONAL DE LA NACIÓN.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 138 DE 330	

**Tablas de retención documental:** La Tabla de Retención Documental es el listado de las series documentales con sus correspondientes tipos documentales (si ocurren), a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos. (nación, 2009)

### TRABLA DE RETENCIÓN

**Tablas de valoración documental:** Según el Archivo General de la Nación (AGN), las Tablas de Valoración Documental -TVD- son el listado de asuntos o series documentales a los cuales se asigna el tiempo de permanencia, así como su disposición final. Se elaboran para intervenir los fondos acumulados de las entidades. AGN (Acuerdo 002 de 2004).

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:



FUENTE. 10 ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 140 DE 330	

**Serie:** El Acuerdo 027 del 31 de octubre de 2006 del AGN define una serie documental como un “*Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanadas de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: historias laborales, contratos, actas e informes, entre otros.*”

**Sub-serie:** La subserie es el “*Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie, identificadas de forma separada de esta por su contenido y sus características específicas.*”

**Foliación:** La foliación se debe realizar a medida que se va generando y alimentando el expediente, de tal forma que se pueda evidenciar el desarrollo de los trámites. Se debe numerar de manera consecutiva, es decir, sin omitir ni repetir números. (Colombia., 2013)

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 141 DE 330	

**Formato:** Son documentos que permiten registrar datos y sirven de apoyo a los procedimientos, instructivos y guías ya que facilitan dejar la evidencia del cumplimiento de éstos y permiten realizar la trazabilidad al producto o servicio prestado. (Colombia. U. N., 2015)

**Tipo documental:** Hace referencia a la especie documental que revela tanto el contenido como la estructura física del documento. Pueden ser entre otros tipos documentales, actas, contratos y facturas. (Colombia., 2013)

**Documento de archivo:** Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones que tienen los valores antes mencionados. (D.C., 2000)

**Documento electrónico:** Documento cuyo soporte material es algún tipo de dispositivo electrónico y en el que el contenido está codificado mediante algún tipo de código digital que puede ser leído o reproducido mediante el auxilio de detectores de magnetización. (Colombia., 2013)

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 142 DE 330	

**Documento electrónico de archivo:** Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada que preste servicios públicos en razón de sus actividades o funciones haciendo uso de medios electrónicos. (Colombia., 2013)

**Gestión documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación. (COLOMBIA, 2007)

**Instructivo:** Documento que describe de manera detallada las actividades para realizar una función específica para el diligenciamiento de formatos o utilización de aplicativos de software<sup>25</sup>.

<sup>25</sup> Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 143 DE 330	

**Proceso:** se llama al grupo de acciones o actividades organizadas que se ejecutan para un fin. *“Si bien es un término que tiende a remitir a escenarios científicos, técnicos y/o sociales planificados o que forman parte de un esquema determinado, también puede tener relación con situaciones que tienen lugar de forma más o menos natural o espontánea.”* (Definición ABC, 2008)

**Procedimiento:** *“Procedimiento es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo.”* (Gardey., J. P., 2008)

**Documento externo:** Son los documentos que hacen referencia a normas de obligatorio cumplimiento tales como leyes, decretos, resoluciones, acuerdos, circulares, manual de proveedores, que hacen referencia a los procesos de la gestión documental.

## PROCESOS TÉCNICOS ARCHIVÍSTICOS

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	<b>Código: P-GEQ-01 v.00</b>	<b>Página: 144 DE 330</b>	

El resultado de la organización de documentos consiste generalmente en la ejecución de los siguientes procedimientos:

**ORGANIZACIÓN: CLASIFICACIÓN + ORDENACIÓN + DESCRIPCIÓN**

*FUENTE. 11 ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN*

**Clasificación:** Según el Archivo General de la Nación (AGN), los Cuadros de Clasificación Documental – CCD, refleja la jerarquización dada a la documentación producida por la SDH<sup>26</sup> y en el que se registran las series y subseries documentales con su respectiva codificación, a su vez las agrupa por las unidades productoras o dependencias. AGN (Acuerdo 027 de 2006).

<sup>26</sup> Jerarquía digital sincrónica

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

Este proceso archivístico en un sentido un poco más simple, radica en la formación de conglomeraciones documentales que tienen cierta homogeneidad, dentro de un conjunto holgado (fondo), y que se va disminuyendo a uno más específico (serie), agrupaciones que se “conforman con base a las características comunes o semejanzas que presentan los documentos”, y que vienen a ser reflejo de los trámites administrativos que realizan las oficinas en el ejercicio de sus funciones. En este orden de ideas, clasificar implica:



FUENTE. 12 ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 146 DE 330	

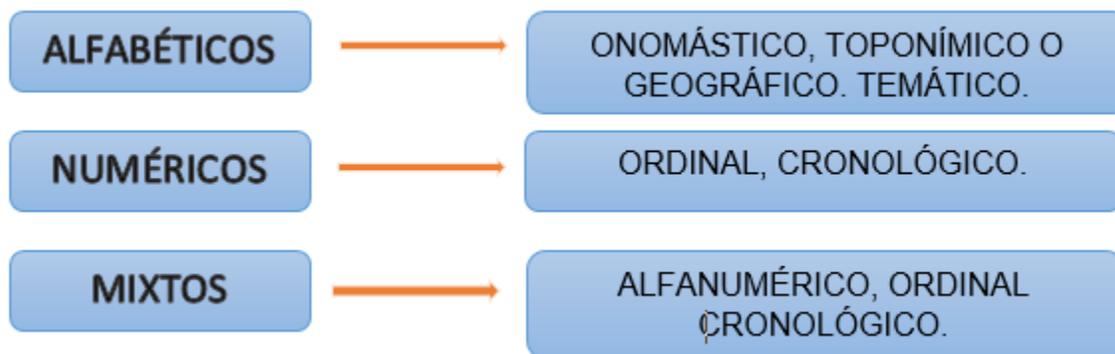
**Ordenación:** luego de poseer una clasificación ejecutada procedemos a la ordenación documental definida según la AGN<sup>27</sup> cómo: *“Proceso mediante el cual se desarrollan actividades de clasificación, ordenación y descripción de los fondos documentales de las entidades, respetando el principio de procedencia y orden original de los documentos de archivo.”*

En consecuencia, antes de proceder a ordenar los documentos se debe tener en cuenta: haber procedido previamente a la clasificación y haber ordenado los documentos de una misma serie documental de acuerdo al mismo tipo de ordenación, pues el no hacerlo conlleva rápidamente a un total desorden.

---

<sup>27</sup> Archivo General de la Nación

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:



FUENTE. 13 ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN.

**Descripción:** La descripción documental según Schellenberg, se concibe como la designación de las tareas de representación documental para facilitar el acceso a los fondos de un archivo, y que comprende variadas y diversas actividades para elaborar instrumentos que facilitan el acceso a los fondos en general y a los documentos en particular.

**Mapa de procesos E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona**

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:



**Gobernación  
de Norte de  
Santander**

**E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA**

*PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.*

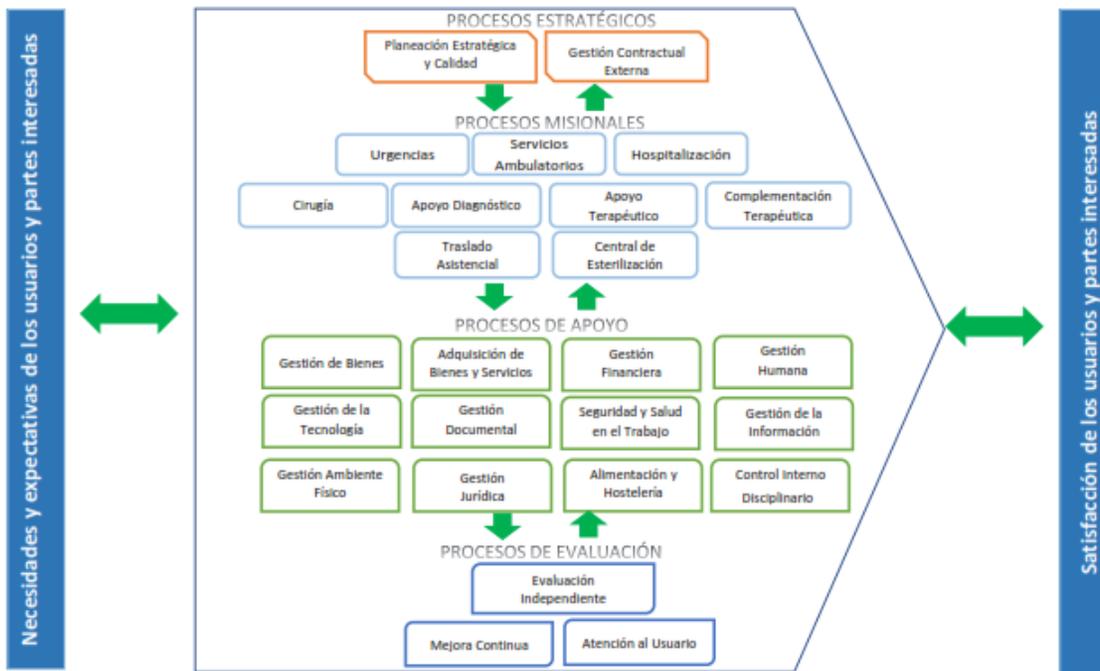


Código: P-GEQ-01 v.00

Página: 148 DE 330

NIT. 890.501.019-9

### Mapa de procesos V.03



Ela

bó:

Nombre

Nombre

Nombre

Fecha: Junio 2018

Fecha:

Fecha:

### 10. ABREVIATURAS

- AGN:** Archivo General de la Nación
- PGD:** Programa de gestión documental
- HSJDP:** Hospital San Juan de Dios de Pamplona – ESE
- NTC:** Norma Técnica Colombiana
- DAFP:** El Departamento Administrativo de la Función Pública
- TRD:** Tablas de retención documental.

### 11. CICLO DE VIDA DE LOS DIFERENTES DOCUMENTOS.

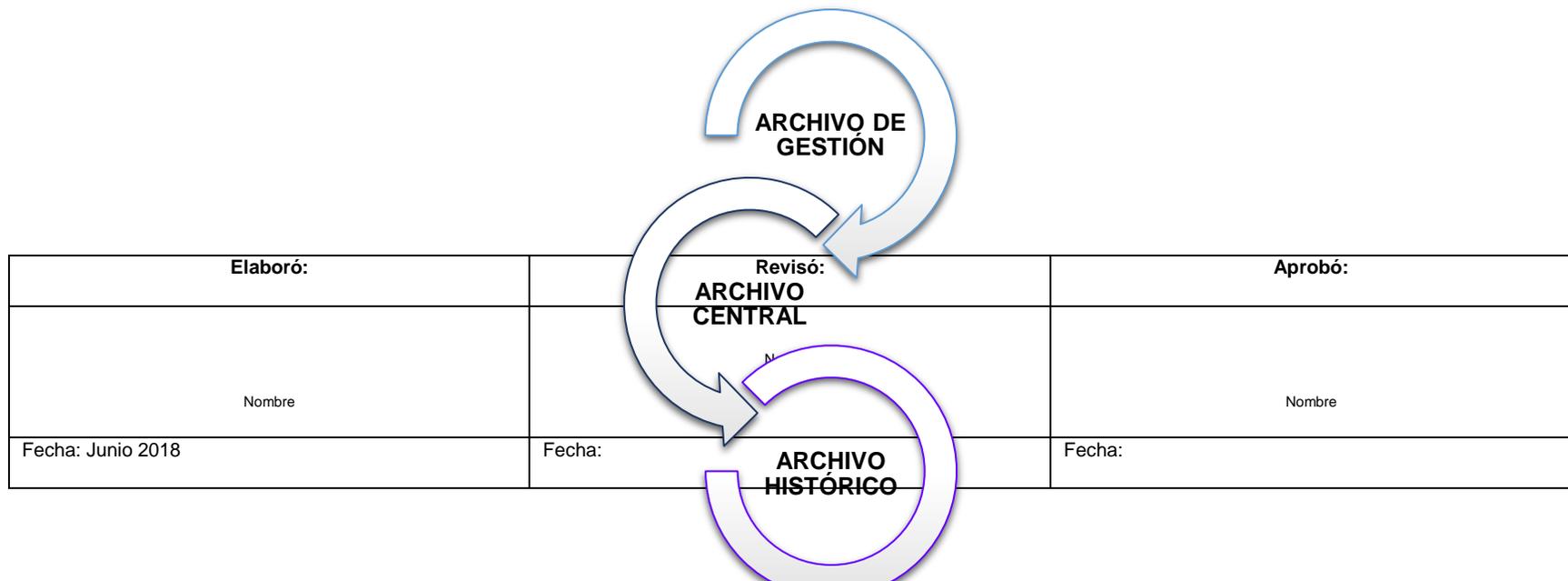


Imagen 1 Ciclo de vida de los diferentes documentos.

### 11.1 Archivo de gestión.

Remitiéndose al diccionario de archivo dice que el archivo de gestión es el “archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa”<sup>28</sup>, la cual coincide con la propuesta por otros autores. Aquí los documentos permanecen según el trámite que requieran, el tiempo que lo necesite la oficina productora y otros usuarios.

Acá se comienza la creación u origen de los documentos en todos sus tipos existentes y sobre los cuales se referencia las series documentales.

Con respecto a la organización del archivo de gestión se debe contemplar las siguientes fases:

- Identificación y valoración del fondo documental

<sup>28</sup> Multiservicios Ltda. Diccionario archivístico. Consulta: 04-04-2018. Disponible en: <https://sites.google.com/a/misena.edu.co/multiserviciosltdda/diccionario-archivistico-2>

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 151 DE 330	

- Elaboración del cuadro de clasificación
- Clasificación del fondo y de los documentos
- Ordenación de los documentos dentro de cada serie documental
- Descripción de unidades documentales y elaboración de los instrumentos de consulta del fondo
- Instalación del fondo en el depósito de archivo

## 11.2 Archivo central

En la gestión documental, el siguiente paso en el ciclo vital de los documentos es el archivo central, siendo “el órgano responsable de planificar, organizar, dirigir, normar, coordinar, ejecutar y controlar las actividades archivísticas a nivel Institucional, así como, de la administración, custodia y conservación de la documentación proveniente de los Archivos de Gestión de cada una de las oficinas productoras de documentos”<sup>29</sup>, su traspaso de un archivo a otro está ligado a las

<sup>29</sup> Ministerio de agricultura y ganadería. MAG. Lic. Alfonso Chacón Coto. Consulta: 04-04-2018. Disponible en: <  
[http://www.mag.go.cr/acerca\\_del\\_mag/estructura/oficinas/dir-adm-arch\\_central.html](http://www.mag.go.cr/acerca_del_mag/estructura/oficinas/dir-adm-arch_central.html)>

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	<b>Código: P-GEQ-01 v.00</b>	<b>Página: 152 DE 330</b>	

tablas de retención documental y la valoración recibida para cada documento. En esta fase los documentos siguen vigentes para consulta de la administración, aunque ya no sean tan frecuentados.

Muchas veces se hace necesario la liberación de espacio en diferentes oficinas, acelerando la transferencia al siguiente ciclo de vida o a su eliminación desobedeciendo la herramienta utilizada para su tiempo de utilidad (TRD), debido al constante crecimiento documental diario, pero no se hace recomendable.

Las funciones prioritarias de este archivo son el control y tratamientos de los documentos en agrupaciones, es decir, en series y subseries documentales, que difiere del archivo de gestión. La consecución para transferir al archivo central la documentación, está dada por la previa y adecuada organización que se dé a los documentos desde el archivo de gestión.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 153 DE 330	

### 11.3 Archivo histórico

Una de las definiciones que goza de mayor prestigio es aquella promulgada por el Archivo General de la Nación que lo indica como la “unidad responsable de organizar, describir, administrar y conservar a perpetuidad los documentos que después de haber concluido su vida semiactiva y haber adquirido valores útiles para la investigación histórica, científica, social, etc. (evidencial e informativo), constituyen la memoria histórica de su institución productora.

Se denomina también como la última etapa del ciclo vital de los documentos, en el cual se transfieren los documentos que están en el archivo central y que merecen, por su importancia o valor (para la investigación, la cultura o científico), pertenecer al archivo histórico para ser conservados de forma permanente, por lo tanto deben mantenerse en condiciones que garanticen su integridad y conservación para transmisión a generaciones futuras.

### 12. PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA: GESTIÓN DOCUMENTAL

De acuerdo a la ley 594 del 2000 o ley de archivo en su artículo 22. Procesos archivísticos; establece que la gestión de documentos bajo el concepto de archivo, comprende procesos tales como:

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:



*Imagen 2 Etapas del PGD*

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 155 DE 330	

## 12.1 PRODUCCIÓN DOCUMENTAL.

La producción documental comprende los aspectos de origen, creación y diseño de formatos y documentos conforme a las funciones propias de la entidad o dependencia.

### 12.1.1 Condiciones generales<sup>30</sup>.

- Las firmas o anexos deben ser hechos con bolígrafo de color negro. Para evitar deterioro en los documentos no se recomienda el uso de grapas, clips, entre otros elementos metálicos; en su defecto utilizar una tirilla de papel entre el documento y el elemento.

Así mismo evitar el uso de resaltadores, líneas o subrayado que puedan afectar la conservación de este.

- Para la ejecución de los diferentes documentos (cartas, circulares, constancias, y certificados) que se producen en el E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, tenemos en cuenta la NTC 3393: márgenes, Superior entre 3

<sup>30</sup> Lineamientos para los procesos de gestión documental acorde con el decreto 2609 del 2012

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

cm y 4 cm Inferior entre 2 cm y 3 cm Lateral izquierdo entre 3cm y 4 cm Lateral derecho entre 2 cm y 3 cm Partes de la carta; fecha, se escribe acompañada de la ciudad de origen: día, mes, año; se recomienda el uso de la fuente Arial en tamaño 11 o 12 (se anexa NTC 3393 para la especificación en la ejecución de los diferentes documentos).

- Los documentos elaborados en la entidad (cartas, circulares, constancias, y certificados) deben poseer original y copia, sin tener errores ortográficos, gramaticales o puntuación.
- Los documentos de naturaleza normativos (acuerdos, resoluciones, decretos y actas) serán proyectados en papel de reprografía blanco polar en tamaño oficio impreso por ambas caras, con los logotipos y departamentos correspondientes y la información del organismo al pie de la página.
- Las actas e informes serán elaborados en papel de reprografía blanco polar en tamaño oficio

### 12.1.2 Marco normativo del procedimiento.

FUNDAMENTO	DESCRIPCIÓN
------------	-------------

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 157 DE 330	

Ley 43 de 1913 (Art. 3).	Sobre uso de tinta indeleble para documentos oficiales.
Ley 527 de 1999 (Art. 7).	Sobre mensajes de datos y firmas digitales
Código Penal (Art. 218 a 228).	Sobre disposiciones relacionadas con falsificación de los documentos públicos.
Código Penal (Art. 231).	Sobre reconocimiento y copia de objetos y documentos.
Código de Procedimiento Penal (Artículo 261).	Sobre el valor probatorio del documento público.
Código de Procedimiento Penal (Art. 262 a 263).	Sobre valor probatorio de documento privado.
Código de Comercio (Art. 48).	Conformidad de libros y papeles del comerciante a las normas comerciales medios para el asiento de operaciones.
Código de Comercio (Art. 51).	Comprobantes y correspondencia como parte integral de la contabilidad.
Código de Comercio (Art. 54).	Obligatoriedad de conservar la correspondencia comercial.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 158 DE 330	

Decreto 2649 de 1993 (Art. 123).	Por el cual se reglamenta la contabilidad en general y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia (soportes contables).
Decreto 1584 de 1994.	Documentación indispensable registro proponentes Cámaras de comercio.
Decreto 2150 (Art. 11, 12, 23 y 24).	Uso de formaos únicos.
Acuerdo AGN 060 de 2001 (Art. 4, 6, 9 y 14).	Pautas para la administración de comunicaciones oficiales en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas.
Circular interna AGN N° 13 de 1999.	No se deben utilizar micropuntas o esferos de tinta húmeda.
NTC 1673.	“Papel y cartón: papel para escribir e imprimir”.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 159 DE 330	

NTC 2223 de 1986.	“Equipos y útiles de oficina. Tinta líquida para escribir”.
NTC 2676.	Durabilidad soportes, aplicable a los soportes digitales. “cartuchos de disco flexible de 90mm. (3.5 pulgadas), características dimensionales, físicas y magnéticas”.
NTC 3393.	Elaboración de documentos comerciales.
NTC 4436.	“Papel para los documentos de archivo: requisitos para la permanencia y durabilidad”.
NTC 4176.	Elaboración de certificados y constancias.

*Tabla 30 Marco normativo del procedimiento producción documental.*

### 12.1.3 Actividades.

#### 12.1.3.1 Físicos.

<b>1. CREACIÓN Y DISEÑO DEL DOCUMENTO.</b>		<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.	
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	
Nombre	Nombre	Nombre	
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:	

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 160 DE 330	

Cada dependencia y/o unidad funcional debe identificar y elegir el tipo de documento a desarrollar.

**2. SELECCIÓN DE MEDIOS Y TÉCNICAS DE PRODUCCIÓN Y DE IMPRESIÓN.**

**Responsable de la actividad:** Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.

Las tintas utilizadas deben poseer estabilidad química, insolubles al contacto dactilar o la humedad para evitar la perturbación en el color y la transmisión de acidez al soporte documental; así mismo los sistemas de impresión deben ser de inyección o laser con cartuchos originales.

**3. DETERMINACIÓN Y SELECCIÓN DE SOPORTES DOCUMENTALES.**

**Responsable de la actividad:** Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 161 DE 330	

Seccionar entre cintas magnéticas, CD-ROM, discos ópticos, disquetes, discos duros, microfilme, video, papel físico, etc.

<b>4. DETERMINACIÓN DE TAMAÑOS, CALIDAD Y TIPOS DE SOPORTES, GRAMAJE, TINTAS.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
<p>De acuerdo con la antes mencionada NTC 4436 “Papel para los documentos de archivo: requisitos para la permanencia y durabilidad”, el gramaje del uso de papelería deberá ser por lo menos <math>70 \text{ g/m}^2</math>, no se da un límite máximo, pero la definición ISO de papel excluye materiales de gramaje mayor de <math>225 \text{ g/m}^2</math>. Y otras características en el Título 4 de la misma NTC.</p> <p>Tomada de la mano está NTC 3393 “Elaboración documentos comerciales” para efectos de la actividad.</p>	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 162 DE 330	

<b>5. DIPLOMÁTICAR EN TÉRMINOS DE FORMALIDAD.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Ultimar los detalles con logotipos, características propias de la entidad y firmar de ser necesario.	

<b>6. ADECUAR EL USO DE LA REPROGRAFÍA.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Se recomienda sistemas de reprografía a laser y/o de inyección, utilizando cartuchos originales e imprimir.	

### 12.1.3.2 Electrónicos.

<b>1. IDENTIFICACIÓN DE LOS MEDIOS Y TÉCNICAS DE PRODUCCIÓN DEL DOCUMENTO ELECTRÓNICO</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
---	--

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 163 DE 330	

<b>DE ARCHIVO.</b>	
Identificar qué medio de producción desea: creación, captura, ingreso y recepción.	

<b>2. IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE SOPORTES Y MEDIOS DE ALMACENAMIENTO.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Identificar si es un documento de apoyo o documento de archivo para guardar en su respectiva carpeta.	

<b>3. DEFINICIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS DOCUMENTOS Y LOS MECANISMOS TECNOLÓGICOS QUE SE UTILIZARAN PARA</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
--	--

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 164 DE 330	

<b>SUSTENTARLAS</b>	
Definir si el mecanismo de sustentación y características (CD, USB, correo electrónico, etc.)	

<b>4. DEFINICIÓN DE METADATOS DE CONTEXTO, ESTRUCTURA Y CONTENIDO.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Aplicar la NTC 3393 y las condiciones generales del procedimiento.	

<b>5. IDENTIFICACIÓN DE LA SERIE O SUBSERIE AL QUE PERTENECE EL DOCUMENTO DENTRO DEL CUADRO DE CLASIFICACIÓN</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
--	--

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:





**Gobernación  
de Norte de  
Santander**

**E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA**

*PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.*



Código: P-GEQ-01 v.00

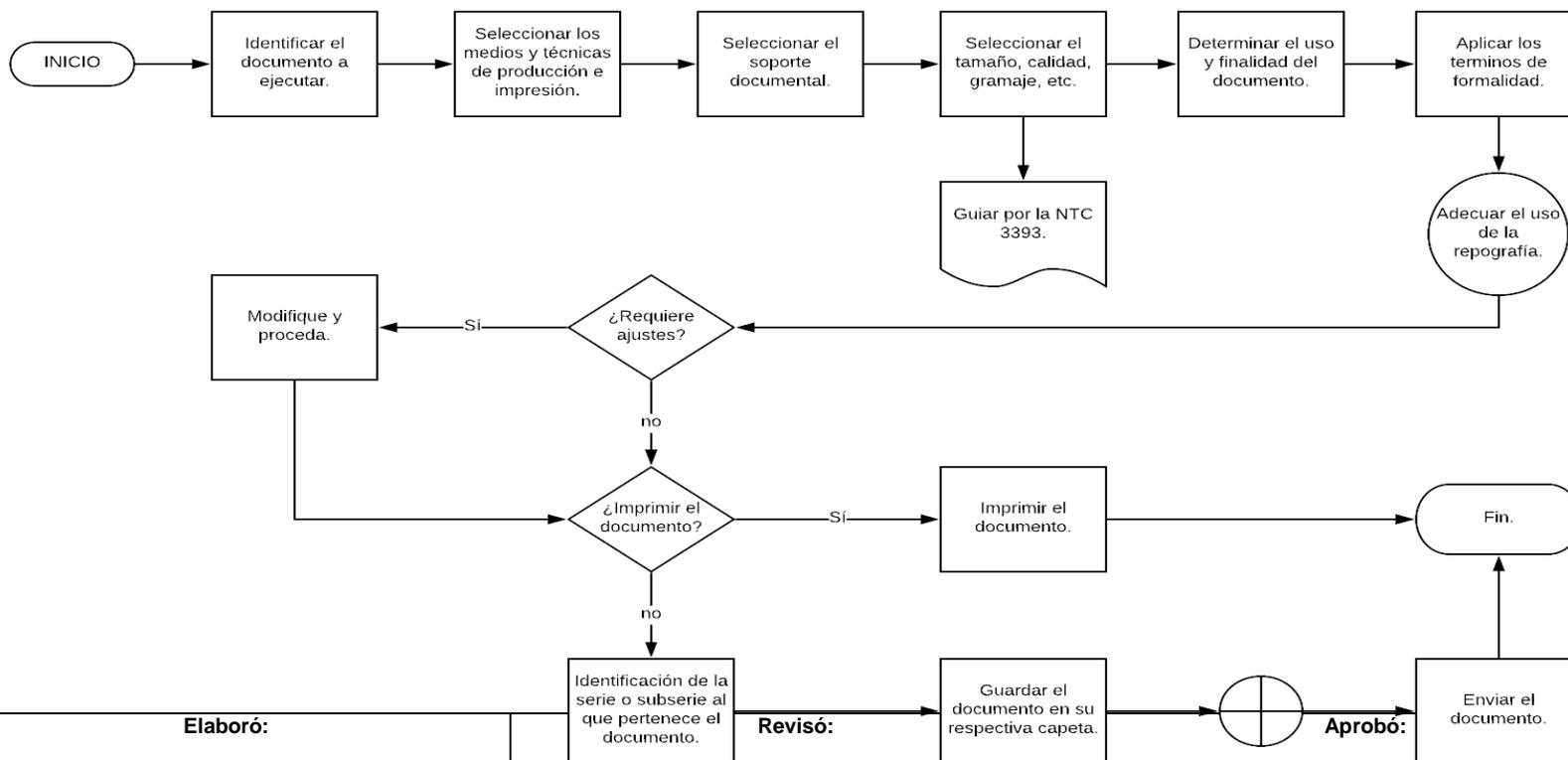
Página: 166 DE 330

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	<b>Código: P-GEQ-01 v.00</b>	<b>Página: 167 DE 330</b>	

**11.1.4.2 Electrónicos.**

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:



<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 169 DE 330	

*Imagen 4 Diagrama de operaciones electrónicos-producción documental.*

## 12.2 RECEPCIONAR DOCUMENTOS.

En este proceso se definen las instrucciones de verificación y control que se han establecido para la recepción de los documentos que son remitidos por personas naturales o jurídicas; sus funciones son el manejo e inspección de los documentos que entran y salen de la entidad, realizando su distribución interna; así mismo, se realiza la radicación de correos electrónicos, y lo concerniente a las solicitudes realizadas.

### 12.2.1 Condiciones generales.

1. El E.S.E. Hospital San Juan de Dios cuenta con una ventanilla única de atención al público en horarios de lunes a viernes de 7:00 a 12:00 y 14:00 a 18:00.
2. Las comunicaciones y documentos se pueden recibir a través de diferentes medios tales como: mensajería, correo tradicional, fax, correo electrónico y cualquier otro medio que se ejecute, para tal fin se tiene acuerdo con los avances tecnológicos en la entidad y deben ser registradas en la planilla de correspondencia diaria, dando

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

prioridad para radicación a documentos como tutelas, acciones de cumplimiento, fallos y derechos de petición por sus tiempos de respuesta.

3. Separar los documentos en los grupos: comunicados oficiales (documentos radicables), comunicados personales, documentos contables, folletos, revistas publicaciones, propaganda y documentos no radicables.
4. En caso de existan errores en la radicación se debe dejar constancia por escrito con su justificación y firma del responsable de la unidad: gestión documental.<sup>31</sup>
5. En caso de no traer todos los documentos requeridos, se devolverá la factura, cuenta de cobro, documento equivalente u otros documentos antes de radicarlos, cuando por algún motivo se radica de forma incompleta los documentos, se procederá a enviar un correo la persona encargada de la recepción en la unidad para verificar el faltante y recibir la respuesta respectiva, de no recibirse respuesta alguna antes del cierre del mes, se procederá a la eliminación definitiva del documento.

<sup>31</sup> AGN, 2001.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

6. No deben hacer números de radicación repetidos, corregidos o tachados, la numeración debe ser estrictamente acorde con el orden de recepción de los documentos. Al comienzo de cada vigencia se inicia el consecutivo de la radicación en 001.<sup>32</sup>
7. Todos los documentos recibidos deben llevar anexo el direccionamiento de la gerencia.
8. Para los efectos de vencimiento de términos, se entenderá que el peticionario presentó la solicitud o dio respuesta al requerimiento de la entidad pública en la fecha y hora en que la empresa de correo certificado expidió con fecha y hora, el respectivo recibo de envío.

### 12.2.2 Marco normativo del procedimiento.

FUNDAMENTO	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia (Art. 15).	Párrafo 3. La correspondencia y demás formas de

<sup>32</sup> AGN, 2001.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 172 DE 330	

	comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley. <b>Reforma Acto Legislativo 02 de 2003.</b>
Decreto 2150 de 1995 (Art. 1,11 y 32).	Supresión de autenticación de documentos originales y uso de sellos, ventanilla única.
Acuerdo AGN 060 de 2001 (Art. 3, 5, 8, 10, 11 y 12).	Sobre las unidades de correspondencia, radiación y control de las comunicaciones recibidas y enviadas.

*Tabla 31 Marco normativo del procedimiento recepción documental.*

### 12.2.3 Actividades.

#### 12.2.3.1 Físicos.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 173 DE 330	

### 12.2.3.1.1 Recepción

<b>1. IDENTIFICACIÓN DE MEDIOS DE RECEPCIÓN.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Identificar el medio de recepción, ya sea mensajería, fax, correo tradicional, correo electrónico, página web u otros.	

<b>2. VERIFICAR DIRECCIÓN.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Verificar si el documento corresponde a la dependencia y/o unidad funcional a la cual está llegando.	

<b>3. RECIBO DE DOCUMENTOS OFICIALES.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o
---	--

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 174 DE 330	

	unidad funcional que genere documentos.
Separar los documentos oficiales de revistas, folletos u otros.	

<b>4. VERIFICACIÓN Y CONFRONTACIÓN.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Verificar y confrontar número de folios, copias, anexos, firmas y por ende que estén completos y que correspondan a lo anunciado, en caso de no serlo remitir a la entidad correspondiente.	

<b>5. CONSTANCIA DE RECIBO.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Sobre poner una constancia de recibo, ya sea sello, reloj radicador, etc.	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

<b>6. CLASIFICAR Y DISTRIBUIR LOS DOCUMENTOS.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Los documentos son remitidos a gerencia para asignar direccionamiento posteriormente se clasifican de acuerdo a la unidad funcional destinataria y se distribuyen.	

#### 12.2.3.1.2 Radicación de documentos

<b>1. ASIGNACIÓN DE UN NÚMERO CONSECUTIVO.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Asignar a los documentos en los términos establecidos en el artículo 2 del Acuerdo AGN 060 de 2001, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establecidos en la entidad. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

radicado el documento.

<b>2. IMPRESIÓN DE RÓTULO DE LA RADICACIÓN.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Imprimir el rótulo y marcar que tipo de documento es y quién va dirigida.	

<b>3. REGISTRO IMPRESO DE PLANILLAS DE RADICACIÓN Y CONTROL.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
En la planilla de radicación y control dejar registro de la misma con fecha y hora.	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 177 DE 330	

### 12.2.3.1.3 Registro de documentos

<b>1. ASIGNACIÓN DE DATOS</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
<p>Asignar datos conforme al artículo 2 del Acuerdo AGN 060 de 2001, tales como: nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la(s) dependencia(s) competente(s), Número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite, anexos y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.</p>	

<b>2. CONFORMACIÓN DEL CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES DESPACHADAS.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
<p>Según lo estipulado en el acuerdo 2 del AGN 060 del 2001, se debe asignar un número consecutivo a los documentos acusando sello con fecha y hora de recibo y/o envío.</p>	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 178 DE 330	

<b>3. ESTABLECIMIENTO DE CONTROLES DE RESPUESTA.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Establecer control de respuestas a partir de la interrelación de documentos recibidos y enviados	

### 12.2.3.2 Electrónicos.

<b>1. IDENTIFICAR LOS CANALES DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Por lo general corresponde a los canales por los cuales el ciudadano puede radicar sus trámites, solicitar servicios, generar consultas, quejas, sugerencias ya sean por escrito o verbales, como: canal telefónico, fax, correo	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	<b>Código: P-GEQ-01 v.00</b>	<b>Página: 179 DE 330</b>	

electrónico, redes sociales u otros.

<b>2. CARACTERIZAR LOS USUARIOS.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Caracterizar los usuarios de los documentos electrónicos para identificar cuando es necesario garantizar su acceso a personas con discapacidad o en otros idiomas. En dicho caso, establecer mecanismos y procedimientos para la recepción e identificación de solicitudes de información de personas con discapacidad, lenguas indígenas y otros idiomas	
<b>3. REGISTRO IMPRESO DE PLANILLAS DE RADICACIÓN.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
En la planilla de radicación y control dejar registro de la misma con fecha y hora.	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

<b>4. IDENTIFICAR Y CLASIFICAR LOS TIPOS DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS RECIBIDOS.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
--	--

Los documentos son remitidos a gerencia para asignar direccionamiento posteriormente se clasifican con series o subseries de acuerdo a la unidad funcional destinataria, se imprimen y se distribuyen.

<b>5. REGISTRO IMPRESO DE PLANILLAS DE CONTROL DE DISTRIBUCIÓN.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
---	--

En la planilla de control dejar registro de la misma con fecha y hora al momento de su distribución.

<b>6. ESTABLECIMIENTO DE CONTROLES DE</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o
---	--

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 181 DE 330	

<b>RESPUESTA.</b>	unidad funcional que genere documentos.
Establecer control de respuestas a partir de la interrelación de documentos recibidos y enviados	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

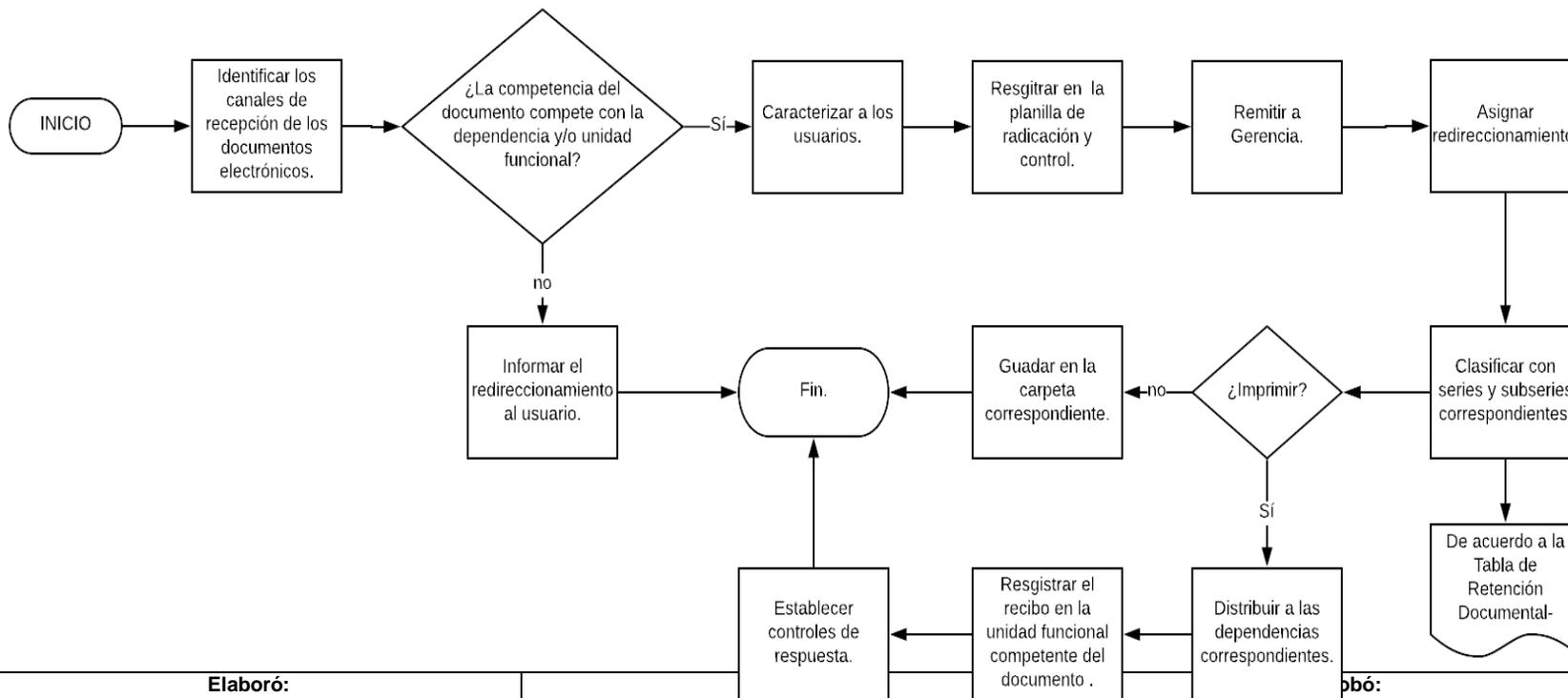


*Imagen 5 Diagrama de operaciones físicos-recepción documental.*

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

**12.2.4.2 Electrónicos.**

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:



<b>Elaboró:</b>		<b>Revisó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	<b>Código: P-GEQ-01 v.00</b>	<b>Página: 186 DE 330</b>	

*Imagen 6 Diagrama de operaciones electrónico-recepción documental.*

## 12.3 DISTRIBUIR O CIRCULAR DOCUMENTOS.

Hace referencia a la metodología establecida en la entidad para asegurar que los documentos estén disponibles en los puestos de uso. El método ideal es el que no contiene trabajo extra y que garantiza que todas las personas pueden consultar fácilmente la información que contienen eliminando el riesgo de coger una versión obsoleta de un documento. Tiende a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

### 12.3.1 Condiciones generales.

1. La entrega de las comunicaciones oficiales tanto interna como externa es realizada por el personal designado para la distribución de la misma y es entregado en forma regular mediante carpetas en las diferentes Unidades y oficinas o externamente al destinatario indicado, dejando los respectivos registros de constancia de entrega.
2. La entidad tendrá una ficha de control para el seguimiento administrativo de la gestión a la que dé lugar el documento ingresado a la unidad administrativa; la ficha deberá contener como elementos mínimos de

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

descripción: El número identificador (folio consecutivo de ingreso renovable anualmente); el asunto (breve descripción del contenido del documento); fecha y hora de recepción, generador y receptor del documento (nombre y cargo) y en su defecto ser firmada.

3. Se recomienda realizar dos turnos de 9:00 am y 4:00pm para la distribución de documentos tanto internos como externos, en caso de que alguna comunicación de carácter importante requiera de distribución, el auxiliar administrativo debe darle prioridad inmediata.
4. Todos los documentos que son enviados externamente deben ser registrados en el libro de correspondencia enviada, y hacer firmar una vez retorne la copia del recibo.
5. Para la distribución de documentos enviados se debe incluir los mismos impresos y ser empacados en sus respectivos sobres de manila, los medios magnéticos deben ser incluidos en sus empaques con ese fin y sobre de manila burbuja. Se debe hacer constancia del envió.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

6. En caso de embalaje se debe hacer con papel kraft, ser enumerados consecutivamente, el amarre con cinta adhesiva, y debe hacer la identificación y rotulado correspondiente sin excepción en un lugar visible. Tanto la cantidad como el peso de la documentación en cada caja debe ser moderada para evitar su deterioro.
7. Los tomos deben disponerse verticalmente con los lomos hacia arriba, al empacar se debe mantener al orden estricto del inventario.
8. Para la circulación de documentación electrónica se deben organizar los documentos y sus anexos para ser remitidos de los equipos de la entidad a través del correo electrónico institucional **@hsdp.gov.co**. Se debe hacer constancia del envío.
9. Las comunicaciones enviadas a través de correo electrónico debe llevar consigo el mensaje:” *la información contenida es confidencial y solo para la persona natural o jurídica a la que se dirige. En caso de no ser el*

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

*destinatario, queda prohibido su retención o distribución y será sancionado por la ley. De recibir por error este mensaje, por favor comuníquelo y elimine de manera inmediata el mensaje recibido”<sup>33</sup>.*

### 12.3.2 Marco normativo del procedimiento.

FUNDAMENTO	DESCRIPCIÓN
Decreto 229 de 1995.	Sobre servicios postales y sus resoluciones reglamentarias.
Decreto 2150 de 1995 (Art. 25).	Utilización del correo para el envío de información.
Acuerdo 060 de 2001 del AGN (Art 3).	Centralización de los servicios de distribución de las comunicaciones oficiales.

*Tabla 32 Marco normativo del procedimiento distribución documental.*

<sup>33</sup> AGN 2003.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

### 12.3.3 Actividades.

#### 12.3.3.2 Tanto físicos como electrónicos.

##### 12.3.3.2.1 Distribución de documentos externos recibidos.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 191 DE 330	

<b>1. GENERACIÓN DE LA PLANILLA DE CORRESPONDENCIA DIARIA.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Se imprime la planilla de correspondencia diaria debidamente diligenciada y con el respectivo direccionamiento.	

<b>2. IDENTIFICACIÓN DE DEPENDENCIAS Y/O UNIDADES FUNCIONALES DESTINATARIAS.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
De acuerdo a la competencia, identificar las dependencias y/o unidades funcionales a entregar cada documento.	

<b>3. CLASIFICAR Y VERIFICAR LAS COMUNICACIONES.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
--	--

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 192 DE 330	

Clasificar los documentos por folletos, revistas, a quien va direccionada, respuestas inmediatas u otros, de haber documentos electrónicos imprimir, verificando si el asunto le compete a la unidad funcional y/o dependencia.

<b>4. ENRUTAMIENTO DE LOS DOCUMENTOS A LAS DEPENDENCIAS Y/O UNIDADES FUNCIONALES COMPETENTES.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
---	--

Se realiza el recorrido para la distribución de la documentación en los horarios previamente recomendados y establecidos, de poseer documentos de prioridad inmediata, entregar lo antes posible.

<b>5. REGISTRO DE CONTROL DE ENTREGA DE</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
---	--

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 193 DE 330	

<b>DOCUMENTOS RECIBIDOS.</b>	
<p>Una vez verificada la competencia del documento el responsable de la recepción de las comunicaciones oficiales, debe firmar la planilla de correspondencia diaria, como constancia de recibo.</p>	

<b>6. REASIGNACIÓN DE DOCUMENTOS MAL DIRECCIONADOS.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
<p>En caso de que el asunto competente del documento no sea de la unidad funcional y/o dependencia, debe ser devuelto a gerencia para su redireccionamiento.</p>	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

### 12.3.3.2.2 Distribución de documentos internos.

<b>1. IDENTIFICACIÓN DE DEPENDENCIAS.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
De acuerdo a la competencia, identificar las dependencias y/o unidades funcionales a entregar cada documento.	

<b>2. CLASIFICAR Y VERIFICAR LAS COMUNICACIONES.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Clasificar los documentos por folletos, revistas, a quien va direccionada, respuestas inmediatas u otros, de haber documentos electrónicos imprimir, verificando si el asunto le compete a la unidad funcional y/o dependencia.	

<b>3. ENRUTAMIENTO DE DOCUMENTOS A</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o
--	--

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 195 DE 330	

<b>DEPENDENCIA COMPETENTE.</b>	unidad funcional que genere documentos.
<p>Se realiza el recorrido para la distribución de la documentación en los horarios previamente recomendados y establecidos, de poseer documentos de prioridad inmediata, entregar lo antes posible; verificando si el asunto le compete a la unidad funcional y/o dependencia.</p>	

<b>4. REGISTRO DE CONTROL DE ENTREGA DE DOCUMENTOS INTERNOS.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
<p>Una vez verificada la competencia del documento el responsable de la recepción de las comunicaciones oficiales, debe firmar la planilla de correspondencia diaria, como constancia de recibo.</p>	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 196 DE 330	

<b>5. REASIGNACIÓN DE DOCUMENTOS MAL DIRECCIONADOS.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
<p>En caso de que el asunto competente del documento no sea de la unidad funcional y/o dependencia, debe ser devuelto a gerencia para su redireccionamiento.</p>	

#### 12.3.3.2.3 Distribución de documentos enviados.

<b>1. DEFINICIÓN DE MEDIOS DE DISTRIBUCIÓN.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
<p>Definir si la distribución se hace personal, fax, vía correo tradicional, vía correo electrónico, trámite en línea, página web o correo certificado.</p>	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 197 DE 330	

<b>2. VERIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Verificar que los documentos estén completos con sus folios, copias, anexos, firmas, que correspondan a lo anunciado.	

<b>3. ALISTAMIENTO FÍSICO DE LOS DOCUMENTOS A ENVIAR.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
El responsable realiza el alistamiento físico según el medio definido: mensajería o correo tradicional; aplicando los métodos de empaque y embalaje correcto, anteriormente mencionados, con su peso y porteo de documentos correspondientes	

<b>4. REMITIR LA DOCUMENTACIÓN A LA UNIDAD</b>		<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 198 DE 330	

<b>DE CORRESPONDENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</b>	unidad funcional que genere documentos.
<p>La dependencia o unidad funcional productora debe remitir los documentos elaborados en su respectivo soporte, con el número de copias, anexos y sobre debidamente rotulado, a la unidad de correspondencia de Gestión Documental.</p>	

<b>5. CONTROL DE DEVOLUCIONES.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
<p>Devolver los documentos incorrectamente empacados, rotulados, incompletos u otros defectos a la unidad funcional o dependencia productora para completar los requisitos.</p>	

<b>6. REGISTRO DE CONTROL DE ENVÍO DE</b>		<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 199 DE 330	

<b>DOCUMENTOS.</b>	unidad funcional que genere documentos.
<p>Los documentos a enviar por correo tradicional se registran en el libro de correspondencia enviada con los datos de fecha, asunto y firma del responsable de la unidad funcional o dependencia que envía; los de correo certificado se registran en el libro de correspondencia certificada con los datos de fecha, asunto y firma del responsable de la unidad funcional o dependencia que envía, adicionalmente se debe diligenciar la planilla de orden de servicio certificado e imprimir soporte.</p>	
<b>7. CONSTANCIA DEL ENVIÓ DE LOS DOCUMENTOS.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Se hacer constar a la dependencia o unidad funcional del envío efectivo de los documentos.	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 200 DE 330	

### 12.3.4 Diagrama de operaciones

#### 12.3.4.1 Tanto físicos como electrónicos.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

12.3.4.1.1 Distribución de documentos externos recibidos.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

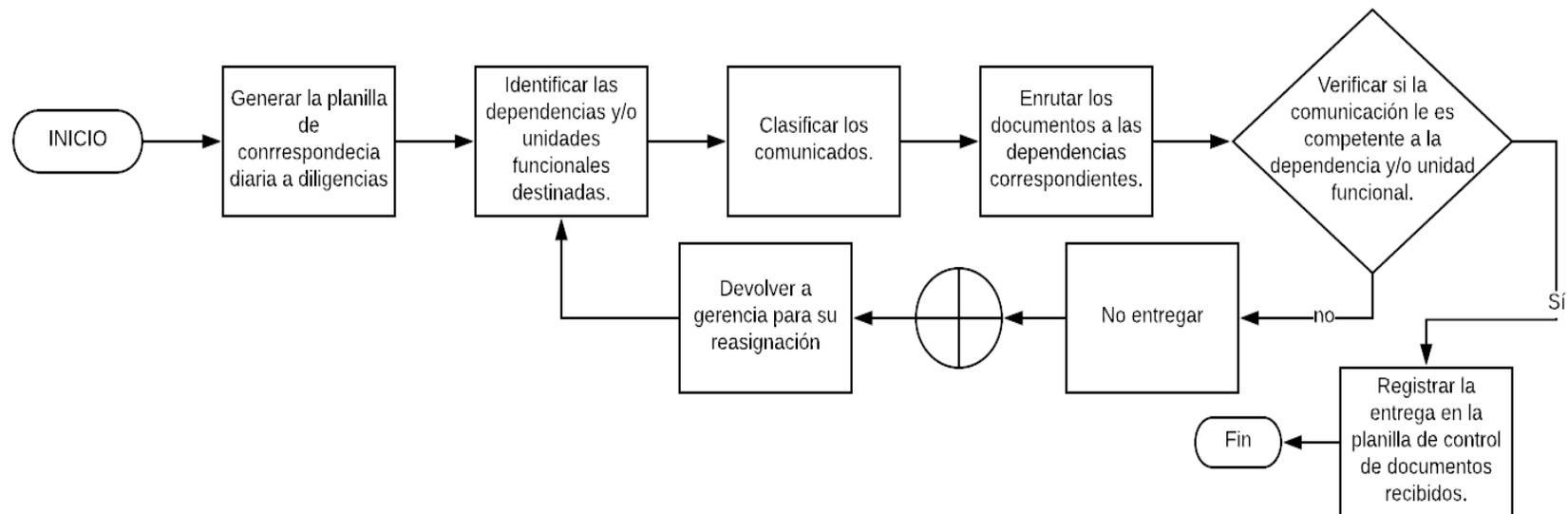
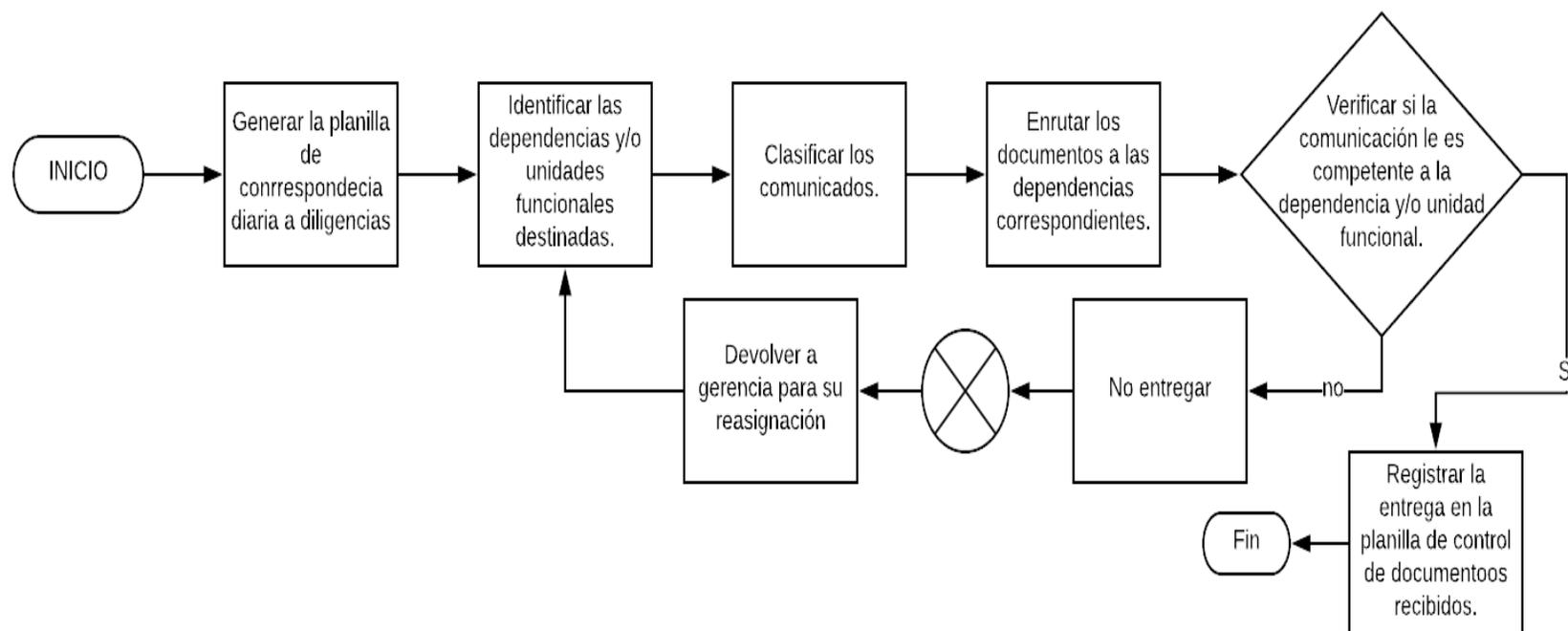


Imagen 7 Diagrama de operaciones distribución de documentos externos- distribución documental.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

12.3.4.1.2 Distribución de documentos internos.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:



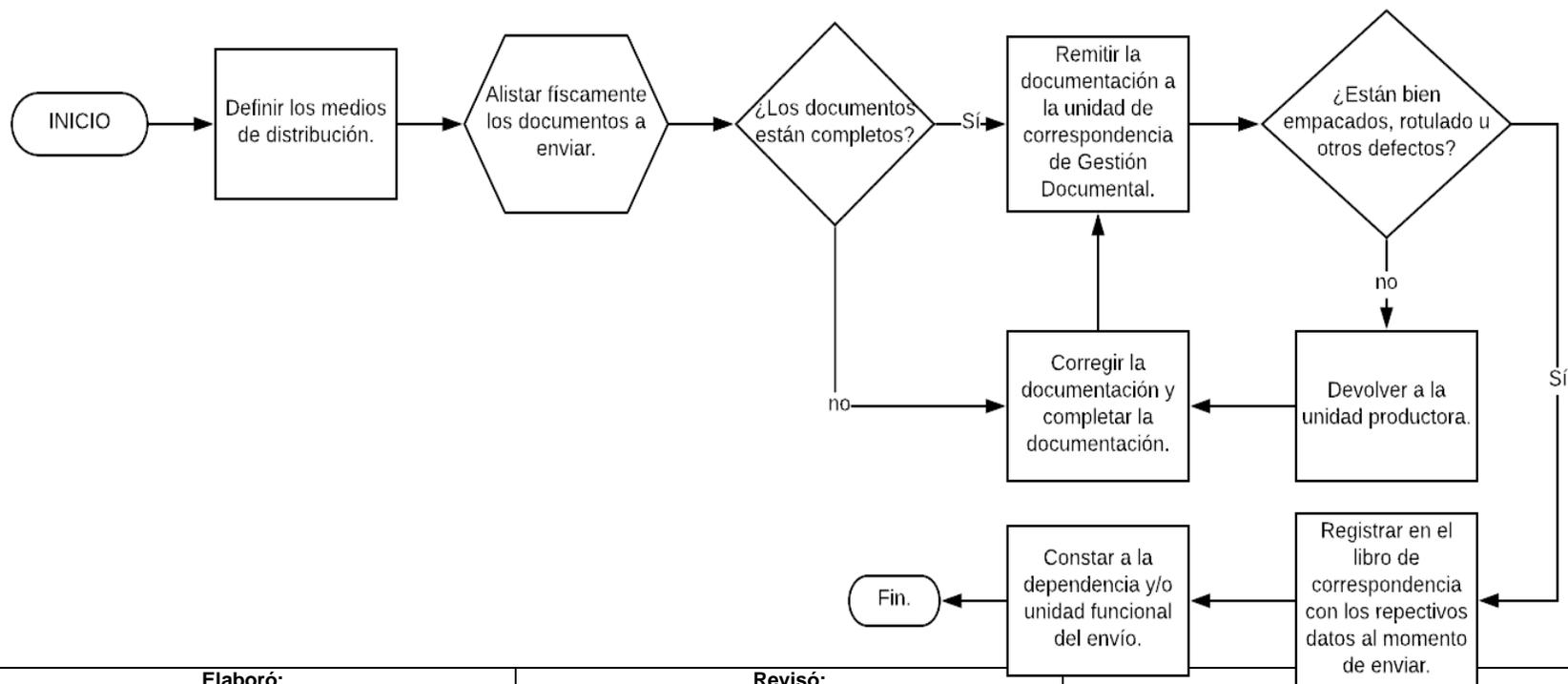
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

*Imagen 8 Diagrama de operaciones distribución de documentos internos- distribución documental.*

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

12.3.4.1.3 Distribución de documentos enviados.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:



Elaboró:

Revisó:

Nombre

Nombre

Nombre

Fecha: Junio 2018

Fecha:

Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 208 DE 330	

Imagen 9 Diagrama de operaciones distribución de documento enviados- distribución documental.

## 12.4 TRAMITE DE DOCUMENTOS.

Definida como el curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa, siendo su principal función la de garantizar la oportuna realización de los trámites por parte de los responsables de E.S.E. Hospital San Juan de Dios Pamplona.

### 12.4.1 Condiciones generales.

1. El HSJDP garantizará el control unificado del registro y radicación de los documentos tramitados independientemente de los medios y canales disponibles y de acuerdo con los tipos de información definidos.
2. Cada unidad funcional o dependencia responsable de dar trámite a algún documento debe revisar de manera periódica los plazos para garantizar que sean tramitado oportunamente; cuando no sea posible resolver la petición en el término de quince días, contados a partir de la fecha de su recibo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos para la demora y señalando, a la vez la fecha en que se resolverá.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

3. Las peticiones no resueltas dentro de los términos previstos se entienden negadas, pero ello no dispensa a la autoridad administrativa de resolver sobre lo solicitado. No obstante, para casos especiales el silencio administrativo puede ser positivo.
4. Está prohibido: retardar o negarse a tramitar documentos que estén relacionados con la prestación del servicio al cual está obligado, retardar o no suministrar la información debida a las solicitudes de particulares o entes de control, causar daño o extraviar documentos, expedientes o elementos que estén en su poder en acción de sus funciones.<sup>34</sup>

#### 12.4.2 Marco normativo del procedimiento.

FUNDAMENTO	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de 1991 (Art 23).	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones

<sup>34</sup> AGN, 2002.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 210 DE 330	

	respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
Ley 58 de 1982.	Reglamentación trámite peticiones.
Decreto 01 de 1984.	Código contencioso administrativo. Derecho de petición.
Decreto 2150 de 1995 (Art 6, 16, 17, 22 y 25).	Art 25. Establece que las entidades de la administración pública deberán facilitar la recepción y envío de documentos o solicitudes y sus respectivas respuestas por medio de correo certificado.
Decreto 1122 de 1999 (Art 33).	Derecho de turno.
Acuerdo 060 de 2001-AGN (Art 3, 6 y 8).	Envío y control del trámite de las comunicaciones,

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 211 DE 330	

	numeración de actos administrativos.
--	--------------------------------------

*Tabla 33 Marco normativo del procedimiento trámite documental.*

### 12.4.3 Actividades.

#### 12.4.3.1 Tanto físico como electrónico

##### 12.4.3.1.1 Recepción de solicitud o trámite

<b>1. RECEPCIONAR EL DOCUMENTO.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
La dependencia y/o unidad funcional recibe el documento, ya sea a través de la ventanilla única o por medio de alguno de los canales electrónicos.	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 212 DE 330	

<b>2. IDENTIFICAR EL TRÁMITE.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
<p>Verificar si le corresponde, en caso contrario informar y direccionar al usuario, e identificar el tipo de trámite a realizar (trámite para cumplir con una obligación, de conservación de información, para obtener un beneficio o servicio, para realizar una consulta y para iniciar un procedimiento administrativo).</p>	

<b>3. DEFINIR LOS PERÍODOS DE VIGENCIA Y TIEMPOS DE RESPUESTA.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
<p>Según la Resolución No. 750 de junio 4 de 2009: Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de información; quince (15) días hábiles para dar respuesta a la queja; quince (15) días hábiles para atender reclamos; quince (15) días hábiles para contestar solicitudes; treinta (30) días hábiles para contestar consultas; treinta (30) días hábiles para atender</p>	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

sugerencias y elogios.

<b>4. DETERMINACIÓN DEL DESTINO DEL DOCUMENTO TRAMITADO.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
--	--

Se debe determinar si el documento es para una dependencia (ver el procedimiento de distribución de documentos internos) o si es para enviar a una unidad o persona externa (ver el procedimiento de distribución de documentos externos y documentos enviados.).

<b>5. ENTREGAR AL JEFE DE LA DEPENDENCIA.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
---	--

El jefe de cada dependencia debe recibir, revisar, dar y firmar respuesta del documento, en caso de que así lo requiera,

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 214 DE 330	

ya sea por medio físico o electrónico.

#### 12.4.3.1.2 Respuesta

<b>1. COMPILACIÓN DE INFORMACIÓN, PROYECCIÓN Y PREPARACIÓN DE RESPUESTA.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
<p>El jefe encargado realiza el acopio de la información necesaria, proyecta la respuesta y entrega respuesta física a la petición solicitada.</p> <p>Para los documentos que requieran respuesta electrónica, el encargado, escaneará el documento con la respectiva contestación y lo enviará por el mismo direccionamiento que llegó.</p>	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 215 DE 330	

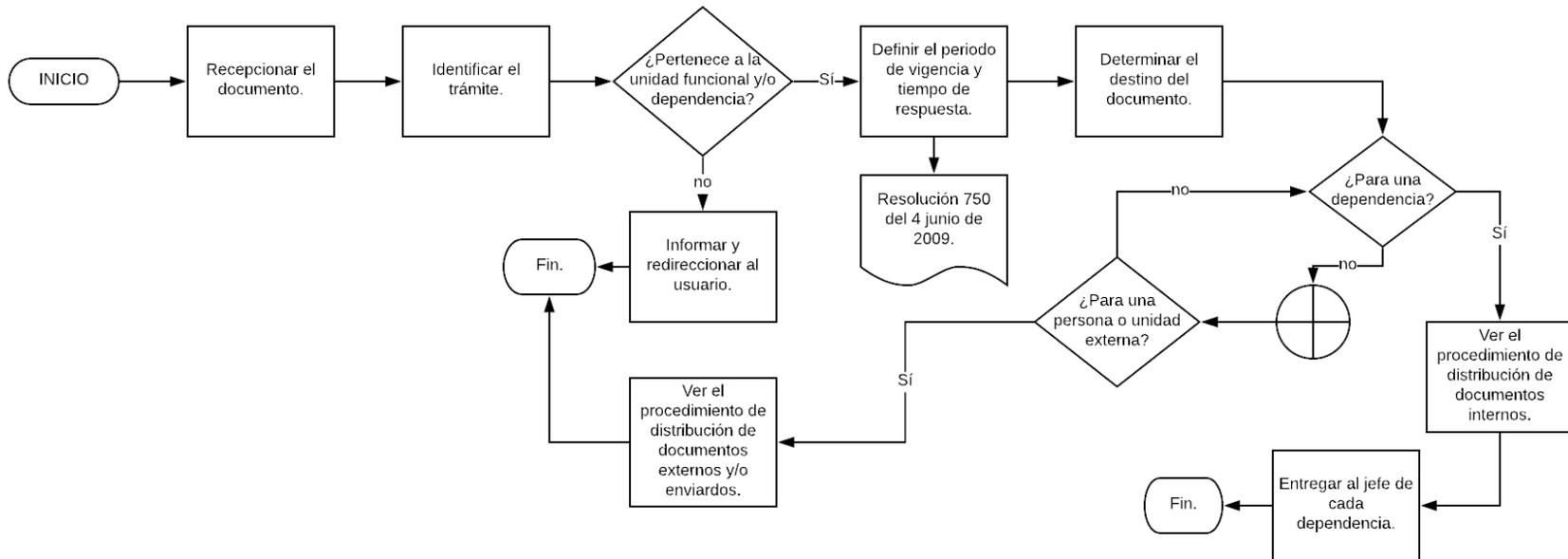
<b>2. TRÁMITES A QUE HAYA LUGAR CON LA PRODUCCIÓN DEL DOCUMENTO HASTA LA CULMINACIÓN DEL ASUNTO.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
De ser necesario, el documento pasaría por el personal que requiera su lectura y dar respuesta.	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

#### 12.4.4 Diagrama de operaciones.

##### 12.4.4.1 Físico.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:



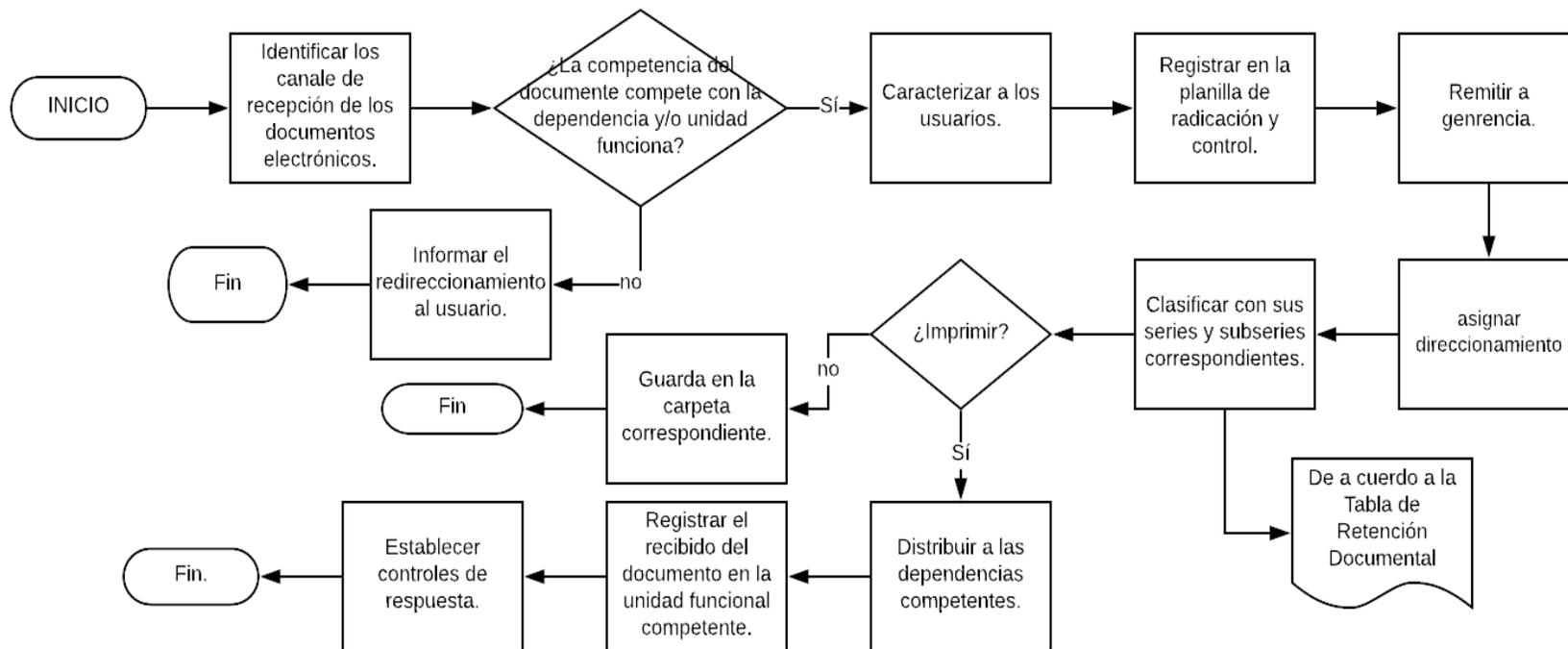
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

*Imagen 10 Diagrama de operaciones físicos- trámite documental.*

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

**12.4.4.2 Electrónico.**

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	<b>Código: P-GEQ-01 v.00</b>	<b>Página: 221 DE 330</b>	

Imagen 11 Diagrama de operaciones electrónico- trámite documental.

## 12.5 ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS.

Proceso archivístico orientado a la Clasificación, Ordenación y descripción de los documentos. Se organiza la información, atendiendo lo establecido en los instrumentos archivísticos (TRD), lineamientos internos, y en el marco del respeto de los principios de planeación, eficiencia, economía, control y seguimiento, oportunidad, transparencia, disponibilidad, agrupación, vínculo archivístico, protección del medio ambiente, autoevaluación, coordinación y acceso, cultura archivística, modernización, interoperabilidad, orientación al ciudadano, neutralidad tecnológica y protección de la información y los datos, de tal forma que se garantice que se encuentra disponible para consulta.

### 12.5.1 Condiciones generales.

1. Todos los documentos e archivo deben organizarse de acuerdo a las tablas de retención debidamente estructurada y aprobadas por el comité archivo del E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

2. Las unidades de conservación o carpetas deben ser conformadas de acuerdo con lo establecido en las Tablas de Retención Documental -TRD con sus respectivas series y subseries, debidamente foliados para facilitar su ordenación, consulta y control.
3. La apertura e identificación de las carpetas (unidades de conservación) debe reflejar únicamente las Series y Subseries correspondientes a las especificadas en las TRD correspondientes a cada dependencia o unidad funcional.
4. Los tipos documentales se deben ordenar de tal manera que evidencien el desarrollo de los trámites contenidos en la carpeta o expediente. El documento con la fecha más antigua de producción debe ser el primer documento que se encuentre al abrir la carpeta y el de la fecha más reciente se debe encontrar al final de la misma.
5. Las respectivas unidades conservación (carpetas, cajas, archivadores y estantes), sin excepción, deben estar identificados, rotulados y marcados, para facilitar la ubicación y recuperación.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

6. Los documentos de apoyo no se consideran dentro de las tablas de retención, pero deben organizarse de acuerdo al tema o asunto y una vez se pierda su utilidad o vigencia pueden ser eliminados, dejando acta escrita por el respectivo jefe de la dependencia.
  
7. Para la foliación se debe numerar cada una de las hojas que conforman un expediente o carpeta. La numeración debe ser consecutiva. No se debe omitir ni repetir números, como tampoco adicionar subíndices.
  
8. Los Documentos originales NO se perforan, NO se engrapan, evitar subrayarlos, aplicarles resaltadores, hacerles anotaciones adicionales u otro tipo de marcas ya que alteran los documentos y dificultan obtener imágenes nítidas cuando se microfilman o van a ser fotocopiados.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

### 12.5.2 Condiciones generales para la Ejecución de la Tabla de Retención Documental.

Los lineamientos para la ejecución de la Tabla de Retención Documental, teniendo en cuenta el acuerdo número 39 de 2002:

1. La Unidad de Archivo capacitará a todos los servidores públicos de la Entidad, para la aplicación de las TRD. Así mismo, elaborará los instructivos que refuercen y normalicen la organización de los documentos y archivos de gestión y la preparación de las transferencias documentales.
2. La organización de los documentos en las diferentes fases de archivo, gestión, central e histórico se hará con fundamento en las Tablas de Retención Documental.
3. Las transferencias documentales primarias y secundarias se adelantarán teniendo en cuenta los plazos establecidos en la correspondiente Tabla de Retención Documental, siguiendo los procedimientos de limpieza de la documentación, eliminación del material metálico, identificación de material afectado por biodeterioro. El cronograma lo establecerá la Unidad de Archivo de la Entidad.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

4. Los documentos a eliminar de acuerdo con la Tabla de Retención Documental se destruirán y se dejará constancia en Acta que será suscrita por el Presidente del Comité de Archivo, el Jefe de Archivo y el de la dependencia respectiva.

**Para la aplicación de series y subseries a los diferentes documentos observar la siguiente tabla:**

ABREVIATURA	CÓDIGO	DEPENDENCIA	ÓRDEN
<b>1. Junta Directiva</b>			
<b>GR</b>	<b>1-010</b>	<b>Gerencia</b>	<b>Sección</b>
GR-CI	1-011	Control Interno de Gestión	<b>Sub-Sección</b>
<b>2. Área Administrativa y Financiera</b>			

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

<b>SDA</b>	<b>2-010</b>	<b>Sub-dirección Administrativa</b>	<b>Sección</b>
SDA-AM	2-020	Auditorías Médicas	<b>Sección</b>
SDA-CA	2-030	Gestión de Calidad	<b>Sección</b>
SDA-CO	2-040	Cartera	<b>Sección</b>
SDA-CC	2-050	Contabilidad	<b>Sección</b>
SDA-CI	2-060	Control Interno Disciplinario	<b>Sección</b>
SDA-FA	2-070	Facturación	<b>Sección</b>
SDA-IN	2-080	Información e Informática	<b>Sección</b>
SDA-MA	2-090	Mantenimiento (Infra-Estructura)	<b>Sección</b>
SDA-NO	2-100	Nómina	<b>Sección</b>

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

SDA-JC	2-110	Oficina Jurídica y Contratación	<b>Sección</b>
SDA-TH	2-120	Oficina de Talento Humano	<b>Sección</b>
SDA-PR	2-130	Presupuesto	<b>Sección</b>
SDA-RF	2-140	Recursos Físicos (Almacén)	<b>Sección</b>
SDA-SA	2-150	SARLAFT	<b>Sección</b>
SDA-SO	2-160	Seguridad y Salud en el Trabajo	<b>Sección</b>
SDA-SG	2-170	Servicios Generales	<b>Sección</b>
SDA/(SG-CO)	2-171	Cocina	<b>Sub-Sección</b>
SDA/(SG-LA)	2-172	Lavandería	<b>Sub-Sección</b>
SDA/(SG-VI)	2-173	Vigilancia	<b>Sub-Sección</b>

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

SDA-TE	2-180	Tesorería	<b>Sección</b>
<b>3. Área Científica y Asistencial</b>			
<b>SDC</b>	<b>3-010</b>	<b>Sub-Dirección Científica</b>	<b>Sección</b>
SDC-CI	3-020	Cirugía	<b>Sección</b>
SDC-CO	3-030	Consulta Externa	<b>Sección</b>
SDC-CE	3-040	Consulta Externa Especializada	<b>Sección</b>
SDC-EC	3-050	Ecografía	<b>Sección</b>
SDC-ES	3-060	Esterilización	<b>Sección</b>
SDC-FA	3-070	Farmacia	
SDC-HO	3-080	Hospitalización	<b>Sección</b>

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

SDC-LC	3-090	Laboratorio Clínico	<b>Sección</b>
SDC-OD	3-100	Odontología	<b>Sección</b>
SDC-PP	3-110	Promoción y Prevención	<b>Sección</b>
SDC-RX	3-120	Rayos X	<b>Sección</b>
SDC-SA	3-130	Servicios Ambulatorios	<b>Sección</b>
SDC/(SA-SP)	3-131	Salud Pública	<b>Sub-Sección</b>
SDC-SU	3-140	Sistema de Atención al Usuario (SIAU)	<b>Sección</b>
SDC-UR	3-150	Urgencias	<b>Sección</b>
SDC-CS	3-160	Centros de Salud Municipales	<b>Sección</b>
SDC/(CS-CA)	3-161	C.S. Cécota	<b>Sub-Sección</b>

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

SDC/(CS-CH)	3-162	C.S. Chitagá	<b>Sub-Sección</b>
SDC/(CS-CU)	3-163	C.S. Cucutilla	<b>Sub-Sección</b>
SDC/(CS-MU)	3-164	C.S. Mutiscua	<b>Sub-Sección</b>
SDC/(CS-PA)	3-165	C.S. Pamplonita	<b>Sub-Sección</b>
SDC/(CS-SI)	3-166	C.S. Silos	<b>Sub-Sección</b>

*Tabla 34 clasificación de series y subseries documentales.*

**Criterios para la codificación alfabética:**

- Se define como **Sección** aquellos grandes grupos o departamentos que generen documentos y de los cuales se deriven otras dependencias más específicas o **Sub-secciones**.

Ejemplo:

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

Sección → Gerencia  
 Sub-sección → Control Interno de Gestión

- El máximo de caracteres permitidos por departamento son dos o tres caracteres, para facilitar la lectura rápida del código alfabético y a su vez estos deben ir en mayúscula para dar mejor aspecto visual al lector  
 Ejemplo:

Gerencia → (GR)

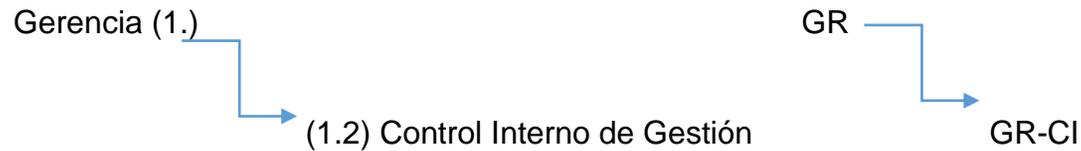
- Para codificar un departamento que conste de una sola palabra, Se elegirán las dos primeras letras de la dependencia y se escriben en mayúscula.  
 Si por el contrario la dependencia consta de dos o más palabras, se elegirá la primera letra de las dos primeras palabras importantes que la compongan.  
 Ejemplo:

Gerencia → GR

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

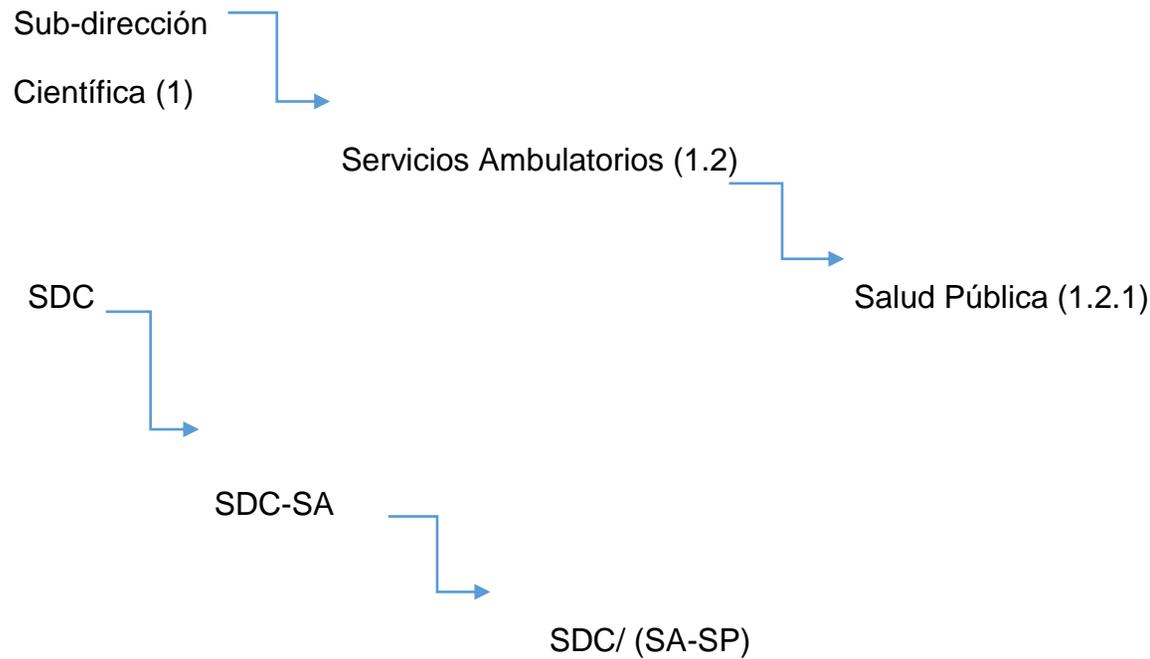
Gestión Financiera → GF  
 Gestión del Talento Humano → GT

- Para codificar una Sección y su respectiva derivación, basta con escribir primero las iniciales de la sección, añadido a eso se le agrega un guion ( - ) y se escriben las siguientes dos iniciales de la sub-sección  
 Ejemplo:



- Para indicar que una Sub-Sección proviene de una Sección determinada, se escribe en primer lugar las iniciales de la sección general de la cual provienen esas sub-secciones indicando luego con un slash ( / ) y escribiendo en paréntesis el código de la subsección correspondiente.  
 Ejemplo:

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:



<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	<b>Código: P-GEQ-01 v.00</b>	<b>Página: 234 DE 330</b>	

### Criterios para la codificación numérica:

- En primera estancia se reúnen todos los departamentos funcionales de la entidad en tres grandes áreas y se les asigna un único dígito para enunciarlas.
  1. Área ejecutiva.
  2. Dirección Administrativa.
  3. Dirección Científica.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

- Para codificar una sección se procede a identificar la procedencia del mismo en cuanto al área que pertenezca, sumado a esto se le añade un guion ( - ) y se añaden dígitos (máximo tres) en intervalos de 10 unidades como espacio entre una sección y otra:

Ejemplo:

Área Ejecutiva → Gerencia → 1 → 1-010

- Si se desea codificar una sub-sección, se debe indicar lo anteriormente mencionado y añadido a eso se escribe un código de un dígito en un intervalo de una unidad indicando la derivación deseada

Ejemplo:

Área Ejecutiva → Gerencia → Asesoría Jurídica  
 1 → 1-010 → 1-011

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 236 DE 330	

- En caso de existir diez (10) o más secciones, se pasa a escribir la secuencia a partir del número once (11) ya que del caso contrario se prestaría para confusiones con las primeras secciones escritas.
- En caso de existir diez (10) o más Sub-secciones, se pasa a escribir la secuencia a partir del número once (11) ya que del caso contrario se prestaría para confusiones con las primeras Sub-secciones escritas.

Pasos para la ejecución de la Tabla de Retención Documental:

Paso 1. Asegúrese de tener en sus manos la Tabla de Retención Documental de su Dependencia. Las TRD es el instrumento necesario para la organización de los archivos de gestión.

Paso 2. Proceda a conformar físicamente las respectivas series y subseries de acuerdo a lo establecido en las TRD. Conforme sus expedientes por carpetas, teniendo en cuenta los tipos documentales que les corresponde.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 237 DE 330	

Paso 3. Ordene la documentación de tal manera que se pueda evidenciar el desarrollo de los trámites. El documento con la fecha más antigua de producción, será el primer documento que se encuentre al abrir la carpeta. Rotule cada una de las carpetas.

Paso 4. Clasifique los expedientes de las series y subseries en los archivadores de la oficina. Identifíquelos.

Paso 5. Realice al final del mes las Transferencias al archivo central. Guíese por el Instructivo de Transferencias Documentales.

### 12.5.3 Condiciones generales para fondos acumulados.

Si existen fondos acumulados, según el acuerdo AGN 02 de 2004, se aplican los siguientes lineamientos básicos para la organización de estos, dividido en 4 etapas:

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

### 12.5.3.1 PRIMERA ETAPA: compilación de información institucional.

1. Búsqueda preliminar de documentos del ente o entes productores, con el objeto de identificar y conocer las unidades administrativas que produjeron la documentación.
2. Búsqueda y recuperación de Manuales de Funciones y Procedimientos, Estatutos y organigramas (en el evento de no encontrar los organigramas, es preciso reconstruir la evolución de la estructura orgánica de la entidad, a partir de los materiales obtenidos en la búsqueda preliminar y de la misma documentación, objeto de organización).
3. Adicionalmente, se deben buscar otras fuentes como, testimonios, bases de datos, informes estadísticos y entrevistas a funcionarios de entidades con las que se haya relacionado.
4. Datos del Archivo: nombre del archivo, ubicación física, fecha de creación, ubicación en la estructura Administrativa.
5. Planta física: verificar en las áreas de depósito y de trabajo, las condiciones ambientales, locativas y materiales del mobiliario.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 239 DE 330	

6. Conservación de la documentación: Se debe constatar si se presenta deterioro biológico, químico o físico; también se requiere determinar en qué unidades de Continuación Acuerdo No. -2004 Página No. 3 conservación (Carpetas, AZ, legajos, tomos, libros, paquetes, entre otros) se encuentra la documentación.

**12.5.3.2 SEGUNDA ETAPA: Diagnóstico.**

Considerando progresadas las actividades anteriores, se procederá a elaborar un diagnóstico que muestre la situación real del fondo acumulado, explicando en él, todas las circunstancias observadas; tales como: el estado de organización documental, instrumentos de recuperación de la información (inventarios, relaciones, libros de control y de registro, entre otros), tipos de soporte (papel, audiovisuales, fotográficos, fílmicos e informáticos), fechas extremas teniendo en cuenta desde la más antigua hasta la más reciente y el volumen de la documentación dado en metros lineales, entre otros.

**12.5.3.3 TERCERA ETAPA: Elaboración y ejecución del plan de trabajo archivístico integral.**

Para la preparación del plan de trabajo es esencial tener en cuenta los datos obtenidos en la primera etapa, establecidos en el diagnóstico, con el fin de determinar las necesidades de personal, materiales, insumos, equipos e instalaciones y

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 240 DE 330	

proceder a la realización de un cronograma que permita delimitar los tiempos de duración del trabajo a desarrollar y el presupuesto correspondiente.

En la organización documental se contemplará los principios y procesos archivísticos relacionados a continuación:

**Clasificación:** Este proceso se desarrolla atendiendo a la estructura orgánica del organismo u organismos productores.

**Ordenación:** Los documentos previamente clasificados se ordenarán teniendo en cuenta las unidades documentales al interior de cada asunto o serie y también los documentos al interior de cada unidad de conservación (carpetas, legajos, tomos, libros, entre otros), correspondientes a las diferentes unidades administrativas.

**Descripción:** Para la descripción, se diligenciará el formato único de inventario documental adoptado por el Archivo General de la Nación, incluyendo además, la documentación afectada biológicamente.

En la aplicación de los anteriores procesos archivísticos se desarrollarán las siguientes actividades:

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	<b>Código: P-GEQ-01 v.00</b>	<b>Página: 241 DE 330</b>	

1. Depuración (retiro de copias, duplicados y documentos que no son de archivo).
2. Separación de la documentación afectada biológicamente, dejando el respectivo testigo.
3. Foliación y retiro del material abrasivo.
4. Continuación Acuerdo No. 002-2004 Página No. 4
5. Almacenamiento de la documentación en buen estado, dentro de carpetas y Cajas.
6. Elaboración de un Cuadro de Clasificación sobre el cual debe basarse el inventario.

#### 12.5.3.4 CUARTA ETAPA: Valoración.

Se procede a identificar los valores primarios (administrativos, contables, fiscales, legales y técnicos) e identificar los valores secundarios (Históricos, científicos y culturales), que posea la documentación perteneciente a este fondo.

Esta valoración para obtener como resultado, el establecimiento de los tiempos de retención y su disposición final los cuales quedarán plasmados en la Tabla de Valoración Documental y Tabla de Retención Documental.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 242 DE 330	

### 12.5.2 Marco normativo del procedimiento.

FUNDAMENTO	DESCRIPCIÓN
Ley 4 de 1913 (Art. 289).	Sobe régimen político y municipal. (Los jefes de las oficinas vigilarán que los secretarios reciban los archivos por inventario y que arreglen convenientemente el que corresponda al tiempo que funciones. Al efecto, impondrán multas sucesivas a los secretarios que han funcionado o funcionen, para que cumplan con sus deberes. Estas multas se reputan penas correccionales.)
Ley 4 de 1913 (Art 337).	Sobe régimen político y municipal. (El gobierno, en los asuntos nacionales, y las asambleas departamentales, en

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 243 DE 330	

	los de los departamentos y municipios, dispondrá lo conveniente respecto del arreglo de los archivos, la contabilidad de los fondos públicos y los demás detalles relativos a los mismos.
Ley 80 de 1993 (Art. 55).	De la prescripción de las acciones de responsabilidad contractual. La acción civil deriva de las acciones y omisiones a que se refieren el art. 50, 51, 52 y 53 de esta ley prescribirá en el término de veinte (20) años, contados a partir de la ocurrencia de los mismos. La acción disciplinaria prescribirá en diez (10) años. La acción penal prescribirá en veinte (20) años.
Código de Comercio (Art. 60).	Los libros y papeles a que se refiere este capítulo deberán ser conservados cuando menos por diez años, contados

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 244 DE 330	

desde el cierre de aquéllos o la fecha del último asiento, documento o comprobante. Transcurrido este lapso, podrán ser destruidos por el comerciante, siempre que por cualquier medio técnico adecuado garantice su reproducción exacta. Además, ante la cámara de comercio donde fueron registrados los libros se verificará la exactitud de la reproducción de la copia, y el secretario de la misma firmará en la que anotará los libros y papeles que se destruyeron y el procedimiento utilizado para su reproducción.

Cuando se expida copia de un documento conservado como se prevé en este artículo, se hará constar el cumplimiento de las formalidades anteriores.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 245 DE 330	

Decreto 1382 de 1995.	Obligatoriedad de la presentación de las TRD.
Decreto 254 de 2000 (Art. 36).	Por el cual se expide el régimen para la liquidación de las entidades públicas del orden nacional.
Decreto 4124 de 2004.	Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de archivos, y se dictan otras disposiciones.
Acuerdo del AGN 007 de 1994 (Art 18).	“Reglamento General de Archivos” que crea el Comité Evaluador de Documentos en los Departamentos, determina su integración y le fija las funciones.
Acuerdo AGN 09 de 1995.	Reglamenta la presentación de las TRD.
Acuerdo AGN 12 de 1995.	“Por el cual se modifica la parte I del Acuerdo N°07 del 29 de junio de 1994, Reglamento General de Archivos”, “Órganos de Dirección, Coordinación y Asesoría”.
Acuerdo AGN 09 de 1997.	Reglamenta procedimiento para la evaluación de TRD.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 246 DE 330	

Acuerdo AGN 16 de 2002.	Sobre el manejo de archivos públicos de las cámaras de comercio.
Acuerdo AGN 037 de 2002.	Establece especificaciones técnicas y requisitos para la contratación de servicios de archivo.
Acuerdo AGN 039 de 2002.	Por el cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las tablas de retención documental en desarrollo del art. 24 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.
Acuerdo AGN 041 de 2002.	Reglamenta la entrega de archivos de las entidades que se liquiden, fusionen, supriman o privaticen.
Acuerdo AGN 042 de 2002.	Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 247 DE 330	

	Inventario Único Documental y se desarrollan el art. 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos, Ley 594 de 2000.
Acuerdo AGN 015 de 2003.	Adiciona parágrafo al acuerdo AGN 041 de 2002 en relación con la integración del Comité de Archivo de las entidades públicas en procesos de liquidación.
Acuerdo AGN 02 de 2004.	Establece los lineamientos para la organización de fondos acumulados.
Circular AGN 07 de 2002.	Organización y conservación de los documentos de archivo.
Circular AGN-DAFP N° 004 de 2003.	Organización de historias laborales.
Circular AGN 012 AGN-DAFP de 2004.	Organización de historias laborales.
Circular AGN 01 de 2004.	Inventario de documentos a eliminar.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 248 DE 330	

Resolución AGN 147 de 1997.	Por el cual se crea el Comité de Transferencias de la Documentación Histórica al Archivo General de la Nación.
Resolución MinSalud 1995 de 1999.	Establece normas para el manejo de la Historia Clínica (Expedida por el Ministerio de Salud).
Resolución AGN 081 de 2001.	Adopta el Programa de Gestión Documental y se aprueba la actualización de la TRD del AGN.
Resolución AGN 183 de 2004.	Por la cual se crea el Grupo Técnico de apoyo del Comité de Archivo del AGN.
Resolución Ministerio de Protección Social 001715 de 2005.	Por la cual se modifica la resolución 1995 de 1999.
NTC 4095.	Norma General para la Descripción Archivística.
NTC 5029.	Norma sobre Medición de Archivos.

*Tabla 35 Marco normativo del procedimiento organización documental.*

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

### 12.5.3 Actividades.

#### 12.5.3.1 Físicos.

<b>1. IDENTIFICAR LOS TIPOS DOCUMENTALES DE LA TABLA DE RETENCIÓN Y/O VALORACIÓN Y DE LOS DOCUMENTOS DE APOYO.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
--	--

Separe los Documentos de Archivo y los Documentos de Apoyo. Para las Comunicaciones, también conocidas como correspondencia; no deben conformarse carpetas con correspondencia interna, externa, recibida o enviada, esta debe archivarse en las carpetas del asunto que tenga relación. Ejemplo: un oficio relacionado con un Contrato, debe archivarse en el asunto que corresponda a los datos del Contrato.

<b>2. CONFORMAR LAS SERIES Y SUBSERIES DOCUMENTALES.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
--	--

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 250 DE 330	

De acuerdo al principio de procedencia, proceda a conformar físicamente las respectivas Series y Subseries, de acuerdo con lo establecido en la Tabla de Retención Documental

<b>3. APLICAR LA TABLA DE RETENCIÓN Y/O VALORACIÓN DE LA DEPENDENCIA.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
El responsable de la actividad debe diligenciar la Tabla de Retención Documental con su respectiva serie y subserie para dar ubicación y ciclo de vida al documento.	

<b>4. CONTROL EN EL TRATAMIENTO Y ORGANIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
---	--

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

Ordene la documentación, en orden cronológico, atendiendo la secuencia lógica de su producción, de acuerdo al principio de orden original. Esto quiere decir que se evidencie el desarrollo de los procesos o trámites en el tiempo, en donde el primer documento que se encuentre al abrir la carpeta, registre la fecha más antigua y el último refleje la fecha más reciente<sup>35</sup>.

<b>5. CONFORMACIÓN Y APERTURA DE EXPEDIENTES.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
---	--

Guarde los documentos en cada expediente utilizando una carpeta para cada Serie o Subserie. Cada carpeta tiene como capacidad de almacenamiento la siguiente: Yute hasta 120 folios, desacidificadas hasta 300 folios. En caso de que se requiera más de una carpeta para un expediente, puede abrir las que sean necesarias identificando cada una de las

<sup>35</sup> Acuerdo AGN No. 042 de 2002, artículo. 4, numeral 3.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

carpetas en la tapa externa, en la esquina superior derecha diligenciando la información del rótulo.

<b>6. DETERMINACIÓN DE LOS SISTEMAS DE ORDENACIÓN.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Elegir si lo desea alfabético, cronológico, numérico, mixto o alfanumérico, se recomienda el cronológico como mejor opción.	

<b>7. FOLIACIÓN.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Para el proceso de foliación se debe utilizar lápiz de mina negra y blanda tipo HB o B, iniciándose desde el número uno (1), el cual corresponde al primer folio del documento que dio inicio al trámite, en consecuencia corresponde a la fecha	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

más antigua escribiendo el numero en la esquina superior derecha

<b>8. UBICACIÓN FÍSICA.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Ubicar las carpetas secuencialmente de acuerdo a la codificación de la tabla de retención documental, en la estantería o archivadores destinados para tal fin.	

### 12.5.3.2 Electrónicos.

<b>1. CREAR CARPETA.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Crear una carpeta con el nombre de la dependencia y/o unidad funcional y dentro crear dos carpetas con nombre documentos de archivo y documentos de apoyo	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 254 DE 330	

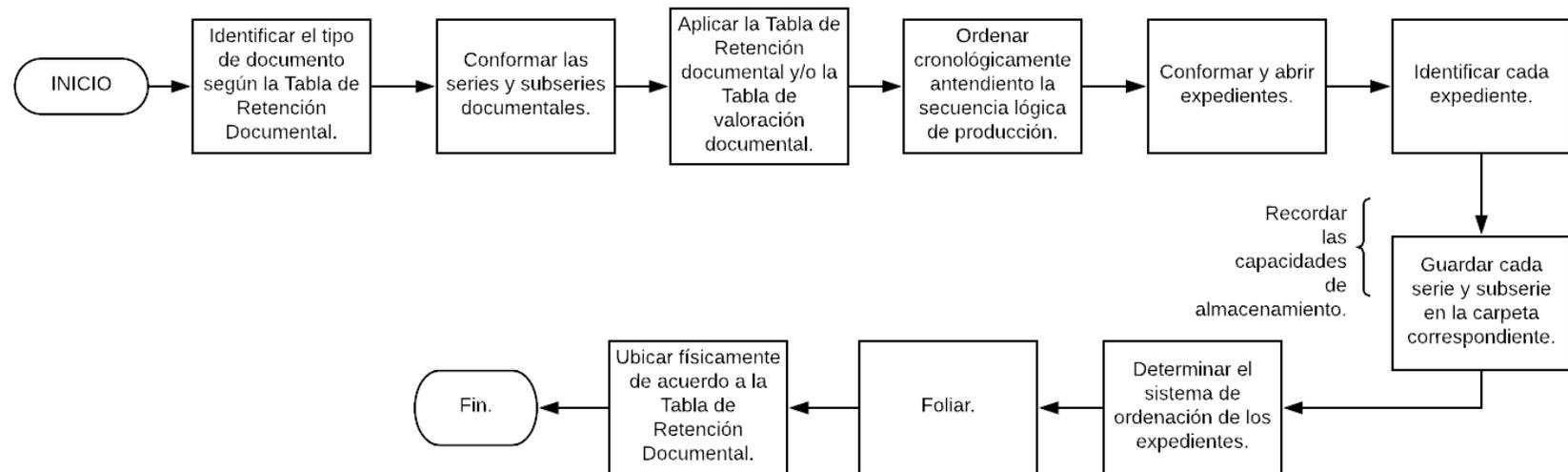
<b>2. EN LA CARPETA DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Dentro crear carpetas para cada una de las series y subseries documentales contenidas en la TRD de la dependencia, y guardar los archivos relacionados a dichos asuntos.	

<b>3. EN LA CARPETA DE DOCUMENTOS DE APOYO</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Almacenar los archivos que no se encuentran en la TRD, los documentos aquí son de carácter general (leyes, decretos, resoluciones, manuales, instructivos, etc.)	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

## 12.5.4 Diagrama de operaciones.

### 12.5.4.1 Físicos.



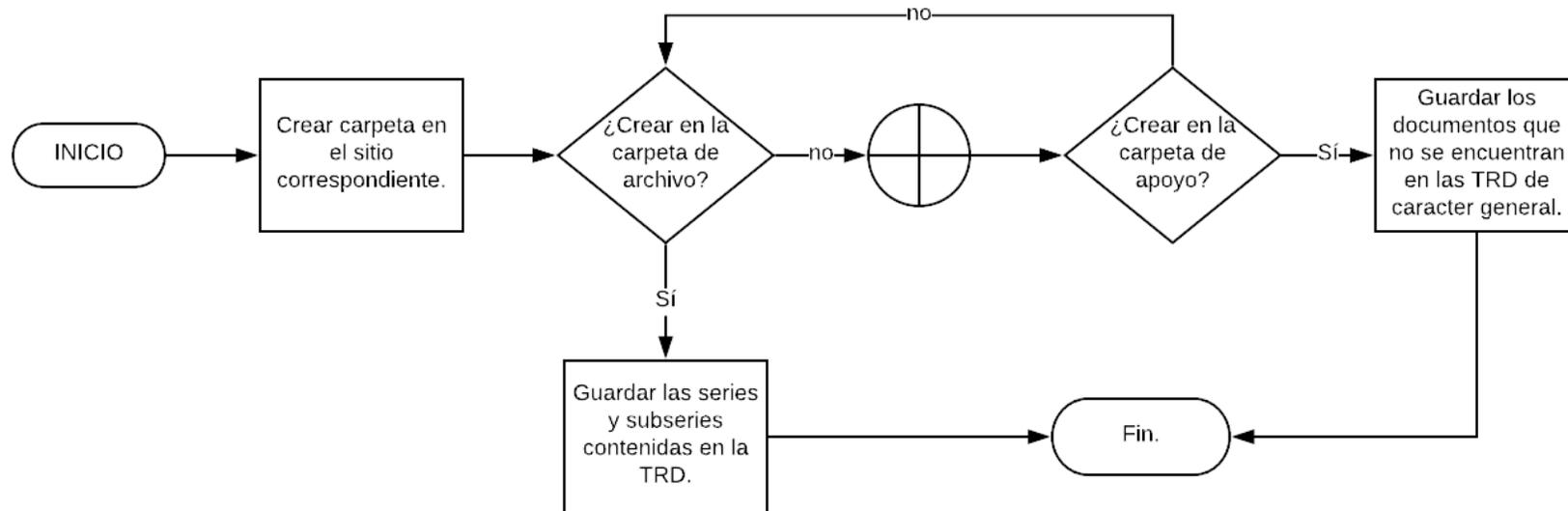
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	<b>Código: P-GEQ-01 v.00</b>	<b>Página: 256 DE 330</b>	

*Imagen 12 Diagrama de operaciones físicos- organización documental.*

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

**12.5.4.2 Electrónicos.**



<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 258 DE 330	

*Imagen 13 Diagrama de operaciones electrónico-organización documental.*

## 12.6 CONSULTA DE DOCUMENTOS.

Defínase Consulta de Documentos a cualquier proceso de visita, revisión y lectura de un documento; y el acceso a un documento o grupo de documentos que se encuentre almacenado en un Archivo, a fin de recabar la información que estos contienen.

### 12.6.1 Condiciones generales.

13. Para el préstamo de documentos se debe diligenciar el formato de préstamo y consulta documental, el cual debe ir debidamente firmado para la formalización del préstamo o consulta y se debe tener en cuenta el estado de conservación de los mismos o que se encuentren bajo restricción al público para determinar su disponibilidad.

14. Los funcionarios que tengan bajo su custodia los archivos de la entidad deben garantizar la seguridad de los mismos; no podrán ser consultados libremente aquellos que posean carácter reservado o que sean establecidos por la entidad como confidencialidad secreta; las mismas personas deben verificar que el documento devuelto se encuentre en las condiciones que fue prestado de ser acertado su estado, devolverlo a su ubicación original, en

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

caso contrario, se deberá hacer un reporte a la dependencia o unidad funcional solicitante para que sea reparado o recuperado el (los) documento (os).

15. Todas las dependencias y unidades funcionales están en la obligación de prestar el servicio de consulta y préstamo de documentos al interior de la entidad, tanto para otras dependencias y unidades funcionales al interior de la entidad, como entidades externas y ciudadanos en general; con un tiempo máximo de respuesta de 10 días hábiles.<sup>36</sup> En caso de sobrepaso en la respuesta, si el documento lo requiere, se debe emitir una explicación formal, dirigida al solicitante. Las copias deben ser entregadas en un máximo de 3 días hábiles.
16. Todas las personas tienen el derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley<sup>37</sup>, también se tiene derecho a que se le expidan copias de los documentos que reposan en los archivos, siempre y

<sup>36</sup> Congreso de la república de Colombia, 1985.

<sup>37</sup> Art. 74 de la Consulta Política de Colombia.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 260 DE 330	

cuando la reproducción no afecte al documento original. En todo caso el solicitante pagará los costos de reproducción de acuerdo a las tarifas señaladas por la entidad<sup>38</sup>

17. Para la consulta de los documentos históricos se debe obtener carnet de investigador, previo el cumplimiento de los siguientes requisitos<sup>39</sup>:

- Carta de presentación, preferiblemente institucional o, en su defecto, de carácter personal, indicando el interés específico en el campo de la investigación.
- Fotocopia simple del documento de identidad.
- Diligenciamiento del formato de registro, el cual será suministrado gratuitamente, por el archivo respectivo.
- Dos fotografías tamaño cédula (una para el formato de registro y otra para el carnet).

<sup>38</sup> Art. 6 del acuerdo 56 del 2000.

<sup>39</sup> Art. 3 del acuerdo 56 del 2000.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

18. Se recomienda poseer un espacio destinado para que el usuario realice la consulta de los documentos pues no deben hacerle dentro de los archivos para evitar pérdidas o extravíos, así mismo hacer un horario para la atención de solicitudes de consulta y préstamo de los documentos pertenecientes al archivo de gestión y al archivo central de 8:00 am a 5:00 pm. Los documentos de cualquier archivo no deben salir bajo ninguna circunstancia de la entidad, salvo que sean requeridos por las autoridades judiciales de acuerdo a la cadena de custodia establecida en el código de procedimiento penal<sup>40</sup>.

19. Para usuarios externos no se aceptan solicitudes de préstamo de documentos originales, sólo solicitud de copia previamente autorizadas por el jefe de la respectiva dependencia o unidad funcional o el funcionario a quien se le haya otorgado dicha facultad.

20. Para la consulta de documentos del archivo central previamente se debe solicitar a la dependencia o unidad funcional generadora del documento y esta a su vez debe hacer la solicitud de consulta al archivo central<sup>41</sup>.

<sup>40</sup> Congreso de la Republica de Colombia, 2004.

<sup>41</sup> Congreso de la Republica de Colombia, 2014.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

21. Los documentos que hayan sido consultados durante el día deben ser reintegrados en su respectiva ubicación en el transcurso de la jornada, por el funcionario designado en la atención de consultas; el plazo máximo de préstamo de los documentos en el interior de la entidad es de 5 días hábiles, transcurrido este tiempo deberá emitir una solicitud escrita de devolución al responsable de la respectiva dependencia.
22. La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición.
23. La autorización para consultar documentos oficiales y para expedir copias o fotocopias, autenticadas si el interesado así lo desea, deberá concederla el jefe de la respectiva oficina o el funcionario en quien éste haya delegado dicha facultad.

### 12.6.2 Marco normativo del procedimiento.

FUNDAMENTO	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia (Art. 20).	Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 263 DE 330	

	recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.
Constitución Política de Colombia. (Art. 27).	El Estado garantiza las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra.
Constitución Política de Colombia. (Art. 74).	Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.
Constitución Política de Colombia. (Art. 112).	Los partidos y movimientos políticos que no participen en el Gobierno podrán ejercer libremente la función crítica frente a éste y plantear y desarrollar alternativas políticas. Para estos efectos, salvo las restricciones legales, se les garantizan los siguientes derechos: de acceso a la información y a documentación oficiales...

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 264 DE 330	

Ley 4 de 1913 (Art. 315).	Sobre régimen político y municipal. Art. 315 Los Secretarios de las corporaciones y autoridades públicas dan fe en los certificados que expidan relativamente a los negocios que les están confiados por razón de su empleo.
Ley 4 de 1913 (Art. 316).	Sobre régimen político y municipal. Art. 316 Todo individuo puede pedir certificados a Jefes o Secretarios de las Oficinas, y los primeros los mandarán dar si el asunto de que se trata no fuera reservado. Si lo fuese, el certificado se extenderá, pero se reservará en la oficina hasta que cese la reserva y pueda entregársele al interesado. De los certificados se dejará copia en un libro de papel común.
Ley 4 de 1913 (Art. 320).	Todo individuo tiene derecho a que se le den copias de los documentos que existan en las secretarías y en los

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 265 DE 330	

	<p>archivos de las oficinas del orden administrativo, siempre que no tengan carácter de reserva; que el que solicite la copia suministre el papel que debe emplearse y pague al amanuense, y que las copias puedan sacarse bajo la inspección de un empleado de la oficina y sin embarazar los trabajo de esta.</p> <p>Ningún empleado podrá dar copia de documentos que según la Constitución o la ley tenga carácter de reservados, ni copia de cuales quiera otros documentos, sin orden del jefe de la oficina de quien dependa.</p>
Ley 57 de 1985 (Art. 1 y 12 al 27).	Sobre publicidad y acceso a los documentos públicos.
Decreto 01 de 1984.	Código Contencioso Administrativo, sobre el Derecho de petición de información.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

Decreto 2126 de 1992 (Art. 51).	Reserva Archivo Ministerio de Relaciones Exteriores.
Acuerdo AGN 47 de 2000.	Acceso a documentos.
Acuerdo AGN 56 de 2000.	Requisitos de consulta.

*Tabla 36 Marco normativo del procedimiento consulta de documentos.*

### 12.6.3 Actividades.

#### 12.6.3.1 Sólo físicos.

##### 12.6.3.1.1 Formulación de la consulta.

<b>1. DETERMINACIÓN DE LA NECESIDAD Y PRECISIÓN DE LA CONSULTA.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
El solicitante determina qué documento requiere, debe facilitar los datos necesarios del documento requerido (tipo documental, serie o Subserie, fecha).	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 267 DE 330	

<b>2. REALIZAR SOLICITUD.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
<p>La persona que requiera del documento debe hacer la solicitud formal de consulta a la dependencia o unidad funcional pertinente.</p>	

<b>3. RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
<p>Cuando la solicitud sea competente para la dependencia y/o unidad funcional, se recibe la solicitud de consulta y se le informa al usuario el paso a seguir.</p>	

<b>4. DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN EN</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad
--	---

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 268 DE 330	

<b>TÉRMINOS DE RESTRICCIONES POR RESERVA O POR CONSERVACIÓN.</b>	funcional que genere documentos.
Se debe verificar que los documentos no tengan restricciones o reserva de acuerdo a la ley, en caso de que exista proceder a informar al usuario.	

<b>5. DILIGENCIAR FORMATO DE PRÉSTAMO O CONSULTA DE DOCUMENTOS.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Formalizar la solicitud de consulta mediante el diligenciamiento del formato de préstamo o consulta de documentos.	

12.6.3.1.2 Estrategia de búsqueda

<b>1. DISPONIBILIDAD DE EXPEDIENTES.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
--	--

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 269 DE 330	

El encargado de la actividad verifica que el documento se encuentre disponible y en el archivo

<b>2. UBICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
El funcionario de la dependencia realizará la búsqueda y ubicación del documento solicitado.	

#### 12.6.3.1.3 Respuesta a consulta y entrega

<b>1. FACILITAR EL DOCUMENTO AL USUARIO.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
El delgado de la actividad en la dependencia y/o unidad funcional facilitará los documentos, en caso de que el usuario requiera copia del documento consulado, será en presencia de dicho responsable.	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 270 DE 330	

<b>2. DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Se debe devolver los documentos prestados a la respectiva dependencia y/o unidad funcional donde fueron solicitados primeramente.	

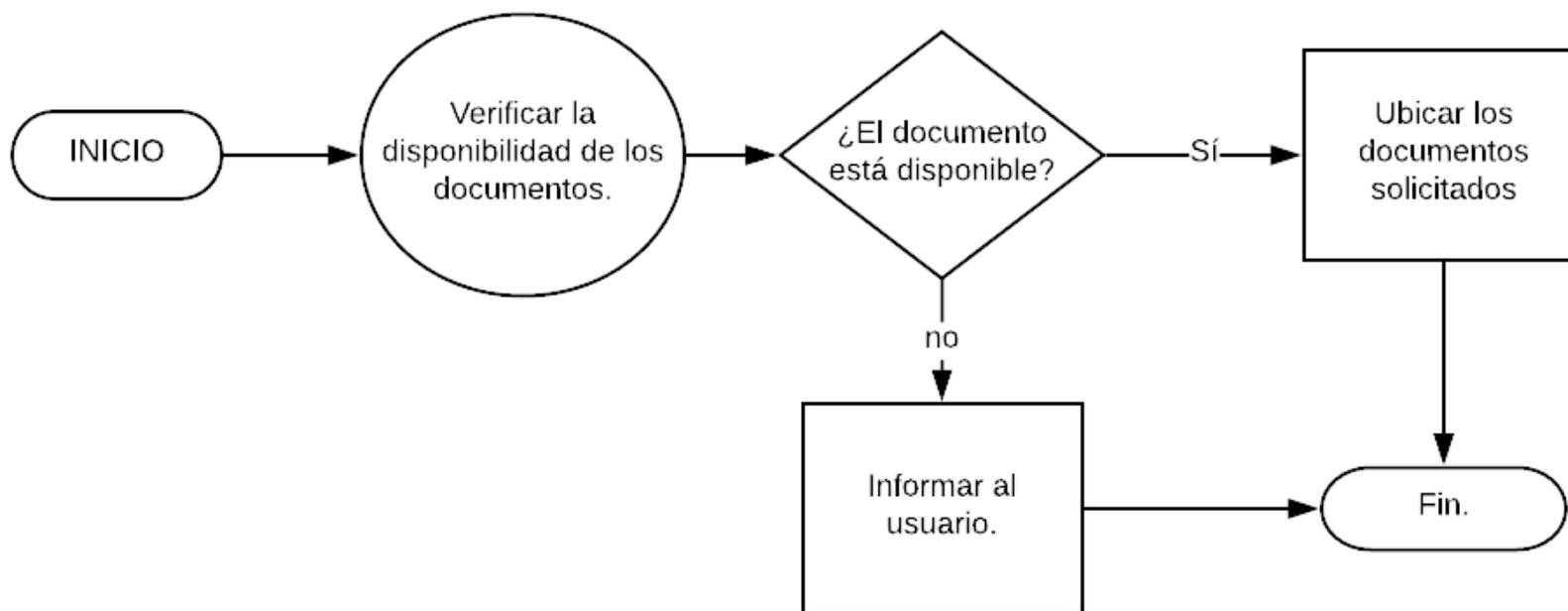
<b>3. VERIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Verificar que los documentos en devolución estén completos y en el estado inicial de préstamo, en caso contrario, reportar al jefe de gestión documental que ejecutar las medidas requeridas en tales incidentes.	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:



12.6.4.1.2 Estrategia de búsqueda.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:



<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

*Imagen 15 Diagrama de operaciones estrategia de búsqueda-consulta documental.*

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

12.6.4.1.3 Respuesta a consulta y entrega.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:



**Gobernación  
de Norte de  
Santander**

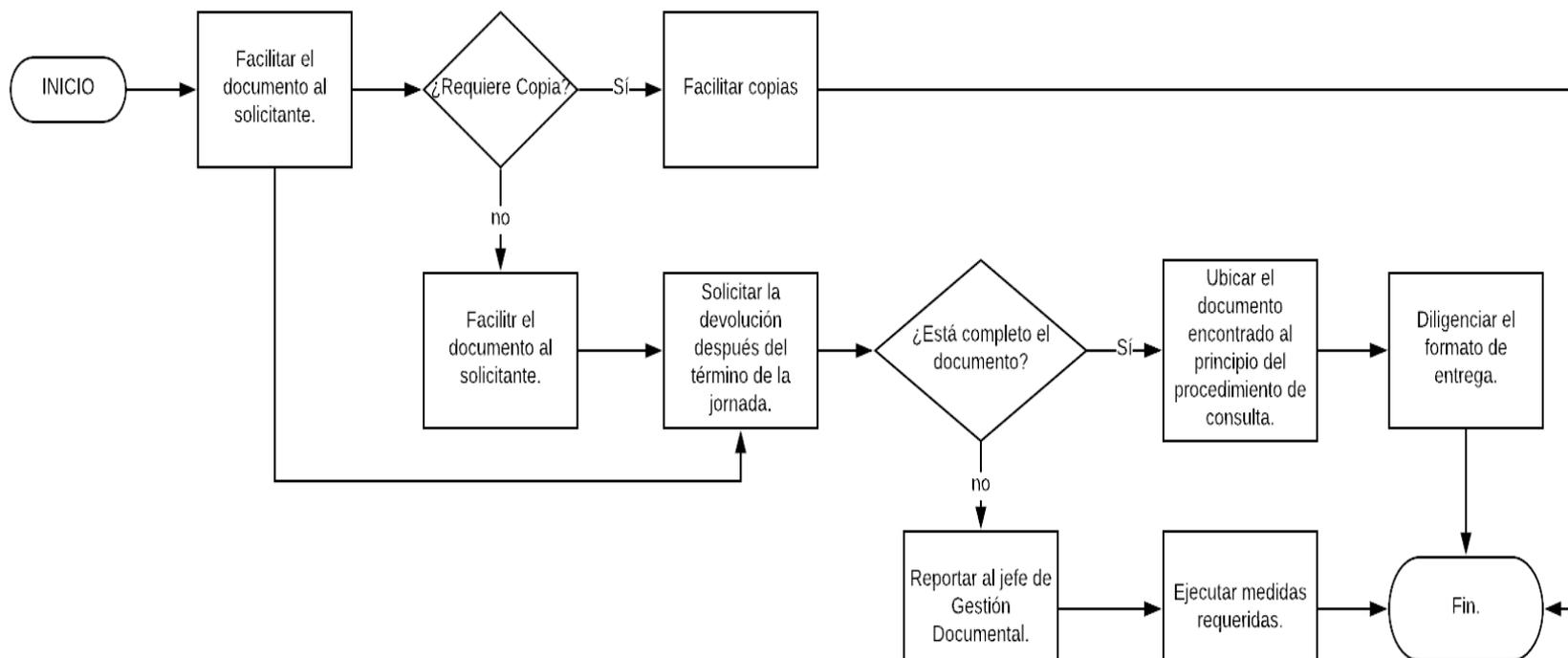
**E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA**

*PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.*



Código: P-GEQ-01 v.00

Página: 276 DE 330



<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>probó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 277 DE 330	

Image 16 Diagrama de operaciones respuesta a consulta y entrega- consulta documental.

## 12.7 CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS.

Conjunto de estrategias y procesos de preservación y conservación, bajo el concepto de Archivo Total, para asegurar el adecuado mantenimiento de sus documentos, independientemente del tipo de soporte, garantizando la integridad física y funcional de toda la documentación, desde el momento de su emisión, durante su periodo de vigencia, hasta su depósito final o sea en cualquier etapa de su ciclo vital, sin alterar su contenido.

### 12.7.1 Condiciones generales.

Tomando en cuenta las pautas dadas por el AGN en el acuerdo 48 del 2000, acuerdo 49 del 2000, acuerdo 50 del 2000 y la Ley 594 del 2000 (Ley General de Archivos para Colombia), se establecen las condiciones para los locales destinados como sedes de archivos, estantería, mobiliario, contenedores y para la conservación preventiva de documentos.

1. **Capacidad de almacenamiento;** considerando dos aspecto fundamentales como: estanterías, la dimensión de estos es determinada por el Grupo de Gestión Documental, teniendo en cuenta la disposición de espacio suficiente

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 278 DE 330	

para albergar la documentación acumulada y su natural incremento, de acuerdo con los parámetros establecidos en las TRD y los documentos de apoyo necesarios, atendiendo la normativa vigente; y las unidades de conservación.

Tenga presente que dentro de cada carpeta se deben archivar máximo 200 folios. Si se requiere más de una carpeta, proceda a abrir una nueva carpeta identificándola con la información señalada, anexándole el número de orden de la carpeta.

2. **Condiciones ambientales generales;** vela porque los depósitos de la documentación en los diferentes archivos, cumplan con las condiciones mínimas de ventilación, iluminación, temperatura (blanco y negro: Temperatura 15 a 20°C y color: T° menor a 10°C) y humedad (relativa de 40% a 50%), garantizando la integridad física y funcional de los documentos, sin que se altere su contenido.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

**2.1 Ventilación:** La ventilación interna debe permitir que las condiciones ambientales del depósito y espacio del mismo, garanticen la conservación del documento y la disposición de las unidades de conservación en los estantes, deberá permitir una adecuada ventilación a través de ellos.

**2.2 Iluminación:** Se debe evitar la incidencia de luz directa sobre documentación y contenedores, cuando no sea posible suprimir las fuentes naturales de luz se deben utilizar cortinas en las ventanas; las instalaciones eléctricas deben estar por fuera del local de depósito en lo posible y deben estar en perfectas condiciones; se debe mantener un control sobre la instalación eléctrica y los depósitos de archivo deben contar con iluminación adecuada para la conservación de los documentos, la radiación visible lumínica debe ser menor o igual a 100 lux. En los depósitos en los que se requiera iluminación artificial se podrá emplear luz fluorescente de baja intensidad.

**3. Condiciones ambientales especiales según su soporte;** como mínimo se debe efectuar una edificación anual de los siguientes aspectos:

**3.1 Material documental: Soporte en papel;** una temperatura de 15 a 20°C con una fluctuación diaria de 4°C. y una humedad relativa entre 45% y 60% con fluctuación diaria del 5%.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 280 DE 330	

**3.2 Material documental: Fotografía;** para fotografía a blanco y negro se recomienda una temperatura de 15 a 20°C con humedad relativa de 40 a 50% y para fotografía a color se recomienda una temperatura menor a 10°C con humedad relativa de 25 a 35%

**3.3 Material documental: Grabaciones;** en las áreas donde se almacenan archivos de tipo grabación, se recomienda mantener una temperatura entre 10°C y 18°C, en las áreas donde se almacenan archivos de tipo grabación, la humedad relativa es recomendable mantenerla entre 40% y 50%.

**3.4 Material documental: Microfilm;** la temperatura en los depósitos donde se almacenan archivos en soporte microfilm es recomendable entre 17°C y 20°C.

**4. Soporte;**

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

**4.1 Papel**, se recomienda la utilización de papelería con gramaje entre 75 y 90 g/m<sup>2</sup>, libre de ácido y exento de lignina cuyo valor de pH esté en rango de acuerdo con los aspectos contemplados en la NTC 4436 “Papel para documentos de archivo: Requisitos para la permanencia y durabilidad”.

**4.2 Tinta**, se recomienda que las tintas de impresión deben poseer estabilidad química, ser insoluble en contacto con la humedad, no presentar modificación de color y no transmitir acidez al soporte. Se recomienda que la tinta para escribir debe ser un líquido uniforme, libre de sedimento, materiales en suspensión o elementos extraños; no debe presentar separación de componentes o coagulación.

**4.3 Objetos para manuscibir**; no se recomienda utilizar micropuntas o esferos de tinta húmeda en los documentos de conservación total, pues la clase de colorantes y solventes que contienen son solubles en agua, tienden a expandirse, perder su coloración en corto tiempo y aún en condiciones estables de almacenamiento pueden presentar pérdida de legibilidad en la información.

**5. Unidades de conservación;**

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 282 DE 330	

- 5.1** Se recomienda que las carpetas, deban ser de yute desacidificada en tamaño oficio, de mínimo 240 g/m<sup>2</sup>. Para la transferencia de los documentos históricos al Archivo General de la Nación, se utilizan las carpetas tipo cuatro (4) aletas en propalcote.
- 5.2** Se recomienda utilizar gancho legajador plástico para las carpetas.
- 5.3** Para el almacenamiento de las carpetas, se utilizan cajas referencia X-100, cuyas medidas son: 12 x 26 x 42 cms. Las cajas son suministradas por el Grupo de Gestión Documental únicamente para las transferencias documentales.
- 5.4** No se podrán utilizar pastas AZ o de argolla, anillados así como otros sistemas de almacenamiento, que afecten la integridad física de los documentos en los Archivos de Gestión.
- 5.5** Para las fotografías y negativos se recomienda almacenarse en sobres individuales y en cajas de pH neutro (7) y nunca emplear materiales plásticos.
- 5.6** Los rollos de microfilm deberán mantenerse en su carrete y contenedor elaborados en material estable y químicamente inerte; cada rollo estará en una unidad independiente debidamente identificada y dispuesto en las

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

respectivas estanterías diseñadas acordes con el formato y con las especificaciones requeridas para garantizar su preservación.

**5.7** Los disquetes, CD y DVD. podrán contar con una unidad de conservación plástica en polipropileno u otro polímero químicamente estable y que no desprenda vapores ácidos o contener moléculas ácidos retenidas en su estructura. Cada unidad de conservación contendrá solo un disquete, CD o DVD.

**6. Mantenimiento de las instalaciones;** el Grupo de Gestión Documental debe hacer recorridos periódicos de inspección para observar si los depósitos y la documentación se mantienen en excelentes condiciones de aseo y seguridad. Se debe garantizar la limpieza de las instalaciones incluyendo mobiliario y unidades de conservación, identificando también los riesgos que puedan afectar la integridad de los documentos<sup>42</sup>.

<sup>42</sup> AGN, 2002.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	<b>Código: P-GEQ-01 v.00</b>	<b>Página: 284 DE 330</b>	

7. **Condiciones funcionales;** comprende el aprovechamiento de los espacios físicos basándose en la óptima distribución del mobiliario, su característica y disposición, dichas condiciones deben ser verificadas por el Grupo de Gestión Documental. Para cumplir las condiciones funcionales se debe tomar en cuenta:

**7.1 Estantería:** el diseño de los estantes debe ser acorde con la cantidad de unidades que contendrá, evitando bordes o aristas que produzcan daños sobre los documentos. Se recomienda que los estantes sean contruidos en láminas metálicas sólidas, resistentes y estables con tratamiento anticorrosivo; se recomienda que la estantería no esté recostada sobre los muros y se deje un espacio mínimo de 20 cm, entre éstos y la estantería; se recomienda que los estantes tengan capacidad de soportar un peso de 100kg/mt lineal.

Si se disponen módulos compuestos por dos cuerpos de estanterías, se deben utilizar los parales y tapas laterales para proporcionar mayor estabilidad. El espacio de circulación entre cada módulo de estantes debe tener un mínimo de 70 cm, y un corredor central mínimo de 120 cm. En todo caso se deberán anclar los estantes con sistemas de fijación a piso. La balda superior debe estar a un máximo de 180 cm, para facilitar

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

la manipulación y el acceso del operario a la documentación. La balda inferior debe estar por los menos a 10 cm del piso.

La distancia libre entre la unidad de conservación y la bandeja superior debe ser mínimo de 4 cm. El cerramiento superior no debe ser utilizado como lugar de almacenamiento de documentos ni de ningún otro material. La estantería deberá tener un sistema de identificación visual de la documentación acorde con la signatura topográfica.

Para unidades de conservación como libros, legajos o carpetas se recomienda el empleo de separadores metálicos con el fin de evitar el deslizamiento y la deformación de la documentación.

**7.2 Mobiliaria;** Los archivadores utilizados como mobiliario de oficina deben elaborarse en materiales estables para la conservación de documentos y proyectarse de acuerdo con la producción documental.

Para la documentación de imagen análoga como microfilmación, cintas fonográficas, cintas de video, rollos cinematográficos o fotografía entre otros y digital como disquetes, CD, principalmente, se deben contemplar sistemas de almacenamiento especiales como gabinetes, armarios o estantes con diseños desarrollados

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 286 DE 330	

acordes con las dimensiones y tipo de soporte a almacenar y los recubrimientos antioxidantes y antiestáticos a que haya lugar.

**7.3 Condiciones de seguridad;** comprende lo referente a su accesibilidad para evitar adulteraciones o robos y la seguridad física de la documentación. Para cumplir con esto se debe tener en cuenta: los funcionarios del Grupo de Gestión Documental son los únicos autorizados para el ingreso permanente a las instalaciones del Archivo Central.

Para el personal ajeno al Grupo de Gestión Documental que requiera ingresar a las instalaciones del Archivo Central, se debe contar con autorización expresa del Coordinador del Grupo de Gestión Documental.

En cada dependencia, los funcionarios son responsables de velar por la seguridad y accesibilidad a los documentos del Archivo de Gestión.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

8. **Edificación;** las instalaciones destinadas para la conservación de documentos deben ubicarse en terrenos donde no existan riesgos de humedad o posibles inundaciones. Se debe garantizar que se cuente con el espacio suficiente para resguardar la documentación<sup>43</sup>.
9. **Distribución de áreas;** las zonas destinadas para las funciones propias de archivo, consulta y atención al público, deben estar fuera de las áreas de almacenamiento de documentos, con el fin de velar por la seguridad de los mismos y mantener reguladas las condiciones ambientales de dichas áreas.
10. La entidad debe poseer diferentes medios y soportes para el aseguramiento de la información.

### 12.7.1.1 Conservación de documentos electrónicos.

**Conservación:** Es la parte de la gestión de documentos digitales que trata de preservar tanto el contenido como la apariencia de los mismos. El lapso de tiempo para su eliminación tiene que presuponerse lo suficiente como para implicar cambios tanto en la tecnología como en la comunidad de usuarios, ya que nuevas versiones de bases de datos,

<sup>43</sup>AGN, 2001.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 288 DE 330	

hojas de cálculo y procesadores de texto se pueden esperar al menos cada dos o tres años, con correcciones y actualizaciones incluso más a menudo. En general, preservar la apariencia de un documento digital es difícil cuando se trata de texto, pero es casi imposible cuando se trata de entornos multimedia, donde hay una intensa interrelación entre hardware/software y contenidos.

**Copias de seguridad:** Se refiere al proceso de hacer duplicados exactos del objeto digital. Aunque es un componente esencial de todas las estrategias de preservación, las copias de seguridad en sí mismas no son una técnica de mantenimiento a largo plazo, ya que se ocupa exclusivamente con la cuestión de pérdida de datos debido a un fallo de hardware, bien debido a causas u otras adversidades. Las copias de seguridad deberían ser consideradas la estrategia de mantenimiento mínima para incluso los materiales más efímeros y con menos valor que dispongamos.

**Actualización:** Se refiere a la copia de información digital de un soporte de almacenamiento a largo plazo a otro del mismo tipo, sin ningún cambio en los documentos.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 289 DE 330	

**Metadatos:** La información que se necesita para compilar unos metadatos destinados a la conservación habitualmente se divide en dos clases: información sobre el contenido, consistente en detalles de la parte técnica del objeto que indica al sistema cómo representar los datos con un tipo específico y un formato. A medida que las tecnologías de acceso cambian, estos metadatos de representación también cambian y necesitan ser actualizados; y de información descriptiva para la conservación, consistente en otra información necesaria para la gestión y uso de los objetos a largo plazo, incluyendo identificadores y detalles bibliográficos, información sobre los propietarios del objeto, gestión de derechos de acceso, historia, contexto incluyendo la relación con otros objetos y la información sobre la validación de los formatos. Obviamente algunos de estos metadatos pueden referirse a otros objetos tales como herramientas de software y especificaciones de formatos que deben a su vez ser conservados.

**Preservación de la tecnología:** Se fundamenta en la preservación del entorno técnico que hace funcionar el sistema, incluyendo sistemas operativos, software de aplicaciones original, controladores de medios, etc. enfocándose más en un tipo de estrategia de recuperación de documentos después de un desastre de objetos digitales que no han estado

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	<b>Código: P-GEQ-01 v.00</b>	<b>Página: 290 DE 330</b>	

sometidos a una conservación adecuada. Ofrece el potencial de tratar con la obsolescencia de los soportes, asumiendo que esos soportes no se han deteriorado más allá de su legibilidad.

**Migración:** En algunas ocasiones se utiliza como sinónimo de actualización, pero más específicamente se utiliza para copiar o convertir datos de una tecnología a otra, tratándose de hardware como de software, conservando las características natas de los datos. Esta definición captura la esencia y la ambigüedad de la migración; trata de un conjunto de tareas organizadas destinadas a conseguir la transferencia periódica de materiales digitales desde una generación tecnológica a la siguiente. Su objetivo es preservar la integridad de los objetos digitales y mantener la posibilidad por parte de los usuarios de recuperar, visualizar y utilizarlos en una perspectiva de constante cambio tecnológico.

**Utilización de estándares:** Se apoya en buscar una forma de codificar y formatear los objetos digitales adhiriéndose a estándares reconocidos y favoreciéndolos en lugar de los más esotéricos y menos soportados. Presupone que tales estándares perdurarán y que los problemas de compatibilidad que resulten de la evolución del

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

entorno informático (aplicaciones, sistemas operativos) serán solventados debido a la continua necesidad de acomodar la norma dentro de los nuevos entornos.

**Emulación:** La emulación encapsula el comportamiento del software o hardware junto con el objeto digital mismo. Una alternativa a la emulación documento a documento, es la creación de un registro que identifique unívocamente entornos de hardware y software y proporcione información sobre cómo recrear dicho entorno para preservar el uso del objeto digital.

**Almacenamiento:** El almacenamiento es a menudo tratado como un estado pasivo en el ciclo de vida, pero los soportes de formatos de almacenamiento van cambiando. La solución más común a este problema de cambiar los medios de almacenamiento es la migración a nuevos sistemas de almacenamiento, pero siempre está presente el problema de la pérdida de datos o problemas con la calidad cuando se realiza la transformación.

### 12.7.2 Marco normativo del procedimiento.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 292 DE 330	

FUNDAMENTO	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia (Art.8).	Proteger los recursos culturales y naturales del país y velar por la conservación de un ambiente sano.
Constitución Política de Colombia (Art.95).	La calidad de colombiano enaltece a todos los miembros de la comunidad nacional. Todos están en el deber de engrandecerla y dignificarla. El ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta Constitución implica responsabilidades.
Código de procedimiento civil (Art. 251).	“Distintas clases de documentos. Son documentos los escritos, impresos, planos, dibujos, cuadros, fotografías, cintas cinematográficas, discos, grabaciones magnetofónicas, radiografías, talones, contraseñas, cupones, etiquetas, sellos y, en general, todo objeto

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 293 DE 330	

	mueble que tenga carácter representativo o declarativo, y las inscripciones en lápidas, monumentos, edificios o similares”
Ley 47 de 1920 (Art. 22).	Defensa y conservación de los bienes muebles e inmuebles.
Ley 14 de 1936.	Aprueba tratado internacional sobre protección del patrimonio Cultural.
Ley 39 de 1981 (Art. 1, 23 y 4).	Sobre conservación copias mediante microfilmación.
Ley 63 de 1986.	Aprueba el tratado que prohíbe la importación, exportación y transferencia ilegal de bienes culturales.
Ley 6 de 1992 (Art. 74).	Por la cual se expiden normas en materia tributaria, se otorgan facultades para emitir títulos de deuda pública interna, se dispone un ajuste de pensiones del sector

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 294 DE 330	

	público nacional y se dictan otras disposiciones. Art.
Ley 80 de 1993 (Art. 39).	Segundo párrafo: Las entidades establecerán medidas para preservar contratos.
Ley 397 de 1997 (Art. 4).	Ley General de Cultura. Definición de Patrimonio Cultural de la Nación.
Ley 397 de 1997 (Art. 12).	Ley General de Cultura. Del Patrimonio Bibliográfico, Hemerográfico, Documental y de Imágenes en Movimiento.
Código de Comercio (Art. 48 y 60).	Autoriza la utilización del microfilm para conservar y almacenar libros y papeles del comercio.
Decreto 1798 de 1990 (Art. 31).	Conservación de libros y papeles de los comerciantes.
Decreto 2620 de 1993.	Autoriza el uso del disco óptico a los comerciantes en sus archivos.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 295 DE 330	

Decreto 2150 de 1995.	Suprime autenticación de documentos originales y el uso de sellos; prohíbe exigir copias o fotocopias de documentos que la entidad tenga en su poder; prohíbe copiar o retirar documentos de los archivos de las entidades públicas; autoriza el uso de sistemas electrónicos de archivos y transmisión de datos; prohíbe el uso de las tecnologías de archivo documental por parte de los particulares, entre otros.
Acuerdo AGN 007 de 1994 (Art. 23).	"Reglamento General de Archivos". "Valoración documental" que ordena a las entidades Oficiales elaborar la tabla de retención documental a partir de su valoración.
Acuerdo AGN 007 de 1994 (Art. 60).	"Reglamento General de Archivos". "Conservación integral de la documentación de archivos." Los archivos deberán

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 296 DE 330	

	implementar un sistema integrado de conservación acorde con el sistema de archivos establecido en la entidad, para asegurar el adecuado mantenimiento de los documentos, garantizando la integridad física y funcional de toda la documentación desde el documento de la emisión, durante su período de vigencia, hasta su disposición final.
Acuerdo AGN 11 de 1996.	Criterios de conservación y organización de documentos.
Acuerdo 047 de 2000.	Acceso a los documentos de Archivo, restricciones por razones de conservación.
Acuerdo 048 de 2000.	Conservación preventiva, conservación y restauración documental.
Acuerdo 049 de 2000.	Condiciones de Edificios y locales destinados a archivos.
Acuerdo 050 de 2000.	Prevención de deterioro de los documentos de archivo y

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 297 DE 330	

	situaciones de riesgo.
Acuerdo 056 de 2000.	Requisitos para la consulta y acceso a los documentos de archivo.
Acuerdo 037 de 2002.	Especificaciones técnicas y requisitos para la contratación de los servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo.

*Tabla 37 Marco normativo del procedimiento conservación documental.*

### 12.7.3 Actividades.

#### 12.7.3.1 Tanto físicos como electrónicos.

<b>1. REALIZAR DIAGNÓSTICO INTEGRAL.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Hacer un diagnóstico de las condiciones de los archivos de gestión, archivo central y archivo histórico con su respectiva documentación, para determinar los factores de riesgos y tomar las respectivas medidas respectivas.	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 298 DE 330	

<b>2. REALIZAR ADECUACIONES.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
La entidad debe realizar la debida señalización y adecuación de las áreas, para la prevención y atención de desastres.	

<b>3. INSPECCIÓN Y MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Verificar el estado tanto inmobiliario como de los archivos, aplicando el mantenimiento necesario, monitoreando las condiciones ambientales para su optima conservación.	

<b>4. LIMPIEZA DE ÁREAS, SOPORTES Y</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
---	--

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

<b>DOCUMENTOS.</b>
Mantener los sitios de conservación de archivos y los documentos limpios y libres de cualquier ente que pueda deteriorarlos (Control de plagas, hongos, humedad, etc.). Hacer controles periódicos.

<b>5. ALMACENAMIENTO, RE-ALMACENAMIENTO Y EMPASTE/ENCUADERNACIÓN</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
La entidad debe proporcionar el mobiliario, las áreas de almacenamiento, equipo y unidades de conservación adecuados y distribuirlos en los respectivos archivos para el almacenamiento, re-almacenamiento y empaste.	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 300 DE 330	

<b>6. ESTABLECIMIENTO DE MEDIDAS PREVENTIVAS E IMPLANTACIÓN DE PLANES DE CONTINGENCIA.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
La entidad debe implementar las medidas preventivas y planes de contingencia para resguardar la seguridad de la documentación.	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

## 12.7.4 Diagrama de operaciones

### 12.7.4.1 Tanto físicos como electrónicos

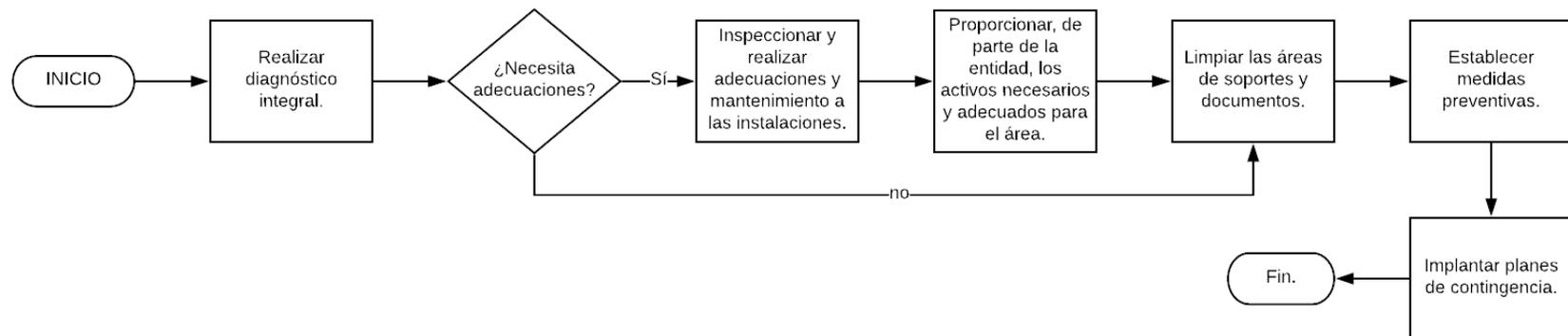


Imagen 17 Diagrama de operaciones tanto físico como electrónicos-conservación documental.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

## 12.8 DISPOSICIÓN FINAL DE LOS DOCUMENTOS.

Selección de los documentos en cualquier etapa del ciclo vital, con miras a su conservación temporal, permanente, o a su eliminación se deberá llevar a cabo atendiendo lo identificado en los campos de las Tablas de Retención Documental y/o Tablas de Valoración Documental.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 303 DE 330	

### 12.8.1 Condiciones generales.

1. Las actividades a seguir para la disposición final de los documentos, vienen de la mano con las TRD, previamente establecidas, estos pueden ser conservación total en soporte físico o electrónico, selección, digitalización o en su defecto la eliminación.
2. La conservación total es aplicable a todos aquellos documentos que tienen un valor primario, ya sea por disposiciones legales o por su valor para el testimonio de una actividad u transferencia de la entidad; de igual manera constituyen el patrimonio documental de la sociedad que los produce, utiliza y conserva para investigaciones en materia de ciencia y cultura. Los documentos que se conserven de manera permanente, así como los que se les aplica selección deben ser transferidos al archivo (transferencias secundarias).
3. La eliminación se aplica para aquellos documentos que pierden sus valores primarios (Administrativo, legal, fiscal, contable y jurídico) y no adquieren valores secundarios (históricos, científicos, culturales). La eliminación es un proceso irreversible, por lo que esta decisión debe estar muy bien sustentada de acuerdo con el estudio de valoración abordado durante el proceso de elaboración de la tabla de retención documental y conservar soportes de información.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 304 DE 330	

4. La actividad de selección se aplica para aquellas series y/o subserie documentales que no ameritan conservarse totalmente, pero que poseen valor informativo que se repite o se encuentra registrado en otras series y/o subserie documentales. Una vez que se efectuó la selección, implícitamente se está determinando eliminación sobre la documentación no seleccionada.
5. Los procesos de identificación, valoración y selección documental permiten establecer que documentos deben ser eliminados.

### 12.8.2 Marco normativo del procedimiento.

FUNDAMENTO	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia (Art 63).	Los bienes de uso público, los parques naturales, las tierras comunales de grupos étnicos, las tierras de resguardo, el patrimonio arqueológico de la Nación y los

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 305 DE 330	

	demás bienes que determine la ley, son inalienables, imprescriptibles e inembargables.
Constitución Política de Colombia (Art 70).	CN. Párrafo 2: La cultura en sus diversas manifestaciones es fundamento de la nacionalidad. El Estado reconoce la igualdad y dignidad de todas las que conviven en el país. El Estado promoverá la investigación, la ciencia, el desarrollo y la difusión de los valores culturales de la Nación.
Constitución Política de Colombia (Art 71).	La búsqueda del conocimiento y la expresión artística son libres. Los planes de desarrollo económico y social incluirán el fomento a las ciencias y, en general, a la cultura.
Constitución Política de Colombia (Art 72).	El patrimonio cultural de la Nación está bajo la protección

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 306 DE 330	

	del Estado.
Ley 47 de 1920.	Protección del patrimonio documental y artístico.
Ley 14 de 1936.	Aprueba tratado internacional sobre protección del patrimonio cultural.
Ley 163 de 1959.	Por la cual se dictan medidas sobre defensa y conservación del patrimonio histórico, artístico y públicos de la Nación.
Ley 39 de 1981 (Art. 1,2, 3 y 4).	Sobre microfilmación y certificación de archivos, las entidades bajo cuya custodia reposen archivos de los cuales deban dar fe, están obligadas a conservar por su cuenta copias de ellos mediante el empleo de procedimiento de microfilmación o de cualquiera otro técnicamente adecuado y aceptado el Gobierno Nacional.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 307 DE 330	

Ley 80 de 1993 (Art. 39).	Segundo Párrafo. Las entidades estatales establecerán las medidas que demanden la preservación, inmutabilidad y seguridad de los originales de los contratos estatales.
Decreto 2527 de 1950.	Por el cual se autoriza el procedimiento de microfilm en los archivos y se concede valor probatorio a las copias fotostáticas de los documentos microfilmados.
Decreto 3354 de 1954.	Podrán microfilmarse los documentos y expedientes que han sido sometidos al trámite normal y los que encontrándose en trámite, por su importancia merezcan un especial cuidado en la conservación y autenticidad; pero no podrán ser destruidos sus originales hasta cuando haya transcurrido el tiempo que la prudencia y la costumbre aconsejen en cada caso, de acuerdo con su

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 308 DE 330	

	naturaleza. Al someter a la microfilmación cualquier documento, debe tenerse el cuidado de que quede copiado en la cinta íntegramente y con absoluta fidelidad, de tal modo que queda prohibido hacerles recortes, dobleces, enmendaduras o cualquier adulteración, con pena de perder su valor probatorio.
Decreto 264 de 1963.	Defensa y conservación patrimonio.
Decreto 960 de 1970.	Estatuto Notarial.
Decreto 2620 de 1993.	Uso de medios tecnológicos para conservación de archivos.
Decreto 2649 de 1993 (Art 134).	Por el cual se reglamenta la Contabilidad en General y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia. Art. 134.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 309 DE 330	

	Conservación y destrucción de libros.
Decreto 998 de 1997.	Transferencias documentales secundarias.
Decreto 1145 de 2004.	Guarda y custodia hojas de vida.
Acuerdo AGN 007 de 1994 (Art. 18).	"Reglamento General de Archivos". Crea el Comité Evaluador de Documentos, determina su integración y le fija la función principal de estudiar los asuntos relativos al valor secundario de los documentos.
Acuerdo AGN 007 de 1994 (Art. 23).	"Reglamento General de Archivos". "Valoración documental". Ordena a las entidades oficiales elaborar la TRD a partir de su valoración.
Acuerdo AGN 007 de 1994 (Art. 25).	"Reglamento General de Archivos". "Eliminación de documentos" que se entiende como la destrucción de los documentos que hayan perdido su valor administrativo,

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

	legal o fiscal y que no tengan valor histórico.
Acuerdo AGN 08 de 1995.	Transferencias documentales secundarias.
Circular del AGN 03 de 2001.	Transferencias documentales secundarias.
Circular del AGN 01 de 2004.	Inventario de documentos a eliminar.
NTC 3723.	Micrografía. Microfilmación de documentos sobre películas de tipo gelatina y sales de plata de 16 mm y 35 mm. Técnica de operación.
NTC 4080.	Micrografía Símbolos gráficos para su uso en microfilme con su significado, aplicación y localización. Clasificación de Microfilmes.
NTC 5174.	Norma sobre procesado y almacenamiento de microfilmes tipo gelatina y plata.
NTC 5238.	Micrografía: microfilmación de series: Procedimientos de

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 311 DE 330	

	operación.
--	------------

Tabla 38 Marco normativo del procedimiento disposición final documental.

### 12.8.3 Actividades.

#### 12.8.3.1 Tanto físicos como electrónicos.

##### 12.8.3.1.1 Conservación.

<b>1. RECEPCIÓN DE TRANSFERENCIAS.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
<p>Se deben identificar las series y subseries documentales que han sido establecidos para la conservación permanente de acuerdo a los tiempos indicados en la Tabla de Retención Documental tanto para los documentos físicos como para los electrónicos.</p>	

<b>2. CONSERVACIÓN Y PRESERVACIÓN DE LOS</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
--	--

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 312 DE 330	

<b>DOCUMENTOS.</b>	
Organizar y preparar la documentación a transferir al archivo histórico y diligencias el formato único de inventario documental.	

<b>3. ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS PARA DISPONERLOS AL SERVICIO DE LOS USUARIOS.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Después de realizad la trasferencia al archivo histórico, se organizan con las indicaciones antes mencionadas en el proceso de conservación de los documentos para su disposición al usuario.	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

### 12.8.3.1.2 Eliminación.

<b>1. APLICACAR LO ESTIPULADO EN LA TRD.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Identificar según la TRD las series y subseries que deben ser sometidas al proceso de selección para la eliminación, ya sea documentación física o electrónica.	

<b>2. VALORAR AVALADAMENTE POR EL COMITÉ DE ARCHIVO.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Determinar por el comité de archivo si los documentos que pasaron por el proceso de selección pueden ser sometidos a la eliminación.	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

<b>3. PREPARAR LA DOCUMENTACIÓN.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Se debe dar levantamiento de acta y determinación del procedimiento de eliminación y preparar la documentación a eliminar.	

<b>4. REALIZAR ELIMINACIÓN.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Se debe eliminar la documentación de acuerdo a la técnica determinada por la entidad.	

12.83.1.3 Digitalización.

<b>1. DETERMINACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.</b>		<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 315 DE 330	

Identificar las series y subseries a digitalizar de acuerdo a las Tablas de Retención de Documentos.

<b>2. PREPARAR LA DOCUMENTACIÓN.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Se prepara la documentación definiendo la calidad, según la fase del ciclo vital en la cual se requiere y diligencias el formato único de inventario documental.	

<b>3. CONTROL DE CALIDAD DURANTE TODO EL PROCESO.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Realizar la digitalización de la documentación de acuerdo al método que la entidad seleccione verificando la calidad del mismo durante todo el proceso.	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 316 DE 330	

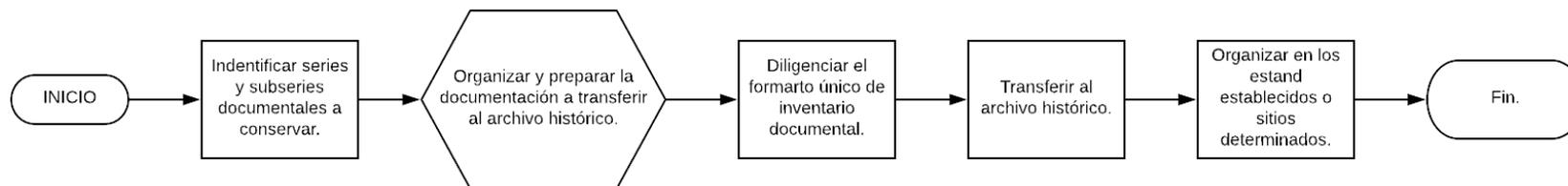
<b>4. ELIMINACIÓN DE SOPORTE FÍSICOS.</b>	<b>Responsable de la actividad:</b> Toda dependencia y/o unidad funcional que genere documentos.
Se procede la eliminación de soporte físicos.	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

## 12.8.4 Diagrama de operaciones.

### 12.8.4.1 Tanto físicos como electrónicos.

#### 12.8.4.1.1 Conservación.



*Imagen 18 Diagrama de operaciones conservación-disposición final documental.*

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

12.8.4.1.2 Eliminación.

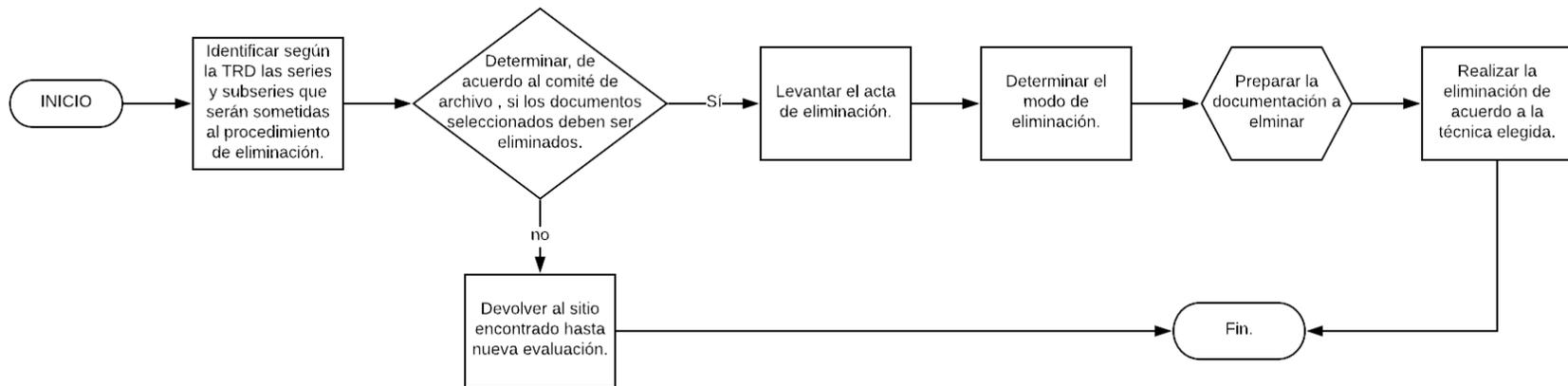


Imagen 19 Diagrama de operaciones eliminación-disposición final documental.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	<b>Código: P-GEQ-01 v.00</b>	<b>Página: 319 DE 330</b>	

12.8.4.1.3 Digitalización.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:



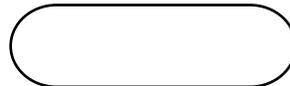
### 13. Anexos.

#### 13.1 SIGNIFICADO DE LOS SÍMBOLOS UTILIZADOS EN LOS DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS.

**Flecha:** un símbolo de conexión utilizado para indicar una interconexión entre otros dos símbolos, y la dirección del flujo.



**Terminador o inicio:** Indica el comienzo o el final de un flujo en el diagrama de procesos.

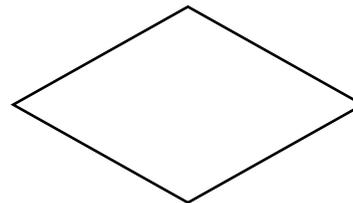


Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

**Proceso:** Indica un determinado proceso y sus funciones y actividades.

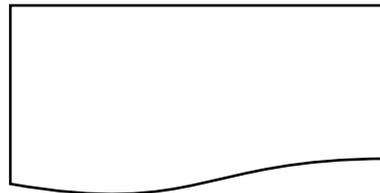


**Decisión:** Esto demuestra que se debe tomar una decisión y que el flujo del proceso va a seguir cierta dirección según esta decisión.

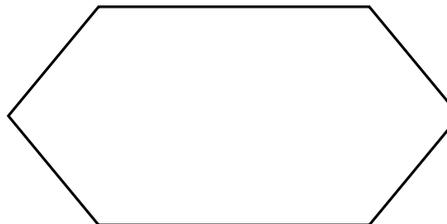


Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

**Documento:** Es un tipo de dato o información que las personas pueden leer, como un informe impreso, por ejemplo.

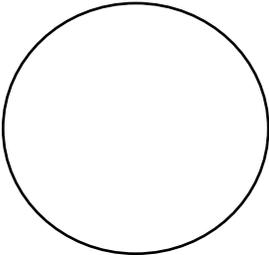


**Preparación:** Esto indica que hay que hacer, ajustar o modificar algo en el proceso antes de proceder.

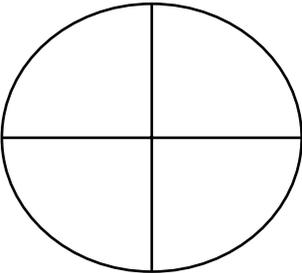


Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

**Inspección:** Indica que habrá una inspección en este punto.



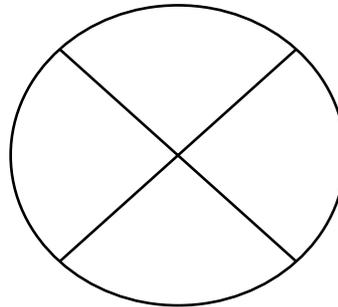
**O:** Se utiliza para indicar la “o” lógica.



<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 325 DE 330	

**Sumador:** Se utiliza para indicar la “y” lógica.



<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 326 DE 330	

### 13.2 HIPERVÍNCULOS DE NORMAS PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Los siguientes documentos son anexados con el fin de una interacción directa con la información necesaria para la ejecución de algunos procedimientos.

#### Producción documental

[NTC 3393](#)<sup>44</sup>

[NTC 4176](#)<sup>45</sup>

[NTC 2676](#)

#### Recepción documental

<sup>44</sup> [Cartas pág.1, circular pág.5, memorando pág. 8](#)

<sup>45</sup> A partir del ítem 3.3 pág. 5 certificados y constancias.

[Art 02 Acuerdo AGN 060 de 2001](#)

#### Trámite documental

[Ley 58 de 1982](#)

#### Organización documental

[Acuerdo 039 de 2002](#)

[Acuerdo AGN 02 de 2004](#)

[Resolución MinSalud 1995 de 1999](#)

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 327 DE 330	

**Consulta documental**

[Decreto 1798 de 1990 Art. 31](#)

[Acuerdo 47 de 2000](#)

**Disposición final**

**Conservación documental**

[Decreto 1145 de 2004](#)

[NTC 5397](#)

[Acuerdo 08 de 2014.](#)

[Acuerdo 47 de 2000](#)

[Acuerdo 48 de 2000](#)

[Acuerdo 49 de 2000](#)

[Acuerdo 50 de 2000](#)

[Acuerdo 11 de 1996](#)

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 328 DE 330	

[FORMATO ÚNICO DE INVENTARIO Y FORMATO DE PRÉSTAMO Y CONSULTA DE DOCUMENTOS](#)

[INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO ÚNICO DE INVENTARIO](#)

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b> <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 329 DE 330	

**Bibliografía.**

COLOMBIA, E. C. (16 de 07 de 2007). *universiad francisco de paula santander*. Obtenido de [https://ww2.ufps.edu.co/public/archivos/Ley\\_594\\_de\\_2000.pdf](https://ww2.ufps.edu.co/public/archivos/Ley_594_de_2000.pdf)

Colombia., M. (06 de 08 de 2013). *Migración Colombia*. Obtenido de Ministerio de relaciones exteriores.: [http://www.migracioncolombia.gov.co/phocadownload/archivo/presentacion\\_capacitacion.pdf](http://www.migracioncolombia.gov.co/phocadownload/archivo/presentacion_capacitacion.pdf)

Colombia., U. N. (01 de 07 de 2015). *unal*. Obtenido de [http://unal.edu.co/fileadmin/user\\_upload/U-PR-11.005.020\\_Procedimiento\\_Control\\_de\\_documentos\\_V5.pdf](http://unal.edu.co/fileadmin/user_upload/U-PR-11.005.020_Procedimiento_Control_de_documentos_V5.pdf)

D.C., R. I. (14 de 07 de 2000). *Ley 594 de 2000 Nivel Nacional*. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4275>

Definición ABC. (26 de 10 de 2008). *Definición ABC*. Obtenido de [www.definicionabc.com/?s=Proceso](http://www.definicionabc.com/?s=Proceso)

Gardey., J. P. (2008). Obtenido de <https://definicion.de/procedimiento/>

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha:

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b>  <i>PROGRAMA ESTANDARIZADO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.</i>		
	Código: P-GEQ-01 v.00	Página: 330 DE 330	

nación, P. g. (30 de 07 de 2009). *Procuraduría* . Obtenido de Procuraduría :  
[https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo\\_calidad/mapa\\_proceso/282\\_INS-GD-AS-008\\_Instructivo\\_aplicaci%C3%B3n\\_de\\_TRD\\_y\\_TVD\\_transferencias\\_y\\_eLI%20\(MA\).pdf](https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo_calidad/mapa_proceso/282_INS-GD-AS-008_Instructivo_aplicaci%C3%B3n_de_TRD_y_TVD_transferencias_y_eLI%20(MA).pdf)

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Fecha: Junio 2018	Fecha:	Fecha: