



Universidad del Valle, Sede Pacífico
Facultad Ciencias de la Administración
Modalidad de Práctica Empresarial
Empresa DIAN Buenaventura

**PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS ARCHIVOS DE GESTIÓN
DE LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE
BUENAVENTURA (DIAN) BAJO LOS REQUERIMIENTOS DEL ARCHIVO
GENERAL DE LA NACIÓN**

**HURTADO CASTRO YOSIMAR
RIASCOS MICOLTA PAOLA ANDREA**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PACÍFICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA – VALLE
2013**



Universidad del Valle, Sede Pacífico
Facultad Ciencias de la Administración
Modalidad de Práctica Empresarial
Empresa DIAN Buenaventura

**PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS ARCHIVOS DE GESTIÓN
DE LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE
BUENAVENTURA (DIAN) BAJO LOS REQUERIMIENTOS DEL ARCHIVO
GENERAL DE LA NACIÓN**

HURTADO CASTRO YOSIMAR
RIASCOS MICOLTA PAOLA ANDREA

**MODALIDAD DE PRÁCTICA EMPRESARIAL: Proyecto presentado como
requisito para optar al título de Administrador de Empresas**

Director
ALEXANDER HERRERA LONDOÑO
Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PACÍFICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA – VALLE

2013



Universidad del Valle, Sede Pacifico
Facultad Ciencias de la Administración
Modalidad de Práctica Empresarial
Empresa DIAN Buenaventura

NOTA DE ACEPTACIÓN

Director

ALEXANDER HERRERA LONDOÑO

Administrador de Empresa

Jurado



AGRADECIMIENTOS

Muchas han sido las personas que nos han ayudado en la realización de este trabajo. Queremos dejar constancia de todos ellos y agradecerles con sinceridad su participación.

Agradecemos infinitamente a Dios por permitirnos llegar hasta donde estamos y por bendecirnos todos los días de nuestras vidas, guiándonos por el camino correcto y así culminar exitosamente nuestros sueños trazados, a nuestros padres por su eterno amor, su admirable abnegación, ya que siempre han estado inculcándonos el valor de la verdad, la vida, el respeto y la fortaleza para siempre luchar por nuestros propósitos.

Nuestro agradecimiento a nuestro director, Alexander Londoño por su tiempo, paciencia y acertada orientación, la misma que nos ha llevado a culminar con éxito nuestro trabajo. Muchas Gracias.

Dejamos constancia de nuestro profundo agradecimiento a los funcionarios de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura (DIAN) por darnos la oportunidad de aplicar nuestros conocimientos adquiridos

A Eliana Salcedo porque sin su colaboración este proceso fuera sido más complicado para nosotras, apareció en nuestros caminos en el momento más indicado, te admiramos y te deseamos toda la suerte del mundo... eres una excelente persona.

No quisiéramos concluir sin expresar nuestro agradecimiento a nuestros amigos de siempre, gracias por su paciencia, palabras y apoyo en los momentos juntos y sobre todo por su compañía incondicional.



AGRADECIMIENTOS

A mi Dios, quien me ha dado la fe, la esperanza la salud y la sabiduría para culminar este trabajo.

A mi padre Joel Hurtado quien siempre luchó para darme lo mejor y que gracias a su sacrificio y amor, fue y será mi ejemplo de superación. Dios permita compartir este triunfo con todos mis seres queridos. A mi madre Eneira Castro, quien con su dulzura y amor supo apoyarme siempre y que gracias a sus palabras y valores inculcados en mí, hoy cumplo esta meta tan anhelada.

A mis hermanos, Edward, Marvin, Leider, quienes con su apoyo y comprensión, siempre me ayudaron cuando más lo necesitaba, en especial a mi hermana María Fernanda por esas noches de traspasado esperando que yo terminara mis trabajos, por esos sacrificios tan grandes que le agradezco con todo mi corazón. Te quiero mucho hermana.... A mi tío José Celimo Caicedo (+) por toda su ayuda y apoyo en los momentos que más lo necesite, que el Dios de la vida lo tenga en su santa gloria. A mi compañera de trabajo de grado Paola Andrea Riascos por todo su conocimiento y dedicación que le brindo a este trabajo.

Agradezco a Luis Enrique Prado por su incondicional apoyo y compañía, porque a pesar de todos los problemas siempre estuvo a mi lado acompañándome y dándome fuerza en los momentos que me sentía sola y desorientada. Todas esas palabras de ánimo que recibí de él se las gratifico con la terminación de este sueño tan importante para los dos.

Yosimar Hurtado Castro

Con todo mi corazón le agradezco a mi Padre Celestial, porque con su bendición e inmenso amor he logrado este triunfo.

Brindo mis más profundos y sinceros agradecimientos a mi familia por el apoyo incondicional que me brindaron en el transcurso de mi carrera, en todos esos caminos largos y cortos por los cuales batallé durante éste tiempo; y en especial a mi mami y mi Hermano Julio cesar, mil gracias por ser mi ejemplo de superación y por el apoyo que me brindaron durante mi proceso de formación profesional.

Paola Andrea Riascos Micolta



CONTENIDO

	Páginas
INTRODUCCIÓN	14
HISTORIA DE LA EMPRESA	15
1.1 RESEÑA HISTORICA	15
1.2 MISIÓN	16
1.3 VISIÓN	16
1.4 OBJETIVOS	16
1.5 POLITICAS DE CALIDAD	17
1.6 ORGANIGRAMA	19
1.6.1 Estructura Orgánica de la DIAN Nivel Central	19
1.6.2 Estructura Orgánica de la DIAN Buenaventura	20
1.7 MAPA DE PROCESOS	21
2. JUSTIFICACIÓN	22
3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	24
3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	24
3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	25
4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	26
4.1 OBJETIVO GENERAL	26
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	26

5. ASPECTOS METODOLÓGICOS	27
5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	27
5.1.1 Investigación Descriptiva	27
5.2 MÉTODO CUALITATIVO	28
5.3 FUENTES DE DATOS	29
5.3.1 Fuente primaria	29
5.3.2 Fuentes secundarias	29
5.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS	30
5.5 POBLACIÓN	30
6. MARCOS DE REFERENCIA	32
6.1 MARCO CONTEXTUAL	32
6.2 MARCO TEÓRICO	33
6.2.1 Teoría General de Sistemas	33
6.2.2 Teoría Científica	34
6.2.3 Teoría de la Burocracia	34
6.2.4 Teoría de la Calidad Total	35
6.2.5 Gestión por Procesos	36
6.2.6 Indicadores de Gestión	38
6.3 MARCO CONCEPTUAL	38
6.3.1 Terminología Archivística	38
6.3.2 Procesos en las Empresas	44

6.4 MARCO LEGAL	46
6.4.1 Constitución Política de Colombia	46
6.4.2 Normatividad Archivística	46
6.4.2.1 Código Ética del archivista.	48
6.4.3 Normatividad Archivística en la DIAN	48
7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL DIAGNÓSTICO DOCUMENTAL	51
7.1 FORMATO DEL DIAGNÓSTICO DOCUMENTAL	55
7.2 INFORME DEL DIAGNÓSTICO DOCUMENTAL	75
8. CONCLUSIÓN	84
9. RECOMENDACIONES	85
BIBLIOGRAFÍA	87
BIBLIOGRAFÍA ELECTRÓNICA	88

LISTA DE TABLAS

	Páginas
Tabla 1. Cronograma de actividades del diagnóstico documental.	51
Tabla 2. Información general de la DIAN Buenaventura.	55
Tabla 3. Servicios internos prestados por los archivos de gestión.	55
Tabla 4. Servicios externos prestados por los archivos de gestión.	56
Tabla 5. Equipos para el funcionamiento de los archivos de gestión.	56
Tabla 6. Sistemas operativos.	56
Tabla 7. Bases de datos	56
Tabla 8. Tipos de servidores de aplicaciones.	57
Tabla 9. M2 en que se encuentra la documentación.	57
Tabla 10. MTL de documentación por dependencia.	58
Tabla 11. Forma de almacenamiento de la documentación.	58
Tabla 12. Tipo de soporte de la información.	59
Tabla 13. Sistema de ordenamiento de las series documentales por dependencias.	60
Tabla 14. Continuación Sistema de ordenamiento de las series documentales por dependencias.	61
Tabla 15. Continuación Sistema de ordenamiento de las series documentales por dependencias.	62
Tabla 16. Continuación Sistema de ordenamiento de las series documentales por dependencias.	63

Tabla 17. Continuación Sistema de ordenamiento de las series documentales por dependencias.	64
Tabla 18. Continuación Sistema de ordenamiento de las series documentales por dependencias.	65
Tabla 19. Continuación Sistema de ordenamiento de las series documentales por dependencias.	66
Tabla 20: Exposición de los documentos a la luz	67
Tabla 21. Ventilación de la documentación.	67
Tabla 22. Condiciones de seguridad del edificio.	68
Tabla 23. Preguntas sobre condiciones locativas.	69
Tabla 24. Factores de riesgo.	70
Tabla 25. Vulnerabilidad de los archivos de gestión en las dependencias.	70
Tabla 26. Frecuencia de la limpieza.	70
Tabla 27: Distancia en cm de los documentos.	71
Tabla 28. Sistema de identificación.	72
Tabla 29. Característica de la estantería.	72
Tabla 30. Elementos de protección personal (EPP).	73
Tabla 31. Preguntas de procesos de conservación.	74
Tabla 32. Propuesta de Mejoramiento de los Archivos de gestión.	78



LISTA DE FIGURAS

	Páginas
Figura 1. Estructura Orgánica de la DIAN Nivel Central	19
Figura 2. Estructura Orgánica de la DIAN Buenaventura	20
Figura 3. Mapa de Procesos	21
Figura 4. Fotografía de los archivos de gestión actual de la DINA Buenaventura	98
Figura 5. Fotografía de un archivo de gestión con las normas técnicas legales	99



LISTA DE ANEXOS

	Páginas
Anexo 1. Auditoría Interna de Calidad.	92
Anexo 2. Registros fotográficos de los Archivos de Gestión actual.	98
Anexo 3. Registros fotográficos de un Archivo con las normas técnica legales.	99
Anexo 4. Acta No. 1	100
Anexo 5. Acta No. 2	101
Anexo 6. Acta No. 3	102
Anexo 7. Acta No. 4	103
Anexo 8. Acta No. 5	104

RESUMEN EJECUTIVO

Muchas son las variables y factores que se manejan en el desarrollo o ejecución de un determinado proyecto, y más aún cuando se tienen que administrar y controlar varios de estos de manera simultánea, lo cual no resulta fácil si no se dispone de una herramienta o modelo guía basado en fundamentos o estándares, que contribuya con el éxito de la gestión documental. En el presente Proyecto de Trabajo de Grado se presenta una investigación que tuvo como propósito el diseño de una propuesta para el mejoramiento de los archivos de gestión de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura bajo los requerimientos del Archivo General de la Nación.

Para el desarrollo del presente trabajo, se realizó la búsqueda de información y análisis de referencias bibliográficas, teóricas y prácticas sobre administración y control de archivos.

Se efectuó un diagnóstico documental con la finalidad de detectar las debilidades en los procesos archivísticos para transformarlas en oportunidades de mejora, con el propósito que los funcionarios obtengan los conocimientos necesarios en cuanto a legislación documental y procesos archivísticos para determinar el contenido de los expedientes y mantenerlos organizados en su interior. Logrando así que los archivos de gestión estén bajo la responsabilidad de todos los funcionarios de cada dependencia u oficina que lo generen, los cuales son el producto de su gestión dentro de la empresa, ejecutando las funciones de organización, almacenamiento, conservación, recuperación, localización, préstamo y devolución de la documentación mientras ésta en su custodia.

Palabras Claves: Administración de archivos, archivo, archivo de gestión, archivo general de la nación, documentos, expediente, gestión documental.

INTRODUCCIÓN

La función de los archivos como memoria institucional cobra mayor importancia a medida que pasa el tiempo, los archivos constituyen parte esencial de los recursos de información de un país, por cuanto en su documentación se expresa, en forma original, el desarrollo histórico de su misión, funciones y demás actividades administrativas.

Partiendo del supuesto básico de que los archivos, son creados orgánicamente por personas e instituciones en el desarrollo de sus tareas, para sus propios fines, se puede decir que todo gobierno, empresa o dependencia debe recurrir con frecuencia a los documentos que ha producido o recibido.

Los documentos creados y tramitados en razón de las actividades propias de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura (DIAN), se deben conservar como constancia de las actividades y servir de consulta e información para la toma de decisiones. De la correcta ordenación y clasificación de los documentos que se producen, dependerá la utilización de los documentos almacenados, se evitarán repeticiones innecesarias de experiencias y duplicidad de trabajos, se facilitará la toma de decisiones y la ejecución de procesos administrativos y técnicos.

La Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura (DIAN), tiene como objeto coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado Colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad¹. De ahí la importancia de contar con archivos organizados y conservados, para que los funcionarios no tengan que partir de cero, o invertir tiempo y recursos en la búsqueda infructuosa de información, elevando los costos de operación, produciendo ineficiencia, retraso, confusión y, en general, una deficiente administración.

¹DIAN BUENAVENTURA. La Entidad. Recuperado el 22 de Octubre del 2012, de <http://www.dian.gov.co>

1. HISTORIA DE LA EMPRESA

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992, cuando el 1º de junio del año 1993 se fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN)².

Mediante el Decreto 1071 de 1999 y el Decreto 4048 del 22 de Octubre de 2008 se da una nueva reestructuración y se organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). De igual manera, el 26 de abril de 2011 mediante el Decreto 1321 se modificó y adicionó el Decreto 4048 de 2008, relacionado con la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

La DIAN está organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Su jurisdicción comprende el territorio nacional, y su domicilio principal es la ciudad de Bogotá, D.C.

La DIAN hace presencia en 49 ciudades de Colombia: Arauca, Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Cali, Cartagena, Cartago, Cúcuta, Florencia, Girardot, Ibagué, Inírida, Ipiales, Leticia, Maicao, Manizales, Medellín, Mitú, Montería, Neiva, Palmira, Pamplona, Pasto, Pereira, Popayán, Puerto Asís, Puerto Carreño, Riohacha, Santa Marta, San Andrés, San José del Guaviare, Sincelejo, Sogamoso, Tumaco, Tunja, Tuluá, Urabá, Quibdó, Valledupar, Villavicencio, Yopal. Mediante puntos de contacto en Pitalito, Ocaña, Magangue, la Dorada y Buga.

² DIAN BUENAVENTURA. La Entidad. Recuperado el 22 de Octubre del 2012, de <http://www.dian.gov.co>

1.2 MISIÓN

En la Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales somos responsables de administrar con calidad el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, mediante el servicio, la fiscalización, y el control; facilitar las operaciones de comercio exterior y proveer información confiable y oportuna, con el fin garantizar la sostenibilidad fiscal del Estado Colombiano.

1.3 VISIÓN

En el 2020 la Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia genera un alto nivel de cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, apoya la sostenibilidad financiera del país y fomenta la competitividad de la economía nacional, gestionando la calidad y aplicando las mejores prácticas internacionales en su accionar institucional.

1.4 OBJETIVOS

- Incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

Integra los objetivos tácticos generadores de riesgo subjetivo y las actividades de fiscalización y control, así como las medidas implantadas para facilitar y promover el cumplimiento de las obligaciones tributarias (impuestos, derechos y tasas), aduaneras y cambiarias. En este objetivo también se incorporan las estrategias conducentes a fomentar en la sociedad colombiana la aceptación social de la tributación como condición para promover el desarrollo del país.

- Apoyar la sostenibilidad de las finanzas públicas del país.

Integra los objetivos tácticos para cumplir con la gestión institucional establecida para la DIAN, propendiendo por una contribución equitativa de la carga fiscal y el equilibrio presupuestal del Estado colombiano.

- Fomentar la competitividad de la economía nacional.

Integra los objetivos tácticos con los cuales la DIAN aporta al cumplimiento de los compromisos del Gobierno Nacional en materia de competitividad y productividad,

incentivos a la inversión extranjera, el crecimiento económico sostenible y el desarrollo social integral.

1.5 POLÍTICAS DE CALIDAD

La DIAN, en el marco de su misión y visión y consciente de la importancia que su gestión representa para el bienestar económico y social del país, asume su compromiso considerando las siguientes directrices:

En relación con el cumplimiento de la misión.

- Gestionar con estrategias efectivas de servicio, control y fiscalización acorde con estándares de calidad y mejores prácticas internacionales.
- Promover la simplificación de las normas del sistema tributario, aduanero y cambiario, así como aquellas que regulan el accionar de la DIAN garantizando los principios del sistema impositivo colombiano.
- Realizar análisis permanentes del contexto de las variables económicas, políticas y sociales del país con el fin de fortalecer su capacidad de respuesta.

En relación con el recaudo:

- Realizar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la meta de recaudo fijada por el Gobierno Nacional, de forma que se coadyuve a la sostenibilidad de las finanzas públicas del país.

En relación con el servicio:

- Incrementar el uso de internet y de las telecomunicaciones avanzadas, como medio para que los clientes institucionales se informen, realicen trámites y transacciones en forma interactiva.
- Continuar con la implementación de servicios informáticos electrónicos cuya respuesta satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos, así como, las disposiciones legales en materia de competitividad, productividad y el programa de gobierno en línea.

- Incentivar el uso de canales formales, como el sistema bancario, para el cumplimiento de las obligaciones fiscales.
- Ofrecer alta calidad en la atención a los clientes institucionales a través de los diversos canales de servicio. Agilizar los procedimientos de comercio exterior e incrementar la efectividad de los controles aduaneros, a partir de la racionalización de trámites, la aplicación de técnicas de inspección no intrusivas y de otros instrumentos tecnológicos de seguimiento y control.
- Adelantar programas y campañas efectivas de concientización y explicación de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias para fomentar la aceptación social de la tributación y el cumplimiento de estas normas.

En relación con el control y fiscalización de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias:

- Enfatizar en la fiscalización integral y de fondo desincentivando las prácticas evasoras, elusivas e ilegales como el contrabando y el lavado de activos.
- Incrementar la percepción del riesgo subjetivo en agentes económicos y la ciudadanía en general para mejorar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales que administra la entidad.
- Mejorar la coordinación de las actuaciones conjuntas con las demás entidades involucradas en el control y la fiscalización tributaria, aduanera, cambiaria y de las operaciones de comercio exterior.
- Fortalecer el diseño de programas de fiscalización estructurados a partir de un modelo de administración de riesgos del cumplimiento que permita construir segmentos y perfiles de contribuyentes y usuarios basados en el análisis de la información recibida por la DIAN y el conocimiento derivado en las actividades del nivel operativo.
- Consolidar la fiscalización relacionada con precios de transferencia, inversión extranjera y operaciones económicas internacionales.
- Avanzar en la consolidación de una aduana que propenda por la protección del medio ambiente, la propiedad intelectual y la seguridad en las fronteras.

En relación con el desarrollo organizacional:

- Mejorar continuamente el desempeño organizacional, con un enfoque hacia el cliente, basado en procesos, mecanismos de control y evaluación.
- Modernizar la gestión administrativa como condición esencial para fortalecer la cadena de valor institucional.
- Ser exigente en el cumplimiento de los estándares de calidad de los productos y servicios recibidos y entregados.
- Comunicar de manera clara, concreta y oportuna el desarrollo de los aspectos relevantes de la organización a los clientes internos y externos.
- Garantizar la unidad de criterio jurídico en los diferentes procesos de la organización.

En relación con los recursos:

- Realizar una adecuada planificación, distribución y ejecución de los recursos físicos, tecnológicos y financieros con base en los principios de transparencia, responsabilidad, imparcialidad, celeridad y eficacia.

En relación con la información:

- Cimentar la toma de decisiones con base en información oportuna y confiable, generada en sistemas desarrollados con tecnología avanzada.
- Promover el intercambio de información y la integración de acciones de facilitación, control y fiscalización con diversos organismos públicos y privados, nacionales e internacionales.

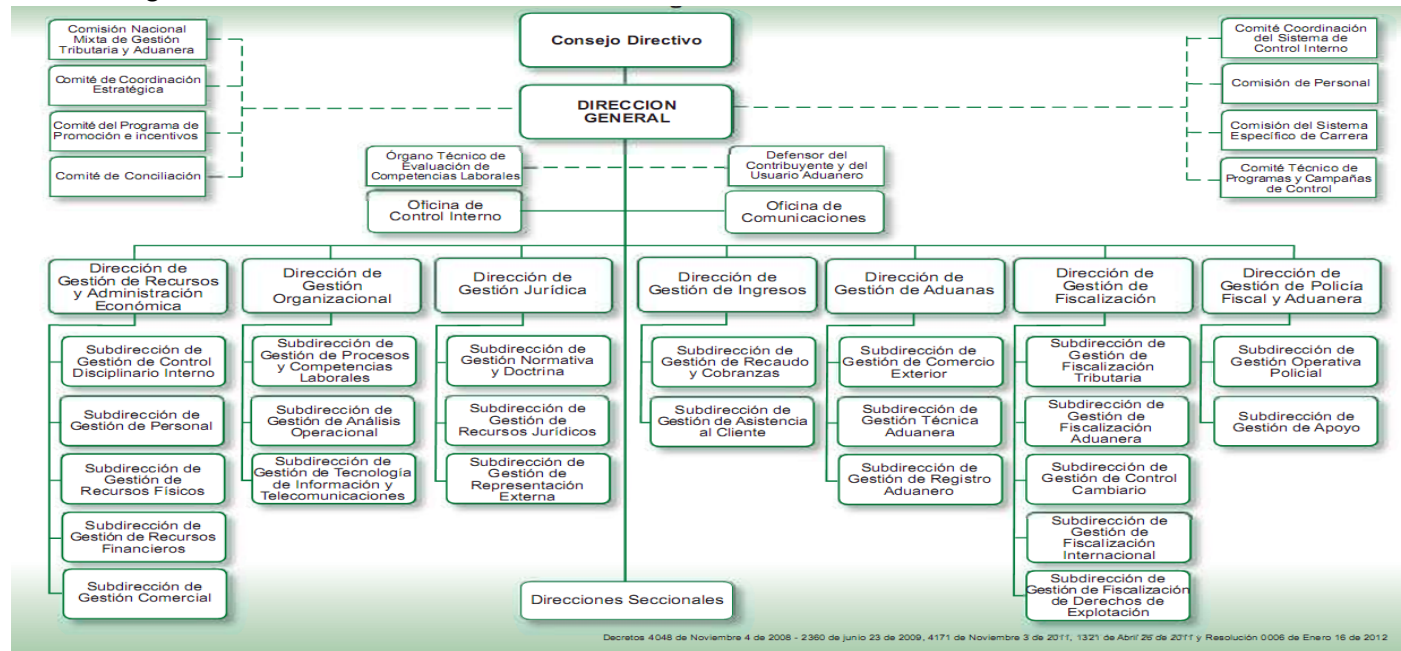
En relación con el Talento Humano:

- Propender por el desarrollo integral de las personas vinculadas a la entidad.
- Generar todas las condiciones legales y presupuestales para que la carrera administrativa e incentivos laborales operen plenamente.
- Diseñar e implementar la estrategia para gestionar el conocimiento y cimentar las mejores prácticas internacionales en la administración tributaria, aduanera, cambiaria y de comercio exterior.

1.6 ORGANIGRAMA

1.6.1 Estructura Orgánica de la DIAN Nivel Central

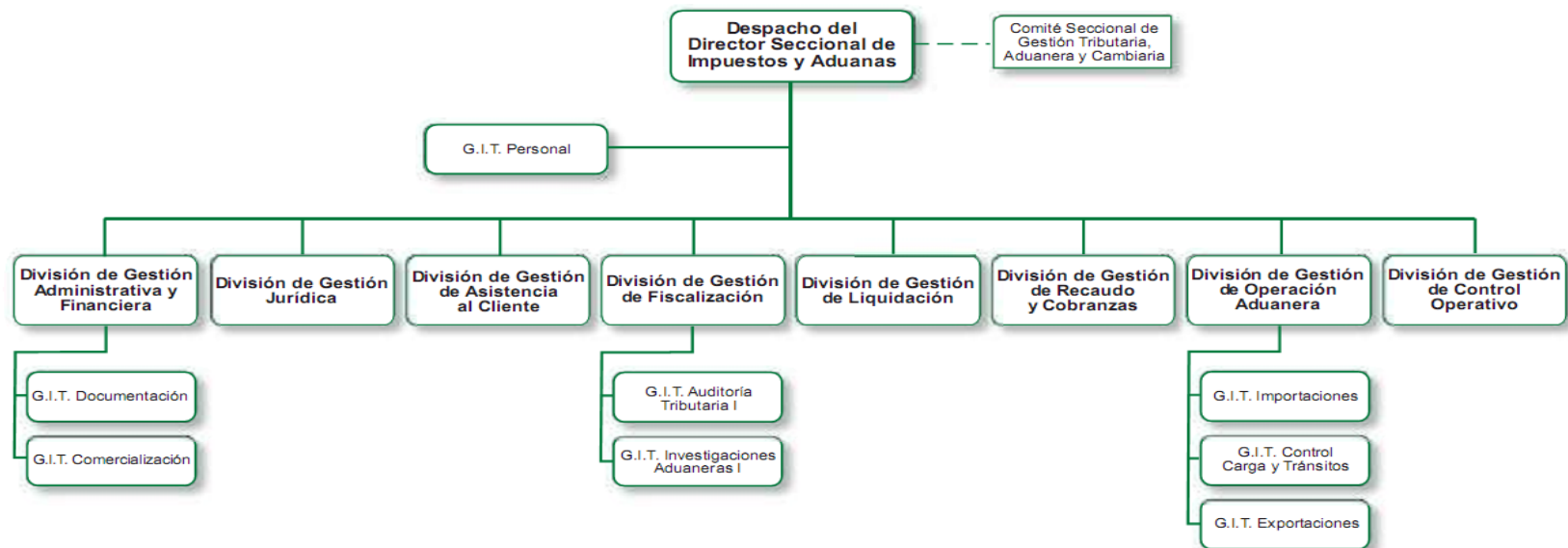
Figura 1. Estructura Orgánica de la DIAN Nivel Central



Fuente: <http://www.dian.gov.co>

1.6.2 Estructura Orgánica de la DIAN Buenaventura

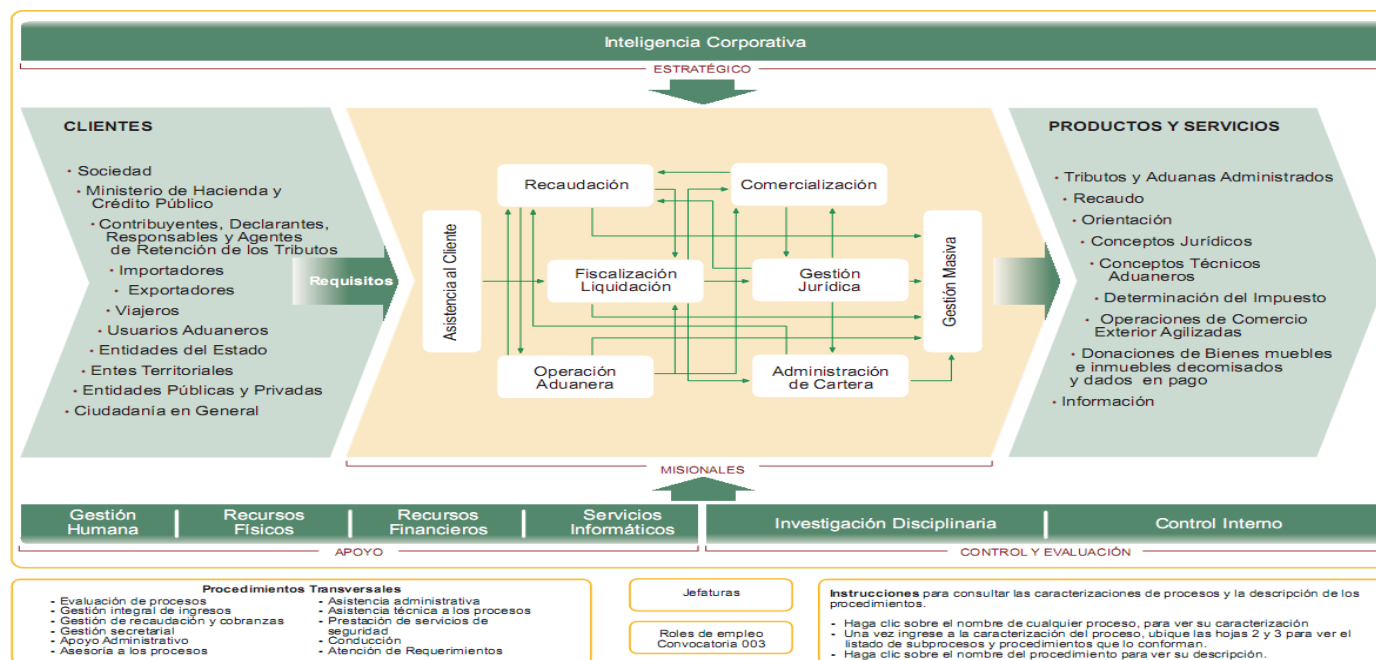
Figura 2. Estructura Orgánica de la DIAN Buenaventura



Fuente: <http://www.dian.gov.co>

1.7 MAPA DE PROCESO

Figura 3. Mapa de Procesos



Fuente: <http://www.dian.gov.co>

2. JUSTIFICACIÓN

La gestión de archivos, es una herramienta administrativa de gran relevancia; en la mayoría de las empresas no obtienen la importancia dentro de los procesos administrativos, no se reconoce como sustento del patrimonio de la entidad.

La adecuada gestión documental de una empresa, al igual que el desempeño profesional, es determinante para la conservación de la memoria documental del personal o de la institución; cuando se trata de una entidad del sector Público, existe un marco jurídico riguroso y de obligatorio cumplimiento que rige la actividad archivística, desde la producción del documento hasta su destino final.

La Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura (DIAN), es una entidad al servicio de la comunidad, en esta se llevan a cabo trámites legales como el pago de impuestos, obligatorios para personas jurídicas y naturales.

Para la DIAN Buenaventura, es importante contar con una adecuada organización, conservación y manejo de archivo de gestión, que le permita tener un mejor desempeño en la gestión documental y por ende en el producto final. Esta entidad cuenta con amplios conocimientos en esta actividad, pero no están siendo implementados en forma correcta.

Es una ventaja importante, tanto para la entidad como para el cliente, contar con una gestión documental eficiente, que permita un fácil almacenamiento y búsquedas rápidas que de cómo resultado menos pérdida de tiempo y dinero. Es indispensable la implementación de bases de datos, donde se organice la información contemplada en los soportes documentales.

La administración documental se ha convertido en un nuevo reto para las organizaciones, esta permite regular las solicitudes de los usuarios, lo que a su vez genera orden en los procesos de la entidad y evita sanciones o amonestaciones por parte de los entes de control Gubernamentales.

La Universidad del Valle Sede Pacífico podrá contar con este documento como soporte evaluativo para sus procesos documentales; al mismo tiempo servirá como consulta para los estudiantes que pretendan investigar a futuro acerca de este tema en particular.

En Colombia, con la creación del Archivo General de la Nación a través de la Ley 80 de 1989 se le asigna la función de establecer, organizar, y dirigir el Sistema Nacional de Archivos, con el fin, de planear y coordinar la función archivística para

entidades públicas y privadas que presten servicios públicos³, la cual se modifica mediante la ley 594 de 2000; estas leyes, sirvieron de apoyo para realizar la propuesta del mejoramiento de los archivos de gestión a la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura (DIAN), con el fin de presentar a la Universidad del Valle Sede Pacífico el trabajo de grado como requisito para optar el título Profesional de Administrador de Empresas.

Además, es de valiosa importancia este trabajo porque se aplicarán temas vistos en el transcurso de la carrera y a la vez se adquirirá conocimiento de temas desconocidos, adicional a esto se conocerá cuáles son los procesos que se llevan a cabo en la DIAN Buenaventura en cuanto a la gestión documental, si se cuenta con una excelente gestión de documentos que permita almacenar, conservar y recuperar la información para la toma de decisiones basadas en los antecedentes que reposan en cada base de datos.

Todas las personas que laboran en una empresa son responsables de la organización, conservación, uso y manejo de los documentos que se creen y obtengan, para así brindar a los clientes que necesiten mencionada información una forma ágil de acceder a ella.

La gestión documental abarca el ciclo de vida de los documentos, es decir que es el manejo secuencial y coherente que se le da a estos desde que se producen y reciben en las diversas dependencias hasta que son eliminados o conservados, respetando el principio de orden original y de procedencia, pasando por su organización y descripción, teniendo en cuenta su valor testimonial o histórico como fuente para el conocimiento de la trayectoria de una organización.

Es esencial que la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura (DIAN), cuente con un adecuado archivo de gestión, ya que por las actividades que se llevan a cabo en esta entidad, se maneja gran cantidad de usuarios que día a día solicitan información acerca de los trámites legales que allí se ejecutan. Los resultados de esta investigación, servirán para implementar elementos de mejora de conservación a los archivos de gestión de la DIAN Buenaventura a fin de darle cumplimiento a la *Ley 594 de julio 14 de 2000*.

³ Ley 80 de 1989. Por la cual se crea el Archivo General de la Nación y se dictan otras disposiciones. Recuperado el 12 de septiembre de 2012, de <http://www.ucc.edu.co>

3. POBLEMA DE INVESTIGACIÒN

3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

El archivo de gestión comprende todos los documentos que tramitan las dependencias en cumplimiento de sus funciones, tiene un fin específico administrativo y es fuente de consulta inmediata para la dependencia que lo genera o para la entidad en general; la estructura final de la clasificación y la organización del archivo de gestión, en cada dependencia es una responsabilidad compartida, entre el responsable del archivo y el jefe de la dependencia. En este sentido se evitará la creación indiscriminada de series y subseries y la apertura de carpetas o expedientes que atomizan y dificultan el manejo de la información como un todo.

El archivo de gestión debe ser organizado de acuerdo con las funciones, actividades y trámites que adelanta cada dependencia de la DIAN Buenaventura, conforme a la estructura de la entidad en todos sus niveles; le compete a cada dependencia mantener un orden por funciones que le permita acceder a la documentación que produce o recibe, en forma ágil y oportuna.

La DIAN Buenaventura, se apoya en leyes, ordenes administrativas, resoluciones y memorandos para el debido proceso de la actividad archivística. Pero en la realidad, la entidad, tiene muchas falencias en la administración, conservación y manejo de archivo, ya que no todas las dependencias, están cumpliendo con el debido proceso para llevarse a cabo esta labor, arrojando como resultado pérdida de la información, desorden en el archivador, acumulación de documentos en lugares no recomendados, duplicidad de información, pérdida de tiempo y no cumplimiento de metas. Como se pudo evidenciar en la última Auditoría Interna de Calidad realizada en el mes de Agosto del 2012 (Anexo 1), donde se les recomendó al grupo interno de trabajo (GIT) de Comercialización, control Carga y a la división de Fiscalización realizar la adecuada organización de los archivos de gestión y/o efectuar la entrega de los mismos al área competente, como acciones de mejora.

Se plantea que el archivo de gestión este bajo la responsabilidad de todos los funcionarios de cada dependencia u oficina que lo generen, los cuales son el producto de su gestión dentro de la empresa, estos deben ejecutar las funciones de organización, almacenamiento, conservación, recuperación, localización, préstamo y devolución de la documentación mientras éste en su custodia; el funcionario debe estar debidamente capacitado y comprometido con su función. No obstante, el jefe será el responsable último por el archivo de su dependencia y



en consecuencia es quien autoriza la depuración de los archivos y quien firma las transferencias al archivo central, como se plantea en la Orden Administrativa No 0004 del 26 de agosto de 1999 y el acuerdo 08 de octubre 18 de 1995.

3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo se pueden mejorar los Archivos de Gestión de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales de Buenaventura (DIAN) bajo los requerimientos del Archivo General de la Nación?

4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar una propuesta para el mejoramiento de los Archivos de Gestión de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura (DIAN) bajo los requerimientos del Archivo General de la Nación.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar el archivo de gestión de las diferentes dependencias de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Buenaventura (DIAN).
- Generar un informe consolidado del estado actual de los archivos de gestión, sus necesidades de inversión y soluciones particulares, para obtener un archivo basado en la ley 594 de 2000.
- Generar un documento de investigación para garantizar la custodia, conservación y consulta de los documentos que se depositan en los archivos centrales de la entidad, como parte del patrimonio documental de la Nación.

5. ASPECTOS METODOLÓGICOS

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para alcanzar el logro de los objetivos planteados, es necesario hacer un análisis profundo de la situación actual de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura (DIAN), se realizará un estudio descriptivo ya que permite analizar, describir e interpretar la conformación del Archivo de Gestión existente de la DIAN Buenaventura y los elementos encontrados en la misma, permitiendo realizar aportes que beneficien a la organización en general.

5.1.1 Investigación Descriptiva. Se considera como investigación descriptiva aquella en que, como afirma Salkind, “se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio”⁴.

Aquí los investigadores recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

En las investigaciones de tipo descriptiva, llamadas también investigaciones diagnósticas, buena parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social no va mucho más allá de este nivel. Consiste fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

⁴ BERNAL, Cesar Augusto. Metodología de la investigación para la Administración y Economía. Tipo de Investigación. Bogotá: Pearson Educación de Colombia, 2000. P. 109-111

5.2 MÉTODO CUALITATIVO

Se refiere a estudios sobre el quehacer cotidiano de las personas o de grupos pequeños. En este tipo de investigación interesa lo que la gente dice, piensa, siente o hace; sus patrones culturales; el proceso y significado de sus relaciones interpersonales y con el medio. Su función puede ser describir o generar teoría a partir de los datos obtenidos⁵.

Una de las características más importantes de las técnicas cualitativas de investigación, es que procuran captar el sentido que las personas dan a sus actos, a sus ideas, y al mundo que les rodea.

Cook y Reichardt consideran entre los métodos cualitativos a la etnografía, los estudios de caso, las entrevistas a profundidad, la observación participante y la investigación-acción.

Una primera característica de estos métodos se manifiesta en su estrategia para tratar de conocer los hechos, procesos, estructuras y personas en su totalidad, y no a través de la medición de algunos de sus elementos. La misma estrategia indica ya el empleo de procedimientos que dan un carácter único a las observaciones.

La segunda característica es el uso de procedimientos que hacen menos comparables las observaciones en el tiempo y en diferentes circunstancias culturales, es decir, este método busca menos la generalización y se acerca más a la fenomenología y al interaccionismo simbólico.

Una tercera característica estratégica importante para este trabajo (ya que sienta bases para el método de la investigación participativa), se refiere al papel del investigador en su trato intensivo con las personas involucradas en el proceso de investigación para entenderlas.

El método cualitativo va encaminado a analizar y a describir como se está llevando a cabo el archivo de gestión de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura (DIAN), lo cual permite facilitar la recolección de la información mediante las entrevistas a profundidad y la observación que son pilares importantes para la realización del diagnóstico documental.

⁵ LERMA, Héctor Daniel. Metodología de la Investigación: Propuesta, Anteproyecto y Proyecto. Tipo de investigación. Bogotá: Postergraph, 1999. P. 34

5.3 FUENTES DE DATOS

Para el logro de los objetivos se obtendrán los datos de las fuentes primarias y secundarias⁶.

5.3.1 Fuente primaria. Son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Es también conocida como información de primera mano o desde el lugar de los hechos. Estas fuentes son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural, etc. Las fuentes primarias son:

- **Entrevistas:** además de realizar entrevistas a los 167 funcionarios que laboran en la entidad, se contactó con una funcionaria del GIT de Documentación por ser la dependencia encargada directa del proceso archivístico, para que proporcionara la información requerida de la situación actual del Archivo de Gestión, los materiales con que se archivan, los metros lineales que tiene cada una de las dependencias para organizar los archivos, las normas que regulan la gestión documental, entre otros.
- **Observación:** Se realizó un análisis muy detallado en todos los archivos de gestión de las dependencias de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura (DIAN). En el proceso de la observación se obtuvo información de gran importancia que permitió hacer un análisis más claro y detallado del problema.
- **Archivos:** Documentos en los cuales se tuvo acceso durante la práctica empresarial, relacionado con la información del Archivo de Gestión de la DIAN Buenaventura, principalmente por documentos originales como normas, resoluciones, ordenes administrativas, entre otros.

5.3.2 Fuentes secundarias. Son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema por investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o situaciones, si no que los referencian.

Las fuentes secundarias son documentos que compilan y reseñan la información publicada en las fuentes primarias, las fuentes secundarias son:

⁶ BERNAL, Cesar Augusto. Metodología de la investigación para la Administración y Economía. Obtención de la Información. Bogotá: Pearson Educación de Colombia, 2000. P. 170-173

- **Libros:** Relacionados con los temas que se están aplicando para la elaboración de este trabajo de grado, como la metodología para la realización de este e información de apoyo para sustentar todo lo que está plasmado.

5.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS

Teniendo en cuenta que el método utilizado para la recolección de la información, es el método cualitativo, las técnicas de recolección de datos son las siguientes:

- **Las entrevistas en profundidad:** A la funcionaria de apoyo asignada por la jefa del GIT documentación, así como a todos los funcionarios que laboran en la entidad, para recolectar toda la información requerida para el desarrollo del diagnóstico documental.
- **Historias de vida:** Permiten conocer experiencias pasadas, que ayudan a tener claridad sobre lo que se desea lograr y sirve para fortalecer los conocimientos y mejorar las estrategias que se desean proponer, logrando una disminución de los niveles de pérdida de información, tiempo y dinero.

5.5 POBLACIÓN

La población objetivo para la recolección de la información de este proyecto, son todos los funcionarios de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura (DIAN), actualmente la entidad cuenta con 167 funcionarios.

Se realizará un censo para la recolección de la información para la elaboración del diagnóstico, con todos los funcionarios de cada dependencia u oficina que lo generan, las cuales son el producto de su gestión dentro de la entidad. Actualmente en la DIAN Buenaventura existen 9 Divisiones y 9 Grupos Internos de Trabajo, en los cuales se aplicará las técnicas de recolección de datos.

Las divisiones están conformadas así:

- Despacho Administrador Especial de Aduanas de Buenaventura
 - ✓ Grupo Interno de Trabajo de Personal
 - ✓ Grupo Interno de Trabajo de Informática

- División de Gestión y Asistencia al Cliente
- División de Gestión de Recaudo y Cobranza
- División de Gestión Administrativa y Financiera
 - ✓ Grupo Interno de Trabajo de Comercialización
 - ✓ Grupo Interno de Trabajo de documentación
- División de Gestión de Liquidación
- División de Gestión Operación Aduanera
 - ✓ Grupo Interno de Trabajo de Importaciones
 - ✓ Grupo Interno de Trabajo de Exportaciones
 - ✓ Grupo Interno de Trabajo de Transito y Carga
- División de Gestión de Fiscalización
 - ✓ Grupo Interno de Trabajo de Investigación y Operación Aduanera
 - ✓ Grupo Interno de Trabajo de Auditoría Tributaria
- División de Gestión de Control Operativo
- División de Gestión de Jurídica

6. MARCOS DE REFERENCIA

6.1 MARCO CONTEXTUAL

El puerto de Buenaventura está localizado en la Costa Pacífica al sur-occidente de la República de Colombia, al norte de la Isla de Cascajal, en Latitud 03° 53' 35" Norte y Longitud 77° 04' 45" Oeste, constituyéndose en uno de los más importantes puertos naturales del país. También es la ciudad más grande en toda la región del Pacífico y es el municipio de mayor extensión del departamento del Valle del Cauca⁷.

La ciudad de Buenaventura se distingue por diferentes subsectores de la economía que han sido de gran relevancia, como lo es el portuario, comercial, servicios, entre otros; convirtiéndola en la zona geoeconómica y comercial de mayor dinamismo y potencial en Colombia. Es aquí donde comienza la labor de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura la cual es la entidad encargada de la administración, el recaudo y el control de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias de la ciudad puerto. En la ciudad de Buenaventura esta Entidad se encuentra ubicada en la CALLE 3 No. 2 A – 18.

Con la Ley 1450 del 16 de junio de 2011 “por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014” Prosperidad para Todos, se generaron unos compromisos que implican responsabilidades para la DIAN. Debe anotarse que estos compromisos se han incorporado al Plan Estratégico Institucional 2010-2014 y se encuentran en fase de diseño conceptual o de implementación.

Durante el 2011 se viabilizó la contratación de la Planta de Empleo Temporal- PET a partir del mes de enero de 2012. En este mismo sentido, durante el año 2011 se fortaleció la estrategia de selección de los cargos directivos a través de procesos meritocráticos. Por tal razón, se gestionó un incremento en el presupuesto de la DIAN.

En relación a la participación en organizaciones internacionales, la DIAN ha venido colaborando activamente en las acciones emprendidas por el Gobierno Nacional para que Colombia, en desarrollo de la política de internacionalización, sea miembro de comités y grupos especializados de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos y del Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico. Así mismo, al interior de la DIAN se cuenta con un grupo de trabajo que está revisando las implicaciones y ajustes estructurales y normativos para el

⁷ Buenaventura (valle del cauca). Ubicación geográfica. Recuperado el 20 de septiembre de 2012, de <http://www.cioh.org.co>

logro de dicho propósito, teniendo en cuenta que dicho organismos exige que el país cumpla con protocolos y mejores prácticas internacionales en materia tributaria y aduanera.

En este mismo orden de ideas, también se está actuando para dar cumplimiento al artículo 88 de la ley 1450 en el cual la DIAN en conjunto con las demás entidades vinculadas a este propósito está generando el proyecto de reglamentaciones que permitan garantizar el servicio a los usuarios de la carga durante las veinticuatro (24) horas del día de los siete (7) días de la semana en los diferentes puertos marítimos y otros centros de concentración de carga exterior. Además, la entidad está realizando un estudio de las necesidades de personal y logísticas de las Direcciones Seccionales en las zonas primarias aduaneras.

Se fortaleció y desarrollo el talento humano de la DIAN, a través de una estrategia integral, la cual incluyó el cambio de la modalidad de la vinculación laboral de la figura de supernumerarios por la de nombramiento provisional que les permite a las personas devengar los factores no salariales que reciben los funcionarios de planta de la Entidad⁸.

6.2 MARCO TEÓRICO

6.2.1 Teoría General de Sistemas. La teoría general de sistemas surgió con los trabajos del alemán Ludwig von Bertalanffy, publicados entre 1950 y 1968⁹.

La teoría general de sistemas no busca solucionar problemas o intentar soluciones prácticas, pero sí producir teorías y formulaciones conceptuales que pueden crear condiciones de aplicación en la realidad empírica.

Esta teoría busca reglas de valor general, aplicables a cualquier sistema y en cualquier nivel de la realidad involucrando a todas las áreas de la organización para de forma conjunta crear estrategias que le permitan enfrentar o formular destrezas que le den una viabilidad a la problemática a enfrentar.

⁸ DIAN BUENAVENTURA. Plan Estratégico 2010-2014. Recuperado el 08 de Abril del 2013, de <http://www.dian.gov.co>

⁹ CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. Teoría de Sistemas. Bogotá: McGraw – Hill interamericanas S.A. 1995,1988, p.724-731

6.2.2 Teoría Científica. Su mayor exponente fue Frederik Winslow Taylor; él hacía énfasis en las tareas a nivel operarios¹⁰.

Unos de sus aportes fue la especialización del trabajo. Habla de la Racionalización del trabajo porque propone usar métodos científicos como la observación y la medición. Dice que hay que aplicar el Estudio de Tiempos y Movimientos. En 1911 publica su libro "Principios de Administración Científica", en donde da a conocer toda su teoría. Habla de tres problemas que aquejaban a las organizaciones: Holgazanería, Desconocimiento de la Gerencia, Falta de uniformidad en las técnicas y métodos de trabajo.

Principios de la Teoría Científica de Taylor

- Planeación: Se da para que hagamos las cosas de manera científica.
- Organización: Preparar todos los recursos para el proceso de producción.
- Ejecución: Cada quien va a ser responsable.
- Control: Responsabilidad de que el trabajo se realiza como lo planeamos.

6.2.3 Teoría de la Burocracia. El principal exponente de esta corriente es Max Weber (1864-1920). Weber de origen alemán fue sociólogo, abogado y profesor de las universidades de Berlín¹¹. En su investigación, analizó distintas formas de autoridad, las que clasifico en:

Tipos de autoridad.

- autoridad legal.
- autoridad tradicional.
- autoridad carismática.

La forma tradicional de autoridad de las organizaciones descansaba más en la persona que en el cargo. El concepto de tradición de Weber también puede verse

¹⁰ CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. La administración científica. Bogotá: McGraw – Hill interamericanas S.A. 1995,1988, P.58-59 y 76-77

¹¹ CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. Modelo Burocrático Organizacional. Bogotá: McGraw – Hill interamericanas S.A. 1995,1988, p. 397-405

en las culturas de las empresas en la actitud del “siempre lo hemos hecho así”, lo que es una auto-justificación para resistirse al análisis crítico de los recién llegados.

Las características principales de este modelo es que un sistema de reglas y procedimientos que regulan el trabajo, la selección y promoción del personal son fundamentales en la formación técnica y en el rendimiento, sistemática especialización del trabajo y especificación de responsabilidades, conductas formales e impersonales; es decir, las relaciones entre los miembros de la organización deben ser impersonales para evitar una pérdida de racionalidad y eliminar el favoritismo, separación completa entre propiedad y administración, Existencia del principio de jerarquía, de acuerdo con el cual cada puesto de trabajo es controlado por el superior. La jerarquía es además impersonal y está basada en reglas.

6.2.4 Teoría de la Calidad Total. La Gestión de Calidad Total (abreviada TQM, del inglés *Total Quality Management*) es una estrategia de gestión desarrollada en la década de 1950 y 1960 por las industrias japonesas, a partir de las prácticas impulsadas por los expertos en materia de control de calidad¹². La TQM está orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos de organización y ha sido ampliamente utilizada en todos los sectores, desde la manufactura, la educación, el gobierno y las industrias de servicio.

Entre los autores que hicieron grandes aportes a la Calidad Total se encuentran:

- Deming: Vivió la evolución de la calidad en Japón y de esta experiencia desarrollo sus 14 puntos para que la administración lleve a la empresa a una posición de productividad. Se instituyó el premio Deming en 1983 y desarrollo las 7 enfermedades mortales.
- Crosby: Propuso el programa de 14 pasos llamado cero defectos. La calidad está basada en 4 principios (la calidad es cumplir los requisitos, el sistema de calidad es la prevención, el estándar de realización es cero defectos y la medida de la calidad es el precio del incumplimiento).

¹² EVANS, James y LINDSAY, William. Administración y control de la Calidad. Traducido por Francisco Sánchez Frago. 7 ed. Estado de México: Cengage Learning, 2009. P.8

- Feigenbaum: Introdujo la frase control de calidad total. Su idea de calidad es que es un modo de vida corporativa, un modo de administrar una organización e involucra la puesta en marcha.
- Juran: La administración de calidad; se basa en lo que llama la trilogía de Juran (planear, controlar y mejorar la calidad).
- Ishikawa: Fue el primer autor que trato de destacar las diferencias entre los estilos de administración japonés y occidentales. Su hipótesis principal fue diferentes características culturales en ambas sociedades y sus principales ideas se encuentran en su libro “Que es el control total de calidad”

La teoría de la calidad total, no es un concepto completamente original en el campo de la administración de negocios, ya que tiene sus raíces en otros campos de esta área como: el desarrollo organizacional, las teorías de la motivación y comportamiento humano, la teoría del liderazgo, la administración científica, la cultura corporativa, el involucramiento de los empleados en la toma de decisiones, el trabajo en equipo, la organización matricial y muchos otros. Sin embargo, los principales autores en calidad total han tomado algunos de estos conceptos y los han integrado a otros aportados por ellos para crear lo que podríamos llamar la teoría de la calidad total.

Este concepto es una alusión a la mejora continua, con el objetivo de lograr la calidad óptima en todas las áreas “incluye la satisfacción del cliente y se aplica tanto al producto como a la organización”. La Calidad Total pretende como se dijo anteriormente tener como idea final la satisfacción del cliente, obtener beneficios para todos los miembros de la empresa. Por tanto, no sólo se pretende fabricar un producto con el objetivo de venderlo, sino que abarca otros aspectos tal como mejoras en las condiciones de trabajo y en la formación del personal.

La responsabilidad que recae en la dirección de la calidad juega un papel importante en todo el proceso, puesto que mientras mejor estén organizados y compenetrados todos los miembros y elementos de la organización, mejor será el trabajo que realicen y mejores resultados se obtendrán en su conjunto.

6.2.5 La Gestión por Procesos. Puede ser conceptualizada como la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, siendo definidos estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente¹³.

¹³ La Gestión por Procesos. Recuperado el 01 de octubre del 2012, de <http://www.chospab.es>

El enfoque por procesos debe fundamentarse en:

- La estructuración de la organización sobre la base de procesos orientados a clientes.
- El cambio de la estructura organizativa de jerárquica a plana.
- Los departamentos funcionales pierden su razón de ser y existen grupos multidisciplinarios trabajando sobre el proceso.
- Los Mandos dejan de actuar como supervisores y se comportan como facilitadores.
- Los empleados se concentran más en las necesidades de sus clientes y menos en los estándares establecidos por su jefe.
- Utilización de tecnología para eliminar actividades que no añadan valor.
- Las ventajas de la aplicación de este enfoque serán las siguientes:
- Alinear los objetivos de la organización con las expectativas y necesidades de los clientes.
- Mostrar cómo se crea valor en la organización.
- Señalar como están estructurados los flujos de información y materiales.
- Indicar como realmente se realiza el trabajo y como se articulan las relaciones proveedor cliente entre funciones.
- Tener un apoyo logístico que permita la gestión de la organización a partir del estudio del flujo de bienes y el flujo informativo asociado, desde los suministradores hasta los clientes.
- Orientar al usuario, o sea brindar el servicio para un determinado nivel de satisfacción de las necesidades y requerimientos de los clientes, representa el medidor fundamental de los resultados de las instituciones de servicios, lo cual se obtiene con una eficiente gestión de aprovisionamiento y distribución oportuna respondiendo a la planificación de proceso.

6.2.6 Indicadores de Gestión. Se define un indicador como la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambios generales en el objeto o fenómeno observado, respecto de objetivos y metas previstos e influencias¹⁴.

Los indicadores de gestión son claves para la conducción de los procesos relacionados. En este caso, la gestión será el verdadero artífice que permitirá ver la situación del proceso en todo momento y administrar los recursos necesarios para prevenir y cumplir realmente con los requerimientos de los clientes de forma óptima.

Así que será necesario identificar y/o definir indicadores de gestión, si realmente es intención el de administrar eficazmente y eficientemente, para poder:

- Interpretar lo que está ocurriendo.
- Tomar medidas cuando las variables se salen de los límites establecidos.
- Definir la necesidad de introducir cambios y/o mejoras y poder evaluar sus consecuencias en el menor tiempo posible.

6.3 MARCO CONCEPTUAL

Para el desarrollo de éste trabajo es importante tener en cuenta, los conceptos archivísticos empleados en los programas de Gestión Documental, con el fin de diseñar una propuesta para el mejoramiento de los Archivos de Gestión de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura (DIAN), bajo los requerimientos del Archivo General de la Nación. Por lo tanto, es conveniente mencionar algunos términos archivísticos del acuerdo 027 del 2006 dictadas por el Consejo Directivo del Archivo general de la Nación de Colombia¹⁵.

¹⁴ BELTRAN JARAMILLO, Jesús Mauricio. Indicadores de Gestión. Herramientas para lograr la competitividad. Santafé de Bogotá: 3R Editores, 1998. 144P.

¹⁵ Acuerdo No. 027-2006. Por el cual se modifica el Acuerdo No. 07 del 29 de Junio de 1994. Recuperado el 04 de Abril de 2013, de <http://www.archivogeneral.gov.co>

6.3.1 Terminología Archivística

Acceso a documentos de archivo: Derecho de los ciudadanos a consultar la información que conservan los archivos públicos, en los términos consagrados por la Ley.

Acervo documental: Conjunto de documentos de un archivo, conservados por su valor sustantivo, histórico o cultural.

Administración de archivos: Conjunto de estrategias organizacionales dirigidas a la planeación, dirección y control de los recursos físicos, técnicos, tecnológicos, financieros y del talento humano, para el eficiente funcionamiento de los archivos.

Almacenamiento de documentos: Acción de guardar sistemáticamente documentos de archivo en espacios, mobiliario y unidades de conservación apropiadas.

Archivista: Profesional del nivel superior, graduado en archivística.

Archivística: Disciplina que trata los aspectos teóricos, prácticos y técnicos de los archivos.

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.

También se puede entender como la institución que ésta al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.

Archivo central: Unidad administrativa que coordina y controla el funcionamiento de los archivos de gestión y reúne los documentos transferidos por los mismos una vez finalizado su trámite y cuando su consulta es constante.

Archivo de gestión: Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa.

Archivo general de la nación: Establecimiento público encargado de formular, orientar y controlar la política archivística nacional. Dirige y coordina el Sistema Nacional de Archivos y es responsable de la salvaguarda del patrimonio documental de la nación y de la conservación y la difusión del acervo documental que lo integra y del que se le confía en custodia.

Archivo histórico: Archivo al cual se transfiere del archivo central o del archivo de gestión, la documentación que por decisión del correspondiente Comité de Archivo, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura. Este tipo de archivo también puede conservar documentos históricos recibidos por donación, depósito voluntario, adquisición o expropiación.

Archivo total: Concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital.

Carpeta: Unidad de conservación a manera de cubierta que protege los documentos para su almacenamiento y preservación.

Ciclo vital del documento: Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción, hasta su disposición final.

Clasificación documental: Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos).

Comité de archivo: Grupo asesor de la alta Dirección, responsable de cumplir y hacer cumplir las políticas archivísticas, definir los programas de gestión de documentos y hacer recomendaciones en cuanto a los procesos administrativos y técnicos de los archivos.

Conservación de documentos: Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos de archivo.

Conservación preventiva de documentos: Conjunto de estrategias y medidas de orden técnico, político y administrativo orientadas a evitar o reducir el riesgo de deterioro de los documentos de archivo, preservando su integridad y estabilidad.

Consulta de documentos: Acceso a un documento o a un grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.

Copia: Reproducción exacta de un documento.

Copia autenticada: Reproducción de un documento, expedida y autorizada por el funcionario competente y que tendrá el mismo valor probatorio del original.

Custodia de documentos: Guarda o tenencia de documentos por parte de una institución o una persona, que implica responsabilidad jurídica en la administración y conservación de los mismos, cualquiera que sea su titularidad.

Depósito de archivo: Local especialmente equipado y adecuado para el almacenamiento y la conservación de los documentos de archivo.

Depuración: Operación, dada en la fase de organización de documentos, por la cual se retiran aquellos que no tienen valores primarios ni secundarios, para su posterior eliminación.

Descripción documental: Fase del proceso de organización documental que consiste en el análisis de los documentos de archivo y de sus agrupaciones, y cuyo resultado son los instrumentos de descripción y de consulta.

Deterioro: Alteración o degradación de las propiedades físicas, químicas y/o mecánicas de un material, causada por envejecimiento natural u otros factores.

Disposición final de documentos: Decisión resultante de la valoración hecha en cualquier etapa del ciclo vital de los documentos, registrada en las tablas de retención y/o tablas de valoración documental, con miras a su conservación total, eliminación, selección y/o reproducción.

Documento: Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.

Documento activo: Aquel con valores primarios cuyo uso es frecuente.

Documento de apoyo: Documento generado por la misma oficina o por otras oficinas o instituciones, que no hace parte de sus series documentales pero es de utilidad para el cumplimiento de sus funciones.

Documento de archivo: Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

Documento histórico: Documento único que por su significado jurídico o autográfico o por sus rasgos externos y su valor permanente para la dirección del Estado, la soberanía nacional, las relaciones internacionales o las actividades científicas, tecnológicas y culturales, se convierte en parte del patrimonio histórico.

Documento original: Fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

Eliminación documental: Actividad resultante de la disposición final señalada en las tablas de retención o de valoración documental para aquellos documentos que han perdido sus valores primarios y secundarios, sin perjuicio de conservar

su información en otros soportes.

Estantería: Mueble con entrepaños para almacenar documentos en sus respectivas unidades de conservación.

Expediente: Unidad documental compleja formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una instancia productora en la resolución de un mismo asunto.

Foliar: Acción de numerar hojas.

Folio: Hoja.

Folio recto: Primera cara de un folio, la que se numera.

Folio vuelto: Segunda cara de un folio, la cual no se numera.

Fondo acumulado: Conjunto de documentos dispuestos sin ningún criterio de organización archivística.

Fondo cerrado: Conjunto de documentos cuyas series o asuntos han dejado de producirse debido al cese definitivo de las funciones o actividades de las personas naturales o jurídicas que los generaban.

Fondo documental: Conjunto de documentos producidos por una persona natural o jurídica en desarrollo de sus funciones o actividades.

Fuente primaria de información: Información original, no abreviada ni traducida. Se llama también “fuente de primera mano”.

Función archivística: Actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico que comprenden desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente.

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.

Inventario documental: Instrumento de recuperación de información que describe de manera exacta y precisa las series o asuntos de un fondo documental.

Legajo: Conjunto de documentos atados o empastados para facilitar su manipulación.

Legislación archivística: Conjunto de normas que regulan el quehacer archivístico en un país.

Manuscrito: Documento elaborado a mano.

Microfilmación: Técnica que permite registrar fotográficamente documentos como pequeñas imágenes en película de alta resolución.

Ordenación documental: Fase del proceso de organización que consiste en establecer secuencias dentro de las agrupaciones documentales definidas en la fase de clasificación.

Organización de archivos: Conjunto de operaciones técnicas y administrativas cuya finalidad es la agrupación documental relacionada en forma jerárquica con criterios orgánicos o funcionales.

Organización documental: Proceso archivístico orientado a la clasificación, la ordenación y la descripción de los documentos de una institución.

Patrimonio documental: Conjunto de documentos conservados por su valor histórico o cultural.

Producción documental: Generación de documentos hecha por las instituciones en cumplimiento de sus funciones.

Recuperación de documentos: Acción y efecto de obtener, por medio de los instrumentos de consulta, los documentos requeridos.

Reglamento de archivo: Instrumento que señala los lineamientos administrativos y técnicos que regulan la función archivística en una entidad.

Retención documental: Plazo que los documentos deben permanecer en el archivo de gestión o en el archivo central, tal como se consigna en la tabla de retención documental.

Selección documental: Disposición final señalada en las tablas de retención o de valoración documental y realizada en el archivo central con el fin de escoger una muestra de documentos de carácter representativo para su conservación permanente. Usándose también “depuración” y “expurgo”.

Serie documental: 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.

Sistema nacional de archivos: Conjunto de instituciones archivísticas articuladas entre sí que posibilitan la homogenización y la normalización de los procesos archivísticos.

Subserie: Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie, identificadas de forma separada de ésta por su contenido y sus características específicas.

Tabla de retención documental: Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

Tabla de valoración documental: Listado de asuntos o series documentales a los cuales se asigna un tiempo de permanencia en el archivo central, así como una disposición final.

Tipo documental: Unidad documental simple originada en una actividad administrativa, con diagramación, formato y contenido distintivos que sirven como elementos para clasificarla, describirla y asignarle categoría diplomática.

Tomo: Unidad encuadrada o empastada, con foliación propia, en que suelen dividirse los documentos de cierta extensión.

Transferencia documental: Remisión de los documentos del archivo de gestión al central, y de éste al histórico, de conformidad con las tablas de retención y de valoración documental vigentes.

Unidad de conservación: Cuerpo que contiene un conjunto de documentos de tal forma que garantice su preservación e identificación.

Pueden ser unidades de conservación, entre otros elementos, las carpetas, las cajas, y los libros o tomos.

Unidad documental: Unidad de análisis en los procesos de identificación y caracterización documental. Puede ser simple, cuando está constituida por un solo tipo documental, o compleja, cuando la constituyen varios, formando un expediente.

Valoración documental: Labor intelectual por la cual se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del ciclo vital.

6.3.2 Proceso en las Empresas. Un proceso para una empresa “es una serie de actividades secuenciales e interdependientes, orientadas a la consecución de un

resultado, en el que se agrega valor a un insumo y se contribuye a la satisfacción de una necesidad” y “utilizan recursos de la organización para suministrar resultados definitivos”¹⁶. Los procesos se clasifican en estratégicos, misionales, de apoyo o gestión y de evaluación.

Los procesos estratégicos “establecen el norte del proceso operativo y enfocan a la organización en sus procesos fundamentales, son decisivos con relación al futuro de la misma y los ejecuta la alta dirección”; mientras los procesos misionales “son más relevantes y revelan la razón de ser de la organización; así mismo, los procesos de apoyo o gestión “prestan apoyo a los procesos misionales y permiten tomar decisiones sobre planificación, control y mejoras en las operaciones; y los procesos de evaluación permiten conocer cómo funciona la empresa con el fin de retroalimentarla, establecen las metodologías para realizar seguimiento, medición y análisis, así como también permiten medir el desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia de la misma.”

Según su jerarquía se puede definir lo siguiente: “un proceso es la serie de actividades secuenciales claves que se requieren para manejar o dirigir una organización”, para lo cual se requiere de un procedimiento el cual involucra “actividades que tienen una relación lógica y coordinada que contribuyen al logro de la misión del proceso”, en donde las actividades son “conjuntos de tareas concatenadas que constituyen un subproceso” y las tareas son “acciones que se requieren para lograr un determinado resultado”

En la DIAN existen procesos: estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación¹⁷.

Los procesos estratégicos tienen como finalidad orientar a la entidad para que cumpla con su misión, visión, política y objetivos y satisfacer las necesidades de las partes interesadas (organización, persona o grupo) que tengan un interés de la entidad.

Los procesos misionales tienen que ver con la razón de ser y las responsabilidades de la DIAN como institución del Estado que se refleja en su misión, que comprende coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, y cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración

¹⁶ Buenaventura (valle del Cauca).Procesos. Recuperado el 20 de Septiembre de 2012, de <http://www.gestiopolis.com>

¹⁷ DIAN BUENAVENTURA. La Entidad. Recuperado el 22 de Octubre del 2012, de <http://www.dian.gov.co>

sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

Los procesos de apoyo proporcionan el soporte a los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora. Los procesos de evaluación permiten garantizar un ejercicio de medición, retroalimentación y ajuste, de tal forma que la entidad alcance los resultados propuestos. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

6.4 MARCO LEGAL

6.4.1 Constitución Política de Colombia. Artículo 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

Artículo 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.

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

6.4.2 Normatividad Archivística

Ley 57 de 1985. Artículo 13. Modificado por el artículo 28 de la Ley 594 del 2000 sobre la reserva legal de cualquier documento.

Ley 80 de 1989. Artículo 1. Créase el Archivo General de la Nación, como un establecimiento público, del orden nacional, adscrito al Ministerio de Gobierno, con personería jurídica, patrimonio propio, autonomía administrativa y con domicilio en Bogotá, D.E.

Ley 190 de 1995. Artículo 27 Y 79. Faltas y delitos en archivos.

Art. 27. El Código Penal tendrá un artículo con el número 148A, del siguiente tenor:

ARTÍCULO 148-A. UTILIZACIÓN INDEBIDA DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA. El servidor público o el particular que como empleado o directivo o miembro de una junta u órgano de administración de cualquier entidad pública o privada que haga uso indebido de información que haya conocido por razón o con ocasión de sus funciones, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero, sea éste persona natural o jurídica, incurrirá en prisión de dos (2) a seis (6) años e interdicción de funciones por el mismo término de la pena principal.

Art. 79. Será causal de mala conducta el hecho de que un funcionario público obstaculice, retarde o niegue inmotivadamente el acceso de la ciudadanía, en general, y de los medios de comunicación, en particular, a los documentos que reposen en la dependencia a su cargo y cuya solicitud se haya presentado con el cumplimiento de los requisitos exigidos por la ley.

La decisión de negar el acceso a los documentos públicos será siempre motivada, con base en la existencia de reserva legal o constitucional, o cuando exista norma especial que atribuya la facultad de informar a un funcionario de superior jerarquía.

Ley 594 del 2000. Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones.

Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos (ley antitrámites).

Acuerdo 049 de 2000. Por el cual se desarrolla el artículo del Capítulo 7 “Conservación de Documentos” del Reglamento General de Archivos sobre “condiciones de edificios y locales destinados a archivos”.

Acuerdo 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 los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.

Acuerdo 037 de 2002. Por el cual se establecen las especificaciones técnicas y los requisitos para la contratación de los servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo en desarrollo de los artículos 13 y 14 y sus Parágrafos 1 y 3 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.

Acuerdo 039 de 2002. Por el cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las Tablas de Retención Documental en desarrollo del Artículo 24 de la Ley 594 de 2000.

Acuerdo 027 de 2006. Terminología Archivística.

NTC 5029. Medición de Archivos. La importancia de un archivo se mide principalmente por el valor de la información que contiene: sea histórica, científica, cultural, administrativa, legal, etc.; sin embargo este parámetro es subjetivo, por lo que se hace necesario acudir a otros de tipo cuantitativo. Los aspectos cuantitativos a diferencia de los cualitativos, son fácilmente medibles, siempre y cuando se establezcan claramente los parámetros y metodología para hacerlo, que es el objetivo de la Norma Técnica de Medición de Archivos NTC 5029:

NTC 4095. Normas Generales de Descripción Archivística. Para el desarrollo de cualquier tarea de carácter descriptivo, se deben realizar previamente los procesos de clasificación y ordenación, teniendo en cuenta los principios básicos de archivística: respecto a la procedencia y al orden original de los documentos.

6.4.2 Código de Ética del Archivista

Basados en una secuencia de pasos lógicos se pretende recomendar un sistema de organización de archivos de gestión que cumpla con la normatividad colombiana, lo que permita a la DIAN Buenaventura, ser una de las entidades pionera en la organización de archivos, evidenciando orden en los documentos al mismo tiempo un flujo adecuado de la información, lo cual estará sustentado en la estructura orgánica funcional de la entidad.

Los resultados del diagnóstico pretenden dar a los usuarios claridad sobre la documentación que reposa en las diferentes oficinas o dependencias donde se

encuentran ubicados los archivos de gestión de la entidad, y mostrar accesibilidad a la información.

6.4.3 Normatividad Archivísticas en la DIAN

Decreto 1725 del 1997. Artículo 54. División de Documentación. Conforme a las políticas e instrucciones de la Secretaría General, del Director Regional, o del Administrador Especial, según el caso o del Administrador Local, y de acuerdo con la naturaleza de la administración definida en este decreto, son funciones de la División de Documentación las siguientes:

- a) Recibir, radicar, seleccionar, entregar, controlar, archivar y prestar los servicios inherentes al manejo de los documentos bajo su responsabilidad, así como la correspondencia general de la Administración, conforme a los procedimientos que se establezcan;
- b) Llevar bajo el archivo actualizado los documentos originados en los procesos del servicio aduanero, de fiscalización, determinación, recaudación, jurídica y cobro y las demás actuaciones de la administración, estableciendo los controles que garanticen la custodia y conservación de los mismos;
- c) Expedir copias, certificaciones y autenticaciones de los documentos que reposen en los archivos de la Administración;
- d) Notificar todos los actos proferidos por las distintas dependencias de la Administración, y
- e) Las demás que le asigne el Administrador.

Parágrafo. En las Administraciones Locales cuando no exista división de documentación las funciones las ejercerá la División Financiera y Administrativa y en especial lo referente a las notificaciones de todos los actos proferidos por las distintas dependencias de la Administración.

Orden Administrativa 0019 del 30 de diciembre 1998. Mediante la cual se fija el procedimiento para la implantación, utilización del sistema gestor y manejo de expedientes en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Orden Administrativa No. 0004 del 26 de agosto de 1999. Por la cual se establecen las normas para la organización y manejo de los archivos de gestión en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.



Orden Administrativa No. 0005 18 de mayo de 2000. Por la cual se establecen normas generales para la organización y administración de los archivos centrales en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Orden Administrativa No. 00001 06 de febrero de 2008. Por medio de la cual se fija el procedimiento para la gestión documental de los documentos físicos provenientes de las Entidades Autorizadas para Recaudar y otros obligados a enviar declaraciones o recibos de pago y los documentos físicos generados en los trámites efectuados por los clientes en los lugares de atención de la entidad, en cumplimiento de las normas que así lo establezcan, entre otras.

Resolución 3630 del 14 de diciembre de 1999. Por la cual se adoptan las normas generales para la administración de los archivos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Resolución 3448 del 7 de diciembre de 1999. Por la cual se establecen las normas generales para la administración de los archivos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Memorando 0000233 del 27 de abril del 2010. Conformación de expedientes.

7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL DIAGNOSTICO DOCUMENTAL

Tabla 1. Cronograma de actividades del diagnóstico documental.

	PROCESO	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE ARCHIVOS DE LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE BUENAVENTURA	VERSION	1
	PROCEDIMIENTO	DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL	PAGINA	4
1. OBJETIVO				
Este procedimiento está dirigido a todas las divisiones de la empresa Seccional De Impuestos y Aduanas Buenaventura (DIAN), el cual pretende diagnosticar el estado actual de los archivos de gestión de la entidad, lo cual permita evidenciar soluciones para dar cumplimiento a la normatividad archivística colombiana.				
2. ALCANCE				
Entregar un informe consolidado de los archivos de Gestión de la Dirección Seccional De Impuestos y Aduanas Buenaventura (DIAN), basado en las diferentes etapas de recolección de información, sustentando cada paso del proceso a través de hechos reales que puedan servir como soporte para dar cumplimiento al objetivo del proyecto.				
3. DEFINICIONES				
DIAGNÓSTICO DE ARCHIVO: Se refiere al análisis de los datos recolectados sobre la gestión documental, el estado de organización y conservación de los fondos y colecciones documentales que custodia la entidad. Este diagnóstico toma en cuenta la metodología de auditoría definida en la norma NTC ISO 19011, la cual comprende el análisis documental, entrevistas y la observación que realice el equipo de diagnóstico.				

Fuente: Elaboración propia

Tabla 1. (Continuación)

ESTÁNDAR: Política, normatividad o regla que formula el Archivo General de la Nación y la entidad a intervenir, dirigida a normalizar el desarrollo de la función archivística en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura.

ARCHIVOS DE GESTIÓN: Documentos con uso constante que se evidencian como resultado de la gestión administrativa de la entidad. Basados en acuerdo 042 de 2002

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 conservación y servicio.

IMPLEMENTACIÓN: Llevar a la práctica las política y, reglas, propuestas o conceptos, emitidos por el Archivo General de la Nación y la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura, que permitan emitir un concepto claro sobre el estado actual de los archivos de gestión de la entidad.

4. NORMAS

CONSTITUCIÓN POLÍTICA. Artículo 2 sobre los fines esenciales del Estado, servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

Artículo 74: Derecho de todas las personas al acceso de los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

LEY 962 DE JULIO 8 DE 2005. Ley de descongestión de despachos judiciales. Racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejerzan funciones públicas o prestan servicios públicos.

LEY 734 DE FEBRERO 05 DE 2002. Código Único Disciplinario, artículo 34 sobre los deberes de los servidores públicos; artículo 35 sobre las prohibiciones

LEY 57 DE 1985. Artículo 13 modificado por el artículo 28 de la Ley 594 del 2000, sobre la reserva legal de cualquier documento

LEY 190 JUNIO 6 DE 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. El artículo 27, agrega un tipo penal más al Código Penal causal de mala conducta.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 1. (Continuación)

LEY 527 DE AGOSTO 18 DE 1999. Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones, en especial el artículo 12, sobre la Conservación de los mensajes de datos y documentos.

ORDEN ADMINISTRATIVA NÚMERO 0004 del 26 de agosto de 1999. por la cual se establecen las normas para la Organización y manejo de los archivos de gestión en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

ORDEN ADMINISTRATIVA No. 0005 18 de mayo de 2000. Por la cual se establecen normas generales para la organización y administración de los archivos centrales en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

LEY 594 DE JULIO 14 DE 2000. Por medio del cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

ACUERDO 042 DE 2002. Por el cual se establecen criterios para la organización de los archivos de gestión de 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

ORDEN ADMINISTRATIVA No. 00001 06 de febrero de 2008. Por medio de la cual se fija el procedimiento para la gestión documental de los documentos físicos provenientes de las Entidades Autorizadas para Recaudar y otros obligados a enviar declaraciones o recibos de pago y los documentos físicos generados en los trámites efectuados por los clientes en los lugares de atención de la entidad, en cumplimiento de las normas que así lo establezcan.

5. DESCRIPCIÓN

ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIÉN) RESPONSABLE	(COMO) TAREAS	REGISTRO
1	Contactar	Luz María Garcés (Jefe de División de Documentación)	Se realizará diferentes entrevistas con la jefe de la División de Documentación la cual proporcionará toda la información necesaria para el desarrollo del diagnóstico, esto se llevara a cabo el día 19 de octubre de 2012 en la división de Documentación.	<u>Anexo 4: Acta #1</u>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 1. (Continuación)

2	Inicio Diagnostico	Yosimar Hurtado Castro y Paola Andrea Riascos Micolta	Yosimar Hurtado Castro y Paola Andrea Riascos Micolta informaran a la entidad con previo acuerdo, bajo acta # 1 del 19 de octubre de 2012, donde se evidencia la importancia del proceso para la entidad y los compromisos que deben llevarse a cabo por ambas partes, así mismo como los tiempo para desarrollar el diagnóstico integral. El fin principal de la elaboración de este diagnóstico es manifestar el estado actual de los archivos de gestión que se encuentra en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura. La recolección de la información que se emita durante y después del levantamiento del diagnóstico debe ser de uso exclusivo de las partes directamente involucradas.	<u>Anexo 5: Acta # 2</u> <u>Anexo 3: Registros fotográficos</u>
3	Convocar y realizar mesa de trabajo para determinar avance del diagnostico	Luz María Garcés Jefe de la División de Documentación	Las mesas de trabajo son un método de participación en el cual se busca de manera regular y coordinada indagar, deducir y buscar alternativas para el mejoramiento de los Archivos de Gestión. Servirán también para ejecutar la planeación, los proyectos y demás actividades	<u>Anexo 6: Acta # 3</u> <u>Formato de diagnóstico hasta el momento.</u>
4	Sistematización y análisis de la información.	Yosimar Hurtado Castro y Paola Andrea Riascos Micolta	Se compila y sistematiza la información recopilada en las entrevistas realizadas a lo largo del desarrollo del diagnóstico.	<u>Anexo 7: Acta # 4</u> <u>Anexo 8: Acta # 5</u>
5	Presentar y entregar el informe final de diagnóstico	Yosimar Hurtado Castro y Paola Andrea Riascos Micolta	Se entregará el Informe final de diagnóstico donde se evidencie los puntos críticos y fuerte detectado durante la realización del diagnóstico documental en la DIAN Buenaventura, además se presentará propuestas de mejoramiento.	Informe final de diagnóstico.

Fuente: Elaboración propia

7.1 FORMATO DEL DIAGNÓSTICO DOCUMENTAL

DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE BUENAVENTURA (DIAN) FORMATO DE DIAGNÓSTICO DE ARCHIVO DE GESTIÓN

A. PRIMERA PARTE

ARCHIVO (INFORMACIÓN GENERAL)

Fecha de Diligenciamiento:	Día: 18	Mes: Febrero	Año: 2013
----------------------------	---------	--------------	-----------

Tabla 2. Información general de la DIAN Buenaventura.

1. Sede: DIRECCION SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE BUENAVENTURA	
2. Dirección: Calle 3 No. 2ª-18	
3. Teléfono: 24 22 407	Fax:
4. Página Web: www.dian.gov.co	
5. Responsable del archivo central: LUZ MARIA GARCES BANGUERA	6. CARGO: JEFE DEL GIT DE DOCUMENTACION

Fuente: Elaboración propia

6. Marque con una x los servicios internos que prestan los archivos de gestión y sus promedios mensuales:

Tabla 3. Servicios internos prestados por los archivos de gestión.

Consulta:	X	N° promedio mensual: 55%	
Asesoría:	X	N° promedio mensual: 15%	
Fotocopia:	X	N° promedio mensual: 30%	
Microfilm:		N° promedio mensual:	
Otro:		Cuál:	N° promedio mensual:

Fuente: Elaboración propia

7. Marque con una x los servicios externos que prestan los archivos de gestión:

Tabla 4. Servicios externos prestados por los archivos de gestión.

Computadores:	SI	Cuántos: 1
Fax:	SI	Cuántos: 1
Teléfono:	SI	Cuántos: 2
Fotocopiadora:	SI	Cuántos: 1

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5. Equipos para el funcionamiento de los archivos de gestión.

Consulta:	X	Nº promedio mensual: 25%
Asesoría:	X	Nº promedio mensual: 20%
Fotocopia:	X	Nº promedio mensual: 55%
Microfilm:		Nº promedio mensual:
Otro:		Cuál: Nº promedio mensual:

Fuente: Elaboración propia

8. Cuenta con equipos suficientes para el funcionamiento de los archivos de gestión: Si _x_ No__

9. Número de dependencia que tiene los archivos de gestión: 18

10. los archivos de gestión cuentan con algún tipo de herramienta informática o producto de apoyo a la gestión documental:

SI_X__ NO__ (si la respuesta es NO, pase a la Segunda Parte)

11. Marque con una X los sistemas operativos sobre el que está montado el producto:

Tabla 6. Sistemas operativos.

Windows: X	UNIX:	LINUX:	SOLARIS:	AIX:
Otro:	Cuál:			

Fuente: Elaboración propia

12. Marque con una X la base datos sobre la que está montada el producto:

Tabla 7. Bases de datos.

ORACLE:	DB2:	SQL SERVER:	SYBASE:
Otro: X	Cuál: SE CREA LA BASE DE DATOS EN EXCEL		

Fuente: Elaboración propia



13. Cuál es el tipo de arquitectura sobre la que está montada el producto:

2 Niveles:	3 Niveles:	Centralizado: X
------------	------------	-----------------

14. Si es de 3Niveles por favor especificar qué tipo de servidor de aplicaciones tiene: NO APLICA

Tabla 8. Tipos de servidores de aplicaciones

J2EE:	ORACLE	.Net:
Otro:	Cuál:	

Fuente: Elaboración propia

B. SEGUNDA PARTE

(CENSO)

Fecha de Diligenciamiento:	Día: 18	Mes: Febrero	Año: 2013
----------------------------	---------	--------------	-----------

1. Cuantifique en m2 el área en la que se encuentra la documentación:

Tabla 9. M2 en que se encuentra la documentación.

OFICINAS	M2
DESPACHO	4.8
GIT. PERSONAL	5.1
GIT. INFORMATICA	4.8
D. FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	4.8
GIT. COMERCIALIZACION	12.2
GIT. DOCUMENTACION	15.3
D. RECAUDO Y COBRANZA	15.1
D. JURIDICA	5.1
D. LIQUIDACION	12.0
D. FISCALIZACION	16.1
D. OPERACIÓN ADUANERA	18.4
GIT. CONTROL CARGA Y TRANSITO	10.5
GIT. EXPORTACION	4.8
GIT. IMPORTACION	4.8
D. ASISTENCIA AL CLIENTE	6.8
D. CONTROL OPERATIVO	4.8

Fuente: Elaboración propia

2. La documentación comparte el espacio con elementos diferentes a éste:

SI ☒ NO ☐ Cuáles: Equipos de oficina, adornos navideños, trofeos.

3. Cuantos metros lineales de documentación hay en cada oficina:

Tabla 10. MTL de documentación por dependencia.

OFICINAS	MTS. LINEALES
DESPACHO	7,5
GIT. PERSONAL	18,2
GIT. INFORMATICA	16
D. FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	22,4
GIT. COMERCIALIZACION	48
GIT. DOCUMENTACION	71.5
D. RECAUDO Y COBRANZA	84
D. JURIDICA	20.5
D. LIQUIDACION	48
D. FISCALIZACION	66
D. OPERACIÓN ADUANERA	77.4
GIT. CONTROL CARGA Y TRANSITO	42
GIT. EXPORTACION	18,3
GIT. IMPORTACION	15.5
D. ASISTENCIA AL CLIENTE	27.2
D. CONTROL OPERATIVO	17,5
TOTAL	600

Fuente: Elaboración Propia

4. Como está almacenada la documentación:

Tabla 11. Forma de almacenamiento de la documentación.

LUGAR DE ALMACENAMIENTO	SI	NO
El piso:	X	
En estantería:	X	
Carpetas:	X	
Sueltas:		X
En amarres:		X
En costales:		X
Cajas comunes:		X
Bolsas de plástico:		X
En A-Z:	X	
Otro:		

Fuente: Elaboración Propia

5. **Cuál es el soporte en el que se encuentra registrada la información:**

Tabla 12. Tipo de soporte de la información.

TIPO DE SOPORTE	SI	NO
Papel:	X	
Fotografía:	X	
Cintas de video:		X
CDS:	X	
Disquetes:		X
Microfilm:		X
Software:	X	
Cintas fotográficas:		X
Rollos Cinematográficos:	X	
Mapas:		X

Fuente: Elaboración Propia

6. **En esta documentación se observa la presencia de algún tipo de contaminación biológica:**

SI___ NO __X__

N° de m. lineales:

7. **En los archivos de gestión hay documentación histórica: SI___ NO__X__**

N° de metros lineales:

8. Identificar el sistema de ordenamiento de las series documentales de la entidad

Tabla 13. Sistema de ordenamiento de las series documentales por dependencias.

DEPENDENCIA	DOCUMENTO		SISTEMA DE ORDENAMIENTO
	CÓDIGO	SERIE	
DESPACHO	135000201-73	Actas de comité	NUMÉRICO
	135000201-09	Circulares	NUMÉRICO
	135000201-19	Derechos de petición	CRONOLÓGICO
	135000201-22	Estadísticas	NUMÉRICO
	135000201-23	Evaluaciones del Desempeño	ALFABÉTICO
	135000201-35	Informes	CRONOLÓGICO
	135000201-42	Libros radicadores	NUMÉRICO-CRONOLÓGICO
	135000201-43	Memorandos	NUMÉRICO
	135000201-48	Planes y Programas	CRONOLÓGICO
	135000201-49	Planillas	NUMÉRICO
	135004201-08	Certificados	CRONOLÓGICO
	135000201-38	Inventarios	CRONOLÓGICO
	135000201-65	Proyectos de informática.	CRONOLÓGICO
GIT DE PERSONAL	135201401-08	Certificados	CRONOLÓGICO
	135201401-12	Concursos	CRONOLÓGICO
	135201401-23	Evaluación del desempeño	ALFABÉTICO
	135201401-34	Historia Laboral	CRONOLÓGICO
	135201401-35	Informes	CRONOLÓGICO
	135201401-23	Evaluación del desempeño	ALFABÉTICO
	135201401-38	Inventarios	CRONOLÓGICO
	135201401-48	Planes y Programas	CRONOLÓGICO
	135201401-49	Planillas	NUMÉRICO
	135201401-52	Proyectos Activos y financieros	CRONOLÓGICO
	13201401-19	Derechos de Petición	CRONOLÓGICO
DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	135201235-04	Bancos	NUMÉRICO
	135201235-07	Caja Menor	NUMÉRICO
	135201235-08	Certificados	CRONOLÓGICO
	135201235-10	Comprobantes Egreso soportes	NUMÉRICO
	135201235-14	Contratos	CRONOLÓGICO
	135201235-16	Cuentas	CRONOLÓGICO
	135201235-21	Embargos	NUMÉRICO
	135201235-23	Evaluaciones del Desempeño	ALFABÉTICO
	135201235-25	Expedientes Administrativos	ALFANUMÉRICO

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 14. Continuación Sistema de ordenamiento de las series documentales por dependencias.

DEPENDENCIA	DOCUMENTO		SISTEMA DE ORDENAMIENTO
	CÓDIGO	SERIE	
DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	135201235-35	Informes	CRONOLÓGICO
	135201235-36	Ingresos y Egresos Almacén	CRONOLÓGICO
	135201235-38	Inventarios	CRONOLÓGICO
	135201235-40	Libros contables	NUMÉRICO
	135201235-41	Libros presupuestales	NUMÉRICO
	135201235-42	Libros radicadores	NUMÉRICO-CRONOLÓGICO
	135201235-44	Nómina	CRONOLÓGICO
	135201235-46	Órdenes de Pago	NUMÉRICO
	135201235-49	Planillas	NUMÉRICO
	135201235-50	Pólizas	CRONOLÓGICO
	135201235-48	Planes y Programas	CRONOLÓGICO
	135201235-54	Recibos de caja	CRONOLÓGICO
	135201235-60	Servicios Públicos (Admón.)	CRONOLÓGICO
	135201235-62	Títulos judiciales	ALFANUMÉRICO
GIT DE DOCUMENTACIÓN	135235402-23	Evaluaciones del Desempeño	CRONOLÓGICO
	135235402-19	Derechos de petición	CRONOLÓGICO
	135235402-38	Inventarios	CRONOLÓGICO
	135235402-42	Libros radicadores	NUMÉRICO-CRONOLÓGICO
	135235402-49	Planillas	NUMÉRICO
	135235402-61	Tabla de retención documental	NUMÉRICO
	135235402-03	Autos	NUMÉRICO
	135235402-13	Consecutivo de correspondencia	NUMÉRICO
	135235402-19	Derechos de petición	CRONOLÓGICO
	135235402-76	Despachos Comisorios	NUMÉRICO
	135235402-20	Divulgación	CRONOLÓGICO
	135235402-35	Informes	NUMÉRICO
	135235402-38	Inventarios	CRONOLÓGICO
	135235402-42	Libros radicadores	NUMÉRICO-CRONOLÓGICO
	0035215-49	Planillas	NUMÉRICO
	135235402-59	Resolución carácter particular	NUMÉRICO
	135235402-75	Requerimientos	CRONOLÓGICO

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 15. Continuación Sistema de ordenamiento de las series documentales por dependencias.

DEPENDENCIA	DOCUMENTO		SISTEMA DE ORDENAMIENTO
	CÓDIGO	SERIE	
GIT DE COMERCIALIZACIÓN	135235407-26	Expedientes aduaneros	NUMÉRICO
	135235407-38	Inventarios	CRONOLÓGICO
	135235407-35	Informes	CRONOLÓGICO
	135235407-23	Evolución del Desempeño	CRONOLÓGICO
	135235407-01	ACTAS	NUMÉRICO
	135235407-42	Libros radicadores	NUMÉRICO-CRONOLÓGICO
	135235407-49	Planillas	NUMÉRICO
	135201236-23	Evaluaciones del Desempeño	ALFABÉTICO
	135201236-026	Expedientes aduaneros	NUMÉRICO
	135201236-29	Expedientes Tributarios	NUMÉRICO
DIVISIÓN DE GESTIÓN JURIDICA	135201236-35	Informes	CRONOLÓGICO
	135201236-38	Inventarios	CRONOLÓGICO
	135201236-42	Libros radicadores	NUMÉRICO-CRONOLÓGICO
	135201236-49	Planillas	NUMÉRICO
	135201236-51	Procesos	CRONOLÓGICO
	135201236-59	Resoluciones de carácter particular	NUMÉRICO
	135201236-073	Actas de Comité	NUMÉRICO
	135201237-01	Actas	NUMÉRICO
	135201237-19	Derechos de Petición	CRONOLÓGICO
	135201237-23	Evaluaciones del Desempeño	CRONOLÓGICO
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE	135201237-35	Informes	CRONOLÓGICO
	135201237-29	Expedientes Tributarios	NUMÉRICO
	135201237-38	Inventarios	CRONOLÓGICO
	135201237-42	Libros radicadores	NUMÉRICO-CRONOLÓGICO
	135201237-48	Planes y programas	CRONOLÓGICO
	135201237-49	Planillas	NUMÉRICO
	135201237- 56	Registro Único Tributario - RUT	NUMÉRICO
	135201237-90	Quejas	CRONOLÓGICO
	135201237-121	Solicitudes de numeración de Facturación	NUMÉRICO
	135201237-123	Mecanismo Digital	CRONOLÓGICO
	135201237-124	Información Exógena	CRONOLÓGICO

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 16. Continuación Sistema de ordenamiento de las series documentales por dependencias.

DEPENDENCIA	DOCUMENTO		SISTEMA DE ORDENAMIENTO
	CÓDIGO	SERIE	
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN	135201238-03	Autos	NUMÉRICO
	135201238-01	Actas	NUMÉRICO
	135201238-73	Actas de Comité	NUMÉRICO
	135201237-23	Evaluaciones del Desempeño	CRONOLÓGICO
	135201238-38	Inventarios	CRONOLÓGICO
	135201238-39	Investigaciones	CRONOLÓGICO
	135201238-42	Libros radicadores	NUMÉRICO-CRONOLÓGICO
	135201238-48	Planes y programas	CRONOLÓGICO
	135201238-49	Planillas	NUMÉRICO
	135201238-19	Derechos de Petición	CRONOLÓGICO
GIT DE INVESTIGACIONES ADUANERAS I	135238416-01	Actas	NUMÉRICO
	135238416-73	Actas de Comité	NUMÉRICO
	135238416-03	Autos	NUMÉRICO
	135238416-105	Denuncias a terceros	CRONOLÓGICO
	135238416-19	Derechos de petición	CRONOLÓGICO
	135238416-23	Evaluación del desempeño	CRONOLÓGICO
	135238416-29	Expedientes tributarios	NUMÉRICO
	135238416-35	Informe	CRONOLÓGICO
	135238416-38	Inventarios	CRONOLÓGICO
	135238416-42	Libros Radicadores	NUMÉRICO-CRONOLÓGICO
	135238419-26	Expedientes Aduaneros	NUMÉRICO
	135238419-42	Libros radicadores	NUMÉRICO-CRONOLÓGICO
	135238419-48	Planes y programas	CRONOLÓGICO
	135201235-23	Evaluaciones del Desempeño	CRONOLÓGICO
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LIQUIDACIÓN	135201241-03	Autos	NUMÉRICO
	135201241-01	Actas	NUMÉRICO
	135201241-35	Informe	CRONOLÓGICO
	135201241-	Inventarios	CRONOLÓGICO
	0035064-42	Libros radicadores	NUMÉRICO-CRONOLÓGICO
	135201214-48	Planes y Programas	CRONOLÓGICO
	0035064-59	Planillas	NUMÉRICO

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 17. Continuación Sistema de ordenamiento de las series documentales por dependencias.

DEPENDENCIA	DOCUMENTO		SISTEMA DE ORDENAMIENTO
	CÓDIGO	SERIE	
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE RECAUDO Y COBRANZAS	135201242-04	Bancos	NUMÉRICO
	135201242-16	Cuentas	NUMÉRICO
	135201242-15	Cuenta corriente contribuyente	NUMÉRICO
	135201242-18	Declaraciones Aduaneras	NUMÉRICO
	135201242-23	Evaluaciones del Desempeño	CRONOLÓGICO
	135201242-29	Expedientes Tributarios	NUMÉRICO
	135201242-26	Expedientes aduaneros	NUMÉRICO
	135201242-35	Informes	CRONOLÓGICO
	135201242-42	Libros radicadores	NUMÉRICO-CRONOLÓGICO
	135201242-49	Planillas	NUMÉRICO
	135201242-08	Certificados	CRONOLÓGICO
	135201242-125	Corrección de Inconsistencias	CRONOLÓGICO
	135201242-03	Autos	NUMÉRICO
	135201242-38	Inventarios	CRONOLÓGICO
	135201242-19	Derechos de petición	CRONOLÓGICO
	135201242-50	Pólizas de Garantía	NUMÉRICO
	135201245-35	Informes	CRONOLÓGICO
	135201245-38	Inventarios	CRONOLÓGICO
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE OPERACIÓN ADUANERA	1.35.201.245-42	Libros radicadores	NUMÉRICO-CRONOLÓGICO
	1.35.201.245-50	Pólizas	NUMÉRICO
	135201245-48	Planes y Programas	CRONOLÓGICO
	135201245-49	Planillas	NUMÉRICO
	135201245-63	Proyectos Aduaneros	CRONOLÓGICO
	135201245-59	Resoluciones de carácter particular	NUMÉRICO
	135201245-69	Sistemas de Información	ALFABÉTICO
	135201245-110	APOYOS TECNICOS	CRONOLÓGICO
	135245450-01	Actas	NUMÉRICO
	135245450-03	Autos	NUMÉRICO
GIT DE IMPORTACIONES	135245450-23	Evaluaciones del Desempeño	CRONOLÓGICO
	135245450-19	Derechos de Petición	CRONOLÓGICO
	135245450-35	Informes	CRONOLÓGICO
	135245450-38	Inventarios	CRONOLÓGICO
	135245450-42	Libros radicadores	NUMÉRICO-CRONOLÓGICO
	135245450-49	Planillas	NUMÉRICO

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 18. Continuación Sistema de ordenamiento de las series documentales por dependencias.

DEPENDENCIA	DOCUMENTO		SISTEMA DE ORDENAMIENTO
	CÓDIGO	SERIE	
GIT DE CONTROL CARGA	135245453-01	Actas	NUMÉRICO
	135245453-73	Actas de comité	NUMÉRICO
	135245453-03	Autos comisorios	NUMÉRICO
	135245453-18	Declaraciones aduaneras	CRONOLÓGICO
	135245453-23	Evaluaciones del Desempeño	CRONOLÓGICO
	135245453-35	Informes	CRONOLÓGICO
	135245453-38	Inventarios	CRONOLÓGICO
	135245453-42	Libros radicadores	NUMÉRICO-CRONOLÓGICO
	135245453-49	Planillas	NUMÉRICO
	135245453-63	Proyectos Aduaneros	CRONOLÓGICO
	135245453-59	Resoluciones de carácter particular	NUMÉRICO
GIT DE EXPORTACIONES	135245454-01	Actas	NUMÉRICO
	135245454-73	Actas de Comité	NUMÉRICO
	135245454-03	Autos	NUMÉRICO
	135245454-19	Derechos de Petición	CRONOLÓGICO
	135245454-18	Declaraciones aduaneras	CRONOLÓGICO
	135245454-23	Evaluaciones del Desempeño	CRONOLÓGICO
	135245454-35	Informes	CRONOLÓGICO
	135245454-38	Inventarios	CRONOLÓGICO
	135245454-42	Libros radicadores	NUMÉRICO-CRONOLÓGICO
	135245454-49	Planillas	NUMÉRICO
	135245454-59	Resoluciones de carácter particular	NUMÉRICO
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE POLICIA FISCAL ADUANERA	135201249-03	Autos	NUMÉRICO
	135201249-01	Actas	NUMÉRICO
	135201249-73	Actas de Comité	NUMÉRICO
	135201249-23	Evaluación del Desempeño	CRONOLÓGICO
	135201249-35	Informes	CRONOLÓGICO
	135201249-38	Inventarios	CRONOLÓGICO
	135201249-42	Libros radicadores	NUMÉRICO-CRONOLÓGICO
	135201249-19	Derechos de Petición	CRONOLÓGICO

Fuente: Elaboración Propia



DEPENDENCIAS

(CONDICIONES LOCATIVAS)

Fecha de Diligenciamiento:	Día:19	Mes: Febrero	Año: 2013
----------------------------	--------	--------------	-----------

1. **Antigüedad en años del edificio:** 71 Años
2. **Cual fue la destinación inicial del inmueble:** Ferrocarriles Nacionales de Colombia
3. **Se han hecho adecuaciones para los archivos de Gestión:** SI ☒ NO ☐ **Descríbalas:**

Ampliación de las oficinas para que los archivos estén mejores condiciones.

1. **Cuál es el material y estado de la Planta física de los Archivos de Gestión:**

Tabla 19. Material y estado de la planta física de los archivos de gestión.

PLANTA FÍSICA	MATERIAL	ESTADO			OBSERVACIONES
		Bueno	Regular	Malo	
Paredes	CEMENTO	X			
Techos	ETERNIT	X			
Pisos	PORCELANATO	X			
Ventanas	MADERA Y VIDRIO	X			
Puertas	MADERA	X			

Fuente: Elaboración Propia

2. **Se realizan actividades de organización al interior de los archivos de gestión:** SI ☒ NO ☐

(CONDICIONES AMBIENTALES)

Fecha de Diligenciamiento:	Día: 19	Mes: Febrero	Año: 2013
----------------------------	---------	--------------	-----------

- a. **Iluminación:**

Hay exposición de los documentos a la luz:

Tabla 20: Exposición de los documentos a la luz.

SOLAR		ARTIFICIAL
Directa:	NO	Fluorescentes: SI N°. De horas de exposición: 8 Horas
N° de horas de exposición:		
Indirecta: NO		Candescente: NO
N° de horas de exposición:		N°. de horas de exposición: Otro ____ Cuál: _____ N°. de horas de exposición: ____

Fuente: Elaboración Propia

b. Ventilación:

Tabla 21. Ventilación de la documentación.

NATURAL		ARTIFICIAL
N° Ventanas	30 en promedio	N° extractores: __1__
N° Claraboyas:		N° Tiempo diario de activación: Está dañado
N° Puertas:	15	Aire Acondicionado: __20__ en promedio
N° Rejillas:	30	N° Tiempo diario de activación: 8 horas
Otro: _____ Cuál: _____		Otro: _____ Cuál: _____ Tiempo Diario activación: _____

Fuente: Elaboración Propia

c. Temperatura:

Se cuenta con equipos para la medición de la temperatura en las dependencias: SI__ NO_X__

Cuál: _____

Si la respuesta es SI, Señale con qué frecuencia se mide.

Diariamente		# de horas		Semanalmente		Quincenalmente	
Mensualmente:		Otra		Cuál:			



d. **Cuál es la temperatura promedio ambiental en las dependencias:** __21__ °C en promedio

e. **Humedad relativa:**

Se cuenta con equipos para la medición de humedad relativa en las dependencias: SI ____ NO __X_
Cual

Si la respuesta es SI, Señale con qué frecuencia se mide:

Diariamente		# de horas		Semanalmente		Quincenalmente	
Mensualmente:		Otra		Cuál:			

f. **Cuál es la Humedad Relativa promedio ambiental:** no determinada

(CONDICIONES DE SEGURIDAD)

Fecha de Diligenciamiento:	Día: 20	Mes: Febrero	Año: 2013
----------------------------	---------	--------------	-----------

Tabla 22. Condiciones de seguridad del edificio.

1. El edificio posee detector (es) de incendios:	SI: X	NO:	Cuántos: 1
Tipo: FUEGO	Funcionan:	SI: X	NO
Si la respuesta es NO, Explique:			
2. El edificio posee extintores de incendios:	SI: X	NO	Cuántos: 2
Funcionan:	SI: X	NO	
Si la respuesta es NO, Explique:			

Fuente: Elaboración propia

3. **Existe un Plan de prevención de desastres:** SI __X__ NO ____

4. **Se cuentan con personal capacitado en atención de incendio:** SI __X__ NO ____

Quién: LEIDY JOANA RAMIREZ GONZALEZ, cargo operador de archivo y su función es de Brigadista

Tabla 23. Preguntas sobre condiciones locativas.

Señale SI o NO para las siguientes preguntas:				SI	NO
5. Existe señalización en el área del depósito					X
6. Las instalaciones eléctricas se encuentran en buen estado				X	
7. Se encuentra cableado eléctrico a la vista					X
8. Los equipos eléctricos tienen polo a tierra				X	
9. Hay bajantes de agua a la vista					X
10. Bajantes de agua blancas a la vista					X
11. Bajantes de aguas negras a la vista					X
12. Entrada de aguas lluvias por goteras					X
13. Humedad en pisos					X
14. Humedad en muros				X	
15. Humedad en techo				X	
15. Grietas				X	
16. Se fuma donde se almacena la documentación					X
17. Se fuma donde se organiza la documentación					X
18. El depósito posee puertas especiales de seguridad					X
19. El depósito posee alarma electrónica de seguridad	SI	NO: X	Cuál:		
20. Materiales inflamables	SI	NO: X	Cuál(es):		

Fuente: Elaboración propia

21. Saben qué hacer con la documentación en caso de desastre:

Con Agua SI X NO Explique: Colocarla al sol

Con fuego SI NO X Explique:

22. Marque con una X, si aproximadamente en 100m existe alguno de los siguientes Factores de Riesgo:

Tabla 24. Factores de riesgo.

Vías: SI	Parqueadero: SI	Humedales: SI	Ríos: NO	Mares: NO
Caños: NO	Industrias: NO	Otro	Cuál:	

Fuente: Elaboración propia

23. Las dependencias donde se encuentra los Archivos de Gestión es actualmente vulnerable a:

Tabla 25. Vulnerabilidad de los archivos de gestión en las dependencias.

Inundaciones: NO	Incendios: SI	Robos: NO	Desplomes: NO	Atentados: NO
Humedad: SI	Contaminación: SI	Otro	Cuál	

Fuente: Elaboración propia

(CONDICIONES DE MANTENIMIENTO)

Fecha de Diligenciamiento	Día: 20	Mes: FEBRERO	Año 2013
---------------------------	---------	--------------	----------

a. Frecuencia de la limpieza:

Tabla 26. Frecuencia de la limpieza.

	Diario	Quincenal	Mensual	Semestral	Anual	Qué tipo limpieza
Oficinas o Dependencias				X		Se barre y se trapea
Documentación						No se limpia
Equipos y Materiales	X					Paños Húmedos

Fuente: Elaboración Propia

b. Existe un área especial para el almacenamiento de implementos de aseo: SI__X__ NO__

c. La entrada de polvo se da por: (Marque con una X)

Ventanas: SI	Puertas: SI	Claraboyas: NO	Rejillas: SI	Otro:
--------------	-------------	----------------	--------------	-------



d. Hay tapetes: SI___ NO__X__

e. Hay Cortinas: SI___ NO__X__

(CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO)

Fecha de Diligenciamiento	Día: 20	Mes: FEBRERO	Año: 2013
---------------------------	---------	--------------	-----------

1. Anote la distancia en centímetros de los documentos respecto a:

Tabla 27: Distancia en cm de los documentos.

OFICINA	PAREDES		TECHO		PISO	
	E. ABIERTA	E. CERRADA	E. ABIERTA	E. CERRADA	E. ABIERTA	E. CERRADA
DESPACHO		37cm		120cm		12cm
GIT. PERSONAL		28cm		120cm		12cm
GIT. INFORMATICA		20cm		120cm		12cm
D. FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA		20cm		120cm		12cm
GIT. COMERCIALIZACION	12cm	28cm	43cm	120cm	0cm	12cm
GIT. DOCUMENTACION	32cm	40cm	40.5cm	120cm	0cm	12cm
D. RECAUDO Y COBRANZA	10cm	20cm	30cm	120cm	0cm	12cm
D. JURIDICA		20cm		120cm		12cm
D. LIQUIDACION		15cm		120cm		12cm
D. FISCALIZACION		20cm		120cm		12cm
D. OPERACIÓN ADUANERA	5 cm	25cm	50cm	120cm	100cm	12cm
GIT. CONTROL CARGA Y TRANSITO		20cm		120cm		12cm
GIT. EXPORTACION		22cm		120cm		12cm
GIT. IMPORTACION		25cm		120cm		12cm
D. ASISTENCIA AL CLIENTE	5cm	20cm	70cm	120cm	0cm	12cm
D. CONTROL OPERATIVO		18cm		120cm		12cm

Fuente: Elaboración Propia

2. Se encuentra material documental en el piso: SI__X__ NO____

Cuanto en metros lineales: 120

3. Señale, la parte superior de la estantería se encuentra ocupada por:



- A. Documentos: SI
B. Elementos ajenos al archivo: SI
C. Nada

4. La estantería tiene un sistema visual de identificación: SI ☒ X NO ☐

(Si la respuesta es NO pase a la pregunta 8).

5. Señale, El sistema de identificación es:

Tabla 28. Sistema de identificación.

Alfabético:	Numérico:	Alfanumérico: X	Temático	Por unidades productoras: X
Otro	Cuál:			

Fuente: Elaboración propia

6. Características de las estanterías

Tabla 29. Característica de la estantería.

	ESTANTERÍA	Tipo		Capacidad en metros lineales	Observaciones
		Fija	Rodante		
Abierta	Metálica:	X		24mt lineales	
	Madera:				
Cerrada	Metálica:	X		46mt lineales	
	Madera:				
Otros Cuales	Planoteca				
	Archivo vertical				

Fuente: Elaboración Propia

(PRESERVACIÓN DOCUMENTAL)

Fecha de Diligenciamiento:	Día: 20	Mes: Febrero	Año: 2013
----------------------------	---------	--------------	-----------

1. En los archivos de gestión hay presencia de:

- A: Hongos: SI
B: Bacterias: SI
C: Roedores: SI
D: Insectos: SI
E: Otros _____ Cuáles:



2. En la documentación hay signos de:

- A: Decoloración: SI
B: Humedad: SI
C: Manchas: SI
D: Color Amarillo: SI
E: Violáceo: NO
F: Negro: NO
G: Otros _____ Cuáles:

3. Se realizan tratamientos de conservación al archivo: SI ____ NO __X__

Preventivos: _____ Correctivos: _____

En caso afirmativo, cuáles y con qué materiales:

4. Señale, para consultar los archivos de gestión se utilizan Elementos de Protección Personal (EPP)

Tabla 30. Elementos de protección personal (EPP).

Bata	SI: X	NO:	Gafas Protectoras	SI: X	NO:
Guantes	SI: X	NO:	Overoles	SI:	NO: X
Tapa-bocas	SI: X	NO:	Otro	Cual	

Fuente: Elaboración Propia

5. Ha tenido capacitación sobre la importancia del uso de EPP: SI__X__ NO____

6. Existe un listado de reposición de EPP: SI__X__ NO____

7. Existe un programa de adquisición de EPP en forma periódica: SI__X__ NO____

8. En las oficinas o dependencias donde existe documentación se realiza el consumo de alimentos sólidos: SI____ NO__X__

9. Al interior de las oficinas o dependencias donde existe documentación se realiza el consumo de alimentos líquidos: SI__X__ NO____

10. Si la respuesta de la pregunta 10 y 11 es SI,

Explique: Debido a que la persona encargada no puede ausentarse de sus labores, eso lleva a que si desea tomar o consumir algún tipo de alimento debe hacerlo en el área productora de la documentación.

11. Están establecidas prácticas de aseo personal y auto cuidado para las personas que trabajan con la documentación: SI____ NO__X__

Explique_____

Tabla 31. Preguntas de procesos de conservación.

Conteste las siguientes preguntas y describa:	SI	NO	DESCRIPCIÓN
12. Se hace limpieza de la documentación antes de los procesos de organización archivístico		X	
9. Se hace limpieza de la documentación conjunta con los procesos de organización archivístico:		X	Semestralmente
10. Se han realizado procesos de conservación.	X		Manifiesta no saber cómo se realiza los procesos de conservación
11. Se conoce y aplica la normatividad sobre conservación	X		Para el almacenamiento de documentos en soporte papel se utilizan cajas, carpetas o medios de embalaje que garanticen su protección con el propósito de prolongar de manera considerable la conservación de los mismos, también se tiene en cuenta las condiciones.
12. Se legajan los expedientes perforándolos:	X		Se miden en tamaño oficio, se perforan y se archivan cronológicamente, numérico o alfanumérico

Fuente: Elaboración propia

13. Se encuentra en la documentación:

- A: Clips metálicos: X
B: Clips plásticos:
C: Ganchos legajadores metálicos: X
D: Ganchos legajadores plásticos: X

(ASPECTOS ARCHIVÍSTICOS)

Fecha de Diligenciamiento:	Día: 20	Mes: Febrero	Año: 2013
----------------------------	---------	--------------	-----------

- La documentación se encuentra organizada: SI X NO Una parte:
- Cuanta está organizada (mt. lineales): 540 ML
- Está clasificada de acuerdo con la estructura orgánico – funcional: SI X NO _____

7.2 INFORME DEL DIAGNÓSTICO DE LOS ARCHIVOS DE GESTIÓN

En el ejercicio de la labor administrativa se hace necesaria la adecuación de la documentación, siendo esta el reflejo de las funciones requeridas para el desarrollo de la entidad, es indispensable la implementación de un Programa de Gestión Documental que le permita a los funcionarios acceder de forma ágil y oportuna a la información soportada en los archivos, al mismo tiempo dar cumplimiento a la normatividad vigente para procesos archivísticos en Colombia.

Siendo la ley 594 de 2000 por la cual establece las normas archivísticas para la entidades públicas y privadas que presten funciones pública, reglamentando el flujo de la documentación

- **JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD**

Las entidades están llamadas a cumplir la normatividad, lo que le permite llevar sus procesos de forma eficiente, siendo la documentación el sustento de las actividades administrativas y legales razón por la cual se hace imprescindible recuperar el patrimonio documental de la entidad, lo que a su vez permitirá agilidad en los tiempos de respuesta a los diferentes tipo de usuarios, pertinencia y eficacia a las solicitudes.

Con la llegada de la ley 594 de 2000 ley general de archivo, las instituciones están llamadas a dar cumplimiento a este reglamento, implementando un programa de gestión documental, que abarque toda la información de la empresa convirtiéndola en testimonio y fuente probatoria de diferentes procesos. No se puede olvidar que la historia ha sido contada a través de los documentos siendo estos la verdad en el tiempo.

Para la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura, se hace fundamental la organización de la documentación generando comodidad para sus usuarios internos y externos, evitando confusiones y perdida de los archivos, garantizando control, regulación en la entrada y salida de los soportes, así como liberar espacio y saturación en las diferentes dependencias.

OBJETIVO

Evaluar las dependencias de la Dirección Seccional De Impuestos y Aduanas de Buenaventura (DIAN), estableciendo el estado actual de los archivos de gestión de la entidad; determinando mediante un diagnóstico integral las posibles situaciones

estructurales y fallas de fondo que impidan el cumplimiento de la normatividad archivística

DIAGNÓSTICO DOCUMENTAL.

A continuación se presentan la cantidad de metros lineales identificados durante la toma del diagnóstico documental a la entidad, así como las inversiones económicas necesarias para adecuar el Fondo acumulado actual y llevar con éxito un Programa de Gestión Documental.

Puntos críticos:

- Existe un crecimiento desmesurado de la documentación que genera que no puedan albergar más archivos.
- Presencia de Roedores que deterioran los soportes de información.
- No cuentan con equipos para la medición de la temperatura y humedad relativa en las dependencias.
- No cuentan con señalización en las dependencias donde se encuentra los archivos de gestión.
- Existe humedad en pisos, muros y cielo falso, lo que permite que parte de la documentación se deteriore.
- No se sabe qué hacer con la documentación en caso de que ocurra un desastre con agua o fuego.
- Se encuentra gran cantidad de documentación en el piso.
- El espacio donde se encuentra la documentación se evidencia gran cantidad de elementos ajenos al archivo.
- En los archivos de gestión se encuentra documentación que no han sido transferida al archivo central.
- Al interior de las dependencias donde se encuentra la documentación se consumen alimentos líquidos.
- La frecuencia de limpieza donde se encuentran los archivos no es la adecuada.
- Los soportes documentales no presentan labores de limpieza.
- No se realiza tratamiento de conservación en los archivos de gestión.
- No están establecidas todas las prácticas de aseo personal y auto cuidado para las personas que trabajan con la documentación.
- Manifiestan que se realizan los procesos de conservación pero no saben cómo se hacen.

Puntos fuertes:

- Cuentan con estanterías suficientes cerradas y abiertas, que pueden ser reutilizadas cuando la entidad desee llevar a cabo el proceso de organización.
- Cuentan con Tablas de Retención Documental.
- Cierta documentación se encuentra organizada cronológicamente.
- Se utiliza algunos elementos de protección personal para consultar los archivos de gestión como guantes y tapa bocas.
- Se identifica que cierta documentación está organizada de acuerdo con la estructura orgánico-funcional.

• **PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LOS ARCHIVOS DE GESTIÓN**

Tabla 32. Propuesta de Mejoramiento de los Archivos de gestión.

Actividad	Antecedentes	Descripción	Implementos necesarios	Costo Unitario	Costo Total
Intervención de Archivo de Gestión.	600 metros lineales de Información condensados en diversos soportes	• Depuración, Clasificación, ordenación, Eliminación y foliación de los documentos. • Elaboración de Inventario documental. • Almacenar información en una Base de Datos, que permita búsquedas eficientes	• Unidad de almacenamiento. • Unidad de Conservación. • Rótulos • Implementos de papelería. • Guías documentales.	\$250.000 C/u	\$150.000.000
Adecuación de condiciones locativas	Existe deterioro, y humedad en los espacio donde se encuentra la documentación	• La humedad existente en las paredes así como el deterioro del cielo falso, la adquisición e instalación del aire acondicionado.	• Eliminación de humedad • Reparación de cielo falso • Adquisición e instalación del aire acondicionado.	No aplica	No aplica.
Eliminación de roedores	En las dependencias donde se encuentra la documentación hay presencia de roedores	• Eliminar todo tipo de animales roedores	• Desinfectar cada una de las dependencias	No aplica	No aplica

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32. (Continuación)

Equipos para la medición de la temperatura y la humedad relativa	No cuentan con equipos para la medición de la temperatura y la humedad relativa	• Proveerse de equipos ambientales que incluyan manejo de temperatura, humedad relativa, ventilación, contaminantes atmosféricos e iluminación. • Graduar los equipos a la temperatura de 15 a 20 °c con una fluctuación diaria que no exceda los 2°c y la humedad relativa entre 45% y 60% con fluctuación diaria que no exceda del 5% entre valores máximos y mínimos	• Adquisición • Instalación de los equipo • Mantenimiento de los equipos	No aplica	No aplica
Señalización área de archivo de gestión y medidas preventivas.	Se requiere la señalización y ubicación de las áreas documentales específicas que permita conocer con exactitud donde se encuentra la información. Además señales que manifiesten las medidas necesarias para ubicar con rapidez los diferentes equipos de atención de desastres, las rutas de evacuación y el rescate de las unidades documentales.	• Diseñar un sistema de identificación. • Implementar las medidas preventivas estipuladas por la ley	• Un plan de desastres. • Adquirir señalización.	No aplica	No aplica

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32. (Continuación)

Capacitar a los funcionarios responsables de los archivos de gestión que deben hacer con la documentación en caso de que ocurra algún tipo de desastre.	No saben cuáles son las prácticas de cuidado y conservación de los documentos en caso de que ocurra un desastre con agua o fuego.	• Reunir a todo el personal encargado de los archivos de gestión para coordinar las capacitaciones. • Llevar un control de asistencia • Evaluación de las capacitaciones como medida de retroalimentación	• Van incluidas en la organización y conservación de los archivos de gestión	No aplica	No aplica
Reubicación de elementos ajenos al archivo.	En el lugar donde se encuentra los archivo de gestión se localiza gran cantidad de elementos ajenos a este	• Separar los elementos de trabajo de los personales. • Localizar otros espacios donde se puedan guardar ciertos elementos como adornos navideños, trofeos, arreglos decorativos, entre otros	• Espacio donde ubicarlos que no haga parte del archivo	No aplica	No aplica
Transferencia de archivo de gestión al archivo central.	Existe gran cantidad de documentación que ya cumplieron su tiempo en los archivos de gestión y que deben ser transferidos al archivo central.	• Tablas de Retención Documental. • Depuración, Clasificación, ordenación, Eliminación y foliación de los documentos. • Elaboración de Inventario documental. • Almacenar información en una Base de Datos, que permita búsquedas eficientes	• Aplicación de las Tablas de Retención Documental. • Espacio en el archivo central para la transferencia	No aplica	No aplica

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32. (Continuación)

Capacitación a los funcionarios encargados de los archivos de gestión sobre el proceso de conservación y limpieza de la documentación y el área donde se encuentran	Saben que existen las normas que regulan los procesos de conservación y limpieza de la documentación y el área donde se encuentran los archivos pero no los han capacitado	- Realizar un examen diagnóstico que fundamente, sustente y justifique el tipo y alcance de las medidas o tratamientos a realizar que garantice la limpieza permanente y adecuada de las instalaciones, de la estantería y de las unidades de conservación. - Prever el área suficiente para albergar la documentación reuniendo las condiciones de seguridad, regulación de las condiciones ambientales y ventilación.	Van incluidas en la organización y conservación de los archivos de gestión	No aplica	No aplica
Prácticas de aseo personal y auto cuidado	Los funcionarios encargados de los archivos de gestión manifiestan que no han sido capacitados sobre las prácticas de aseo personal y auto cuidado	- Reunir a todo el personal encargado de los archivos de gestión para coordinar las capacitaciones explicar la importancia del aseo personal y el auto cuidado. - Llevar un control de asistencia - Evaluación de las capacitaciones como medida de retroalimentación	Van incluidas en la organización y conservación de los archivos de gestión	No aplica	No aplica

Fuente: Elaboración propia

Notas Aclaratorias:

- Si la entidad se hace responsable de la compra de los materiales para la organización de los archivos de gestión el costo de un metro lineal en el mercado oscila en \$100.000 C/u

Los costos en el mercado de los materiales necesarios para la organización de los archivos de gestión son:

MATERIALES	COSTO
Cajas	\$ 2.600 Cada una
Carpetas desacidificada	\$ 1.900 Cada una
Ganchos legajadores	\$ 2.300 Paquete x 20

- Si la entidad dispone que la empresa contratada para la organización de los archivos de gestión se encargue de la compra de los materiales el costo de un metro lineal es de \$ 250.000 cada una.
- Con respecto a la adecuación de las condiciones locativas, le corresponde a la entidad la contratación del personal y la compra de los materiales y/o equipos; la empresa contratada para la organización de los archivos de gestión los asesorará sobre los materiales indicados para la adecuación, como el tipo de pintura y el tiempo de secado para evitar el desprendimiento de sustancias nocivas para la documentación, entre otras.
- La eliminación de los animales roedores que se encuentran en el área donde están ubicados los archivos de gestión queda a cargo de la entidad. Los costos de venenos en el mercado apropiados para la eliminación de estos animales es de \$ 52.000 cada una.
- Los equipos para la medición de la temperatura y la humedad relativa de las áreas que comparte los archivos de gestión y para el edificio en general, la compra e instalación y mantenimiento de estos equipos es responsabilidad de la entidad; los costos de estos equipos en el mercado es de \$ 28.000 C/u, los cuales miden la temperatura y la humedad relativa.
- La capacitación a los funcionarios responsables de los archivos de gestión en caso de que ocurra algún tipo de desastre con agua o fuego es responsabilidad de la empresa contratada para la organización y conservación de la documentación.

-
- De la reubicación de elementos ajenos al archivo se encargara la empresa contratada para la organización y conservación de los archivos de gestión, esta deberá separarlos de la documentación y la entidad buscara un lugar apropiado para el traslado y ubicación de dichos elementos.
 - La capacitación a los funcionarios encargados de los archivos de gestión sobre el proceso de conservación y limpieza de la documentación y el área donde estos se encuentran, es responsabilidad de la empresa contratada para la organización y conservación de los archivos de gestión; basado en el acuerdo 037 de 2002 que establece las especificaciones técnicas de conservación de documentos de archivos, igualmente las prácticas de aseo personal y auto cuidado también será responsabilidad de la empresa encargada de la organización de la documentación.

8. CONCLUSIÓN

El concepto de Gestión Documental dentro del entorno organizacional debe ser tomado como una actividad gerencial enfocada y dispuesta a la valoración de procesos documentales con el objeto de regular las fases y principios administrativos, buscando la reducción de factores como lo son: la economía, accesibilidad a los documentos, facilidad de manejo de los documentos, precisión en la información, relevancia de la información y puntualidad en la recuperación de la información generando así ventajas competitivas dentro del entorno empresarial.

En el diagnóstico realizado a los archivos de gestión de la DIAN Buenaventura, se pudo identificar cuáles son los problemas existentes en la entidad relacionado con los archivos de gestión; se evidenció gran cantidad de documentación sin organizar, que generan pérdida de tiempo en la búsqueda de la información requerida, además se halló problemas de humedad que deterioran y dañan la documentación, así mismo en las oficinas donde se encuentran los archivos de gestión se identificó que no cuentan con los elementos necesarios para la medición de la temperatura y la humedad relativa, que se encuentran elementos ajenos a este ocupando gran cantidad de espacio necesarios para la actividad archivística y que deben ser reubicados. También que existe documentación que debe ser transferida al archivo central debido a que han cumplido el tiempo en los archivos de gestión.

De acuerdo con el diagnóstico realizado se pudo analizar en el informe final, las posibles situaciones estructurales y fallas de fondo que impiden el cumplimiento de la normatividad archivística, arrojando como resultado la necesidad de fortalecer el conocimiento y manejo de la gestión documental por parte de sus funcionarios; que les permita lograr eficacia y eficiencia en las respuestas a sus procesos. Con ese informe se pretende evidenciar de forma clara a la entidad cuáles son los problemas por lo cual ellos no cumplen con una buena función archivística, igualmente se recomienda las formas y/o materiales necesarios para cumplir con los requerimientos del Archivo General de la Nación.

La DIAN Buenaventura podrá contar con este documento como soporte evaluativo para los procesos documentales; de manera que se pueda garantizar la custodia, conservación y consulta de los documentos que reposan en la entidad.

9. RECOMENDACIONES

1. Realizar la debida intervención de los Archivos de Gestión; mediante la depuración, Clasificación, ordenación, Eliminación y foliación de los documentos.
2. Realizar la elaboración del Inventario documental.
3. Almacenar la información en una Base de Datos, que permita búsquedas eficientes.
4. Realizar la adecuación de las condiciones locativas para la preservación de la documentación existente y futura.
5. Realizar la eliminación de roedores para la garantizar el buen estado de la documentación.
6. Realizar la adquisición de equipos para la medición de la temperatura y la humedad relativa en los espacios donde se encuentra almacenada la documentación.
7. Graduar los equipos a la temperatura de 15 a 20 °c con una fluctuación diaria que no exceda los 2°c y la humedad relativa entre 45% y 60% con fluctuación diaria que no exceda del 5% entre valores máximos y mínimos como lo sugiere el Acuerdo 037 del 2002.
8. Realizar capacitaciones a los funcionarios responsables de los archivos de gestión sobre el manejo, organización y conservación de los documentos y demás normas archivísticas; y realizar evaluaciones como medida de retroalimentación.
9. Realizar un examen de diagnóstico que fundamente, sustente y justifique el tipo y alcance de las medidas o tratamientos a realizar que garantice la limpieza permanente y adecuada de las instalaciones, de la estantería y de las unidades de conservación.
10. Realizar la reubicación de elementos ajenos al archivo.
11. Realizar la aplicación de las Tablas de Retención Documental.
12. Realizar la transferencia de los documentos del archivo de gestión al archivo central.

13. Se recomienda a la entidad comenzar a identificar los documentos vitales de acuerdo al desarrollo de sus funciones como memoria institucional.
14. Tener en cuenta personal especializado en el área de Gestión Documentación y Archivística (Profesionales, Técnicos y/o Auxiliares) para la Administración de los Archivos de Gestión, Central e Histórico de la entidad.
15. Tener la información digitalizada, y la copia de seguridad guardarla en un lugar diferente del archivo o si es posible en otra entidad.
16. Empezar a implementar la actividad de cero papel mediante la conformación de expedientes electrónicos, presentado por el Ministerio de Tecnología de la Información y la Comunicación, Dirección de Gobierno en Línea con la participación del Archivo General de la Nación, como medida para evitar el crecimiento desmesurado de documentación y contribuir con el cuidado del Medio Ambiente.

BIBLIOGRAFÍA

BELTRAN JARAMILLO, Jesús Mauricio. Herramientas para lograr la competitividad. Indicadores de Gestión. Santafé de Bogotá: 3R Editores, 1998. 144p.

------. Obtención de la Información. Bogotá: Pearson Educación de Colombia, 2000. p. 170-173

------. Tipo de Investigación. Bogotá: Pearson Educación de Colombia, 2000. p. 109-111

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. La administración científica. Bogotá: McGraw – Hill interamericanas S.A. 1995,1988, P.58-59 y 76-77

------. Modelo Burocrático Organizacional. Bogotá: McGraw–Hill interamericanas S.A. 1995,1988, p. 397-405

------. Teoría de Sistemas. Bogotá: McGraw–Hill interamericanas S.A. 1995,1988, p.724-731

EVANS, James y LINDSAY, William. Administración y control de la Calidad. Traducido por Francisco Sánchez Fragoso. 7 ed. Estado de México: Cengage Learning, 2009. p.8

LERMA, Héctor Daniel. Metodología de la Investigación: Propuesta, Anteproyecto y Proyecto. Tipo de investigación. Bogotá: Postergraph, 1999. p. 34

BIBLIOGRAFÍA ELECTRÓNICA

Buenaventura (valle del Cauca). Procesos. Recuperado el 20 de Septiembre de 2012, de <http://www.gestiopolis.com>

Buenaventura (valle del cauca). Ubicación geográfica. Recuperado el 20 de septiembre de 2012, de <http://www.cioh.org.co>

Colombia. LEY 594 DE 2000 Archivo General de la Nación. Definiciones fundamentales. Recuperado el 20 de agosto de 2012, de <http://www.archivogeneral.gov.co>.

-----. Ley 57 de 1985. Artículo 13. Modificado por el artículo 28 de la Ley 594 del 2000 sobre la reserva legal de cualquier documento.

-----. Ley 190 de 1995. Artículo 27 Y 79. Faltas y delitos en archivos.

-----. Ley 594 del 2000. Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones.

-----. Ley 951 de 2005. Por la cual se crea el Acta de Informe de Gestión.

-----. Acuerdo 049 de 2000. Por el cual se desarrolla el artículo del Capítulo 7 "Conservación de Documentos" del Reglamento General de Archivos sobre "condiciones de edificios y locales destinados a archivos"

-----. Acuerdo 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 los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.

-----. Acuerdo 037 de 2002. Por el cual se establecen las especificaciones técnicas y los requisitos para la contratación de los servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo en desarrollo de los artículos 13 y 14 y sus Parágrafos 1 y 3 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.

-----. Acuerdo 039 de 2002. Por el cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las Tablas de Retención Documental en desarrollo del Artículo 24 de la Ley 594 de 2000.

-----. Acuerdo 027 de 2006. Por el cual se modifica el acuerdo 07 del 29 de junio de 1994.

DIAN BUENAVENTURA. Recuperado el 22 de Octubre del 2012, de <http://www.dian.gov.co>

-----. La Entidad.

-----. Memorando 0000233 del 27 de abril del 2010. Conformación de expedientes.

-----. Orden Administrativa 0019 del 30 de diciembre 1998. Mediante la cual se fija el procedimiento para la implantación, utilización del sistema gestor y manejo de expedientes en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

-----. Orden Administrativa No. 0004 del 26 de agosto de 1999. Por la cual se establecen las normas para la organización y manejo de los archivos de gestión en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

-----. Orden Administrativa No. 0005 18 de mayo de 2000. Por la cual se establecen normas generales para la organización y administración de los archivos centrales en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

-----. Orden Administrativa No. 00001 06 de febrero de 2008. Por medio de la cual se fija el procedimiento para la gestión documental de los documentos físicos provenientes de las Entidades.

-----. Resolución 3630 del 14 de diciembre de 1999. Por la cual se adoptan las normas generales para la administración de los archivos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

-----. Resolución 3448 del 7 de diciembre de 1999. Por la cual se establecen las normas generales para la administración de los archivos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

La Gestión por Procesos. Recuperado el 01 de octubre del 2012, de <http://www.chospab.es>

Importancia de los Archivos. Recuperado el 30 de Septiembre, de <http://organizaciondocumentos.blogspot.com/2011/01/importancia-de-los-archivos.html>

LEY 80 de 1989. Por la cual se crea el Archivo General de la Nación y se dictan otras disposiciones. Recuperado el 12 de septiembre de 2012, de <http://www.ucc.edu.co>

LEY 962 de 2005. Ley antitrámites. Recuperado el 03 de Octubre 2012. <http://www.parquesnacionales.gov.co>

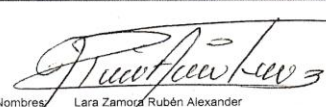
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA (1991). Recuperado el 04 de Octubre de 2012, de <http://www.banrep.gov.co>

NTC 5029. Medición de Archivos. Recuperado el 5 de Abril del 2013, de <http://www.slideshare.net>

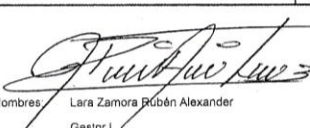
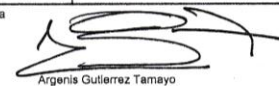
NTC 4095. Norma Generales para la Descripción Archivística. Recuperado el 5 de Abril del 2013, de <http://www.gicoge.udistrital.edu.co>



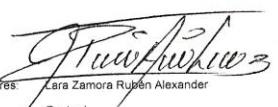
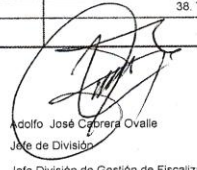
ANEXOS

		Informe Auditoría Interna de Calidad				1363	
1. Año				4. Número Formulario 13632 00000002			
Espacio reservado para la DIAN							
24. Ciclo	25. No. Auditoría	26. Proceso				Cód.	
1	1	Comercialización				3	
27. Dirección de Gestión, Oficina, Subdirección de Gestión o Dirección Seccional							Cód.
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura							
28. Coordinación o División							Cód.
División de Gestión Administrativa y Financiera							
29. Grupo Interno de Trabajo ó Punto de Contacto							Cód.
Grupo Interno de Trabajo de Comercialización							
Equipo de Auditoría							
Item	30. Primer Apellido	31. Segundo Apellido	32. Primer Nombre	33. Otros Nombres			
1	Lara	Zamora	Rubén	Alexander			
2	Capera	Rios	Andrea				
3	Castro	Rubiano	Laureano				
4	Blanco	Cuadros	Cristo	Alberto			
5							
Fortaleza(s)							
34. Descripción: Como resultado de la auditoría por trazabilidad a los eventos ED 12353957 y EE 11352118, en el GIT Comercialización, se resalta: 1. El conocimiento e interiorización de los temas de calidad por parte de los funcionarios del GIT. 2. La aplicación de las políticas institucionales en relación con el servicio, desarrollo organizacional y recursos. 3. El trabajo en equipo para subsanar el déficit de personal. 4. Conocimiento general de la normatividad propia del área.							
Oportunidad(es) de Mejora							
35. Descripción: 1. Incluir los temas tratados en la certificación de inducción específica. 2. Realizar la adecuada organización de los archivos de gestión y/o efectuar la entrega de los mismos al área competente. 3. Ejercer control en forma permanente de la gestión adelantada por el deposito ALMAGRARIO para el adecuado almacenamiento de las mercancías.							
Hallazgos Encontrados							
36. No Conformidades		37. Observaciones		38. Total Hallazgos			
0		1		1			
Firma Auditor				Jefe Dependencia Auditada			
							
984. Apellidos y Nombres:	Lara Zamora Rubén Alexander			39. Apellidos y Nombres:	Andrade Revilla		
985. Cargo:	Gestor I			40. Cargo:	Analista III		
1013. Rol del Empleo:	Auditor de calidad			41. Rol del Empleo:	Jefe Grpu Interno de Trabajo		
990. Lugar Administrativo:	Nivel Central			42. Lugar Administrativo:	Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura		
992. Área:				43. Área:	División de Gestión Administrativa y Financiera		
989. Dependencia:	Coordinación de gestión de calidad			44. Dependencia:	Grupo Interno de Trabajo de Archivo		
				997. Fecha de aprobación	2012	9	19

		Informe Auditoría Interna de Calidad				1363	
Espacio reservado para la DIAN				Página: 1 de 2 Hoja 2 4. Número Formulario 13632 00000002			
24. Ciclo	25. No. Auditoría	26. Proceso		Cód.			
1	1	Comercialización		3			
Hallazgos							
Ítem	46. Tipo de Hallazgo	46. Descripción		Numeral de la norma afectado			
				47. NTCGP 1000	48. ISO 9001		
1	Observación	Se evidencio en la entrevista realizada a los funcionarios ubicados en el GIT Comercialización, que se está dando aplicabilidad a la Instrucción 0007 del 15 de abril de 2011 con relación a los registros magnéticos, sin embargo en el momento de enviar los correos para su almacenamiento no se están identificando correctamente, de acuerdo con la instrucción lo cual puede llegar a generar un incumplimiento del numeral 4.2.4 de la NTCGP 1000 y la NTC ISO 9001:2008.		4.2.4.	4.2.4.		
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							

		Informe Auditoría Interna de Calidad				1363	
1. Año: 2012 Espacio reservado para la DIAN				4. Número Formulario: 13632 00000002			
24. Ciclo: 1		25. No. Auditoría: 1		26. Proceso: Operación Aduanera		Cód.: 11	
27. Dirección de Gestión, Oficina, Subdirección de Gestión o Dirección Seccional: Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura							
28. Coordinación o División: División de Gestión Operación Aduanera							
29. Grupo Interno de Trabajo o Punto de Contacto: G.I.T. Control Carga							
Equipo de Auditoría							
Item	30. Primer Apellido	31. Segundo Apellido	32. Primer Nombre	33. Otros Nombres			
1	Lara	Zamora	Rubén	Alexander			
2	Capera	Rios	Andrea				
3	Castro	Rubiano	Laureano				
4	Blanco	Cuadros	Cristo	Alberto			
5							
Fortaleza(s)							
34. Descripción: Como resultado de la auditoría de calidad en aplicación de la metodología por trazabilidad de los insumos identificados PF 2012 2012 000269, DM2011 2011 000332, 13500235 COMEX en la División de Gestión de Operación Aduanera, se resalta: 1. El compromiso en el cumplimiento de sus actividades y trabajo en equipo entre los diferentes procesos. 2. El conocimiento e interiorización de los temas de calidad por parte de los funcionarios entrevistados. 3. La aplicación de las políticas institucionales en relación con el servicio desarrollo organizacional y recursos. 4. El recurso humano comprometido con la evacuación de las tareas asignadas diariamente que les ocupa mucho mas tiempo del horario normal . 5. Conocimiento general de la normatividad propia del proceso. En la revisión efectuada para dar cumplimiento a la metodología establecida para en la elaboración de la Auditoría Interna de calidad se encontro que revisando los productos del proceso referidos anteriormente, existe coherencia en la trazabilidad desde el comienzo de la cadena hasta culminar con el proceso.							
Oportunidad(es) de Mejora							
35. Descripción: 1. Realizar la adecuada organización de los archivos de gestión y/o efectuar la entrega de los mismos al área competente. 2. Debido al alto volumen de mercancía que mueve el puerto de Buenaventura, el recurso humano dispuesto para efectuar los controles necesarios al ingreso de esta mercancía al territorio nacional, es insuficiente. 3. Reducir la rotación de los funcionarios que realizan las actividades en los puerto y/o asignar los que tengan igual experiencia en el tema. 4. Dotar a los empleados que realizan la labor de inspección de mercancías en el puerto, con los elementos de seguridad industrial necesarios para esta labor. 5. En el laboratorio: establecer un espacio independiente para el almacenamiento de los remanentes de muestras; depurar el inventario de tal forma que no se encuentren instrumentos obsoletos; ubicar adecuadamente los extintores; mejorar la ventilación en el area de almacenamiento de reactivos; registrar en los informes de laboratorio las denominaciones oficiales de los perfiles del rol comunicados; mejorar el registro de los datos primarios soporte de los resultados de los analisis fisicoquimicos realizados.							
Hallazgos Encontrados							
36. No Conformidades		37. Observaciones		38. Total Hallazgos			
1		0		1			
Firma Auditor:  984. Apellidos y Nombres: Lara Zamora Rubén Alexander 985. Cargo: Gestor I 1013. Rol del Empleo: Auditor de calidad 990. Lugar Administrativo: Nivel Central 992. Área: 989. Dependencia: Coordinación de gestión de calidad				Jefe Dependencia Auditada:  39. Apellidos y Nombres: Argenis Gutierrez Tamayo 40. Cargo: Jefe de División (A) 41. Rol del Empleo: Jefe División de Gestión de Operación Aduanera (A) 42. Lugar Administrativo: Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura 43. Área: División de Gestión de Operación Aduanera 44. Dependencia: 997. Fecha de aprobación: 2012 9 21			

 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales		Informe Auditoría Interna de Calidad				1363	
Espacio reservado para la DIAN				4. Número Formulario 13632 00000002			
24. Ciclo 1		25. No. Auditoría 1		26. Proceso Operación Aduanera		Pág. 1 de 2 Hoja 2 Cód. 11	
Hallazgos				Numeral de la norma afectado			
Ítem	45. Tipo de Hallazgo	46. Descripción		47. NTCGP 1000		48. ISO 9001	
1	No conformidad	En entrevista realizada a los empleados públicos encargados del laboratorio se evidencia que los equipos de análisis y medición requeridos para cumplir con sus funciones no presentan certificados de calibración ni mantenimiento incumpliendo el numeral 7.6 de la norma NTC GP 1000 e NTC ISO 2008.		7.6		7.6	
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							

		Informe Auditoría Interna de Calidad				1363	
1. Año: 2012 Espacio reservado para la DIAN				4. Número Formulario: 13632 00000002			
24. Ciclo: 1	25. No. Auditoría: 1	26. Proceso: Fiscalización-Liquidación			Cód.: 5		
27. Dirección de Gestión, Oficina, Subdirección de Gestión o Dirección Seccional: Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura							Cód.:
28. Coordinación o División: División de Gestión Fiscalización							Cód.:
29. Grupo Interno de Trabajo ó Punto de Contacto:							Cód.:
Equipo de Auditoría							
Item	30. Primer Apellido	31. Segundo Apellido	32. Primer Nombre	33. Otros Nombres			
1	Lara	Zamora	Rubén	Alexander			
2	Capera	Rios	Andrea				
3	Castro	Rubiano	Laureano				
4	Blanco	Cuadros	Cristo	Alberto			
5							
Fortaleza(s)							
34. Descripción: Como resultado de la auditoría de calidad en aplicación de la metodología por trazabilidad sobre los insumos identificados PF 2012 2012 000269, DM2011 2011 000332, en la División de Gestión de Fiscalización y Liquidación, se resalta: 1. Se evidenció compromiso en el cumplimiento de sus actividades y trabajo en equipo entre los diferentes procesos. 2. El conocimiento e interiorización de los temas de calidad por parte de los funcionarios entrevistados. 3. La aplicación de las políticas institucionales en relación con el servicio desarrollo organizacional y recursos. 4. Conocimiento general de la normatividad propia del proceso. En la revisión efectuada para dar cumplimiento a la metodología establecida para en la elaboración de la Auditoría Interna de calidad se encontro que revisando los productos del proceso referidos anteriormente son coherentes en la trazabilidad desde el comienzo de la cadena hasta llegar al final de este proceso.							
Oportunidad(es) de Mejora							
35. Descripción: 1. Realizar la adecuada organización de los archivos de gestión y/o efectuar la entrega de los mismos al área competente.							
Hallazgos Encontrados							
36. No Conformidades: 0		37. Observaciones: 0		38. Total Hallazgos: 0			
Firma Auditor:				Jefe Dependencia Auditada:			
							
984. Apellidos y Nombres: Lara Zamora Rubén Alexander				39. Apellidos y Nombres: Adolfo José Cordera Ovalle			
985. Cargo: Gestor I				40. Cargo: Jefe de División			
1013. Rol del Empleo: Auditor de calidad				41. Rol del Empleo: Jefe División de Gestión de Fiscalización			
990. Lugar Administrativo: Nivel Central				42. Lugar Administrativo: Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura			
992. Área: Subdirección de Gestión de Procesos y Competencias Laborales				43. Área: División de Gestión de Fiscalización			
989. Dependencia: Coordinación de gestión de calidad				44. Dependencia:			
				997. Fecha de aprobación: 2012 9 21			

Anexo 2. REGISTRO FOTOGRÁFICO DEL ARCHIVO ACTUAL

Figura 4. Fotografía de los archivos de gestión actual de la DIAN Buenaventura



Fuente: Dependencias de la DIAN Buenaventura.

Anexo 3. REGISTRO FOTOGRÁFICO DE UN ARCHIVO CON LAS NORMAS TÉCNICAS LEGALES

Grafico 5. Fotografía de un archivo de gestión con las normas técnicas legales



Fuente: Empresa TODO ARCHIVO LTDA.

ACTA No. 1

Fecha de reunión: 19/10/2012

Hora: 10:00 a.m.

Lugar: G.I.T. Documentación.

Objetivo: Contactar a la jefe de G.I.T. de Documentación de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura.

Orden del día

- Establecer pautas de trabajo
- Establecer resultados esperados
- Asignar un funcionario guía

DESARROLLO

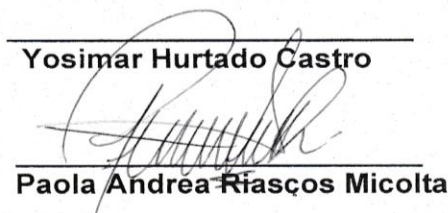
En la ciudad de Buenaventura a los 19 días del mes de Octubre de 2012 en las instalaciones de la División de GIT de Documentación de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura se reunieron Yosimar Hurtado y Paola Andrea Riascos, responsables del diagnostico de archivo y la Dra. Luz María Garcés jefe de G.I.T. de Documentación, con el fin de dar inicio al diagnostico.

Se establecieron las siguientes pautas de trabajo reunión 1 vez por semana, en horarios de la mañana, donde se nos brindara toda la información pertinente sobre los archivos de gestión; además se nos asignara a la funcionaria de apoyo de archivo Leydi Joana Ramírez quien será la persona encargada de brindarnos toda la información requerida.

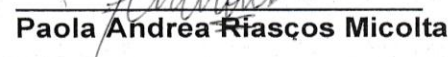
Se firma como constancia por los que en ella intervinieron.



Luz María Garcés



Yosimar Hurtado Castro



Paola Andrea Riascos Micolta

ACTA No. 2

Fecha de reunión: 25/10/2012
Hora: 09:00 a.m.
Lugar: G.I.T. Documentación.

Objetivo: Dar inicio al Diagnostico de Gestión de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura.

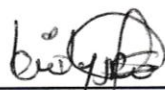
Orden del día

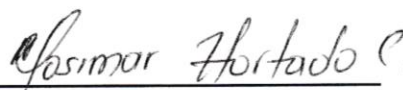
- Recolectar información básica de los archivos de gestión

DESARROLLO

En la ciudad de Buenaventura a los 25 días del mes de Octubre de 2012 en las instalaciones de la División de GIT de Documentación de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura se reunieron Yosimar Hurtado y Paola Andrea Riascos las responsables del diagnostico de archivo y Leidy Joana Ramírez funcionario de Dependencia, con el fin de dar inicio al diagnostico. Se procedió con la recolección de la información del manejo del archivo de gestión de la DIAN, como: copia de la tabla de retención documental, la cantidad de metros lineales de archivo de gestión por división, el material con el que se archiva, se almacena y conserva, entre otras.

Se firma como constancia por los que en ella intervinieron.



Leidy Joana Ramírez

Yosimar Hurtado Castro

Paola Andrea Riascos Micolta

ACTA No. 3

Fecha de reunión: 06/11/2012
Hora: 09:30 a.m.
Lugar: G.I.T. Documentación.

Objetivo: Recolectar y analizar la información de los archivos de gestión de las diferentes Divisiones mediante la colaboración del G.I.T. Documentación de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura.

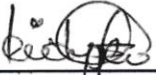
Orden del día

- Recolectar información de los archivos de gestión

DESARROLLO

En la ciudad de Buenaventura a los 06 días del mes de Noviembre de 2012 en las instalaciones de la División de GIT de Documentación de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura se reunieron Yosimar Hurtado y Paola Andrea Riascos las responsables del diagnóstico de archivo y Leidy Joana Ramírez funcionario de Dependencia, con el fin de continuar con el Diagnóstico de Gestión. Se procedió con la recolección de la información de condiciones de almacenamiento de la documentación, condiciones de seguridad, ubicación de los archivos de Gestión y números y fechas de Resoluciones y Actas en la cual se fundamenta el proceso archivístico de la DIAN; también se procedió a diseñar el formato de diagnóstico Documental.

Se firma como constancia por los que en ella intervinieron.



Leidy Joana Ramírez



Yosimar Hurtado Castro



Paola Andrea Riascos Micolta

ACTA No. 4

Fecha de reunión: 01/25/2013
Hora: 09:15 a.m.
Lugar: G.I.T. Documentación.

Objetivo: Diagnosticar y analizar los archivos de gestión de las diferentes Divisiones mediante la colaboración del G.I.T. Documentación de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura.

Orden del día

- Diligenciar el formato de Diagnostico de Gestión Documental de los archivos de gestión.

DESARROLLO

En la ciudad de Buenaventura a los 25 días del mes de Enero de 2013 en las instalaciones de la División de GIT de Documentación de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura se reunieron Yosimar Hurtado y Paola Andrea Riascos las responsables del diagnostico de archivo y Leidy Joana Ramírez funcionario de Dependencia, con el fin de dar continuidad al Diagnostico de Gestión. Se procedió con el diligenciamiento del formato del diagnóstico y el inicio del informe final, siendo éste el principal objetivo del plan de mejoramiento a los archivos de gestión de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura.

Se firma como constancia por los que en ella intervinieron.



Leidy Joana Ramírez

Yosimar Hurtado Castro

Paola Andrea Riascos Micolta

ACTA No. 5

Fecha de reunión: 02/08/2013

Hora: 10:00 a.m.

Lugar: G.I.T. Documentación

Objetivo: Entrevistar a todos los funcionarios de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas (DIAN), para la recolección de la información del diagnóstico

Orden del día

- Contactar a los funcionarios para realizarles la entrevista

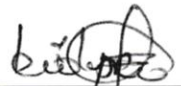
DESARROLLO

En la ciudad de Buenaventura a los 08 días del mes de Febrero de 2013 en las instalaciones de la DIAN Buenaventura se reunieron Yosimar Hurtado y Paola Andrea Riascos las responsables del diagnóstico de archivo con el fin de entrevistar a todos los funcionarios de la entidad, esta actividad se llevó a cabo durante 5 días hábiles.

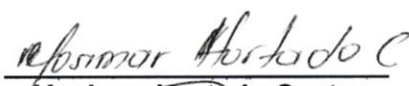
En el desarrollo de este proceso se recolecto toda la información requerida para la realización del diagnóstico documental y su posible terminación para continuar con la realización del informe en el que se enumerara cada uno de los puntos críticos y fuertes, como también las actividades a seguir para el mejoramiento de los archivos de gestión.

Esta actividad fue aprobada por Leidy Joana Ramírez funcionaria de la Dependencia del GIT de Documentación.

Se firma como constancia por los que en ella intervinieron.



Leidy Joana Ramírez



Yosimar Hurtado Castro



Paola Andrea Riascos Micolta