

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL  
POR PROCESOS

ANGEL DAVID VEGA ALVARAN

CC 1045511179

Trabajo de grados para optar por el título de Archivista

Asesora:

NELLY DEL CARMEN PANESSO ARIAS

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA  
MEDELLÍN

2018

## CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1. INTRODUCCIÓN .....	5
1.1. Planteamiento del problema: .....	5
1.2. Justificación.....	7
1.3. Objetivos .....	8
1.3.1. Objetivo General:.....	9
1.3.2. Objetivos Específicos: .....	9
2. MARCO CONCEPTUAL .....	10
3. METODOLOGÍA .....	14
4. RESULTADOS.....	16
4.1. Planteamientos sobre clasificación documental por procesos del sistema de gestión de calidad. ....	17
4.1.1. Colombia:.....	18
4.1.2. España:.....	20
4.1.3. Cuba:.....	21
4.2. Modelo administrativo de Global Mensajería S.A.S .....	23
4.2.1. Visión Estratégica .....	24
4.2.2. Imperativos Estratégicos .....	25
4.2.3. Estructura Orgánica: .....	25
4.2.4. Estructura basada en los procesos del SGC .....	31
4.3. Sistema de clasificación actual de Global Mensajería S.A.S .....	35
4.4. Necesidades en materia de clasificación documental .....	38

4.4.1. Percepción de los colaboradores del archivo: .....	39
4.4.2. Percepción de los usuarios internos del archivo: .....	42
4.5. Pertinencia y oportunidad de la clasificación documental basada en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad respecto a la orgánico-funcional .....	45
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	50
6. BIBLIOGRAFÍA .....	52
7. ANEXOS .....	54

## PALABRAS CLAVES

Clasificación, clasificación documental, calidad, proceso, clasificación por procesos, sistema de gestión, función, orgánico – funcional.

## 1. INTRODUCCIÓN

Este trabajo de grados busca analizar la pertinencia de clasificar los documentos de archivo en Global Mensajería S.A.S de acuerdo con su modelo administrativo basado en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Debido a que su estructura orgánico-funcional constantemente presenta cambios, modificando no solo el organigrama sino también el Cuadro de Clasificación y las Tablas de Retención Documental. dicha fase del proceso de organización documental es realizada de forma orgánico-funcional

Para lo cual, a partir de técnicas y herramientas propias de la investigación descriptiva, se realiza un análisis de los planteamientos existentes sobre la clasificación documental por procesos, con la intención no solo comprender el concepto sino también de evidenciar el estado de estudio sobre todo en los países de habla hispana.

De igual manera, se describe el modelo administrativo de Global Mensajería S.A.S. así como también su modelo de clasificación actual con el objetivo de identificar las necesidades en materia de clasificación documental y finalmente establecer si o no pertinente clasificar por procesos en dicha institución.

### ***1.1. Planteamiento del problema:***

En los últimos años, con la entrada en vigencia de las normas ISO en materia de calidad, sobre todo la familia ISO 9000, y el protagonismo que éstas han tomado en las empresas, se han generado cambios en la administración de las instituciones colombianas, tanto públicas como privadas, ya que con la aplicación de dichas normas se ha tendido a cambiar de un

modelo administrativo basado en la estructura orgánica-funcional, a uno enfocado en procesos. Es decir, han dejado de tener un modelo administrativo basado en funciones y jerarquía orgánica para adoptar uno basado en procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Como es el caso de la empresa Global Mensajería S.A.S, unidad de negocio del Grupo Logístico TCC que, si bien ha tenido cambios en su administración, los cuales sin dudas han contribuido a la mejora continua de la empresa, también ha significado nuevas exigencias archivísticas, las cuales aún no se logran satisfacer por la marcada influencia de la clasificación documental orgánico-funcional.

Es decir, a pesar que se ha generado la necesidad de nuevas formas de clasificar los documentos de archivo, que permitan disponerlos de forma eficiente para la toma decisiones, la realidad arroja una gran problemática, como lo es la ausencia de instrumentos archivísticos mediante los cuales se organice el acervo documental de la institución, producido bajo este modelo administrativo basado en procesos del SGC; esto debido a la falta de modelos de clasificación documental por procesos en Colombia que sean generados y normalizados por el Archivo General de la Nación de Colombia (AGN) y la Superintendencia de Industria y Comercio (ente de control que vigila a Global Mensajería S.A.S).

Además, la problemática parece perpetuarse debido al privilegio que los entes de control antes mencionados (sobre todo el AGN, quien normaliza la actividad archivística en Colombia) le dan a la clasificación orgánico-funcional que aún sigue imperando a pesar de las nuevas exigencias y necesidades de los modelos administrativos de las empresas; tal como lo expone el AGN, al afirmar que “podrán tenerse en cuenta en la elaboración de las tablas de retención documental los procesos de la entidad, siguiendo en todo caso la estructura orgánico – funcional y el principio de orden original” (Archivo General de la Nación de

Colombia, 2013, P.3). Lo cual ocasiona que haya ambigüedad en la conformación de las agrupaciones documentales y en la valoración de los documentos y da cabida a que el Grupo Logístico TCC se cuestione ¿Cómo debe adaptarse la clasificación documental a las necesidades de empresas con modelos de administración basados en Sistemas de gestión de la Calidad, específicamente en Global Mensajería S.A.S?

La pregunta surge luego de conocer las inquietudes del personal de archivo de dicha institución sobre la forma adecuada de clasificar su acervo documental, quienes argumentan que la clasificación basada en una estructura orgánico – funcional no es práctica en Global Mensajería S.A.S, ya que su estructura está basada en procesos del SGC, y como tal, los usuarios solicitan la información de acuerdo con dichos procesos, sin embargo, durante la recuperación de la misma se presentan demoras porque no obedece a esa lógica.

## **1.2. Justificación**

La gestión documental en las entidades públicas en Colombia (ahora también las privadas vigiladas por la Superintendencia de Industria y Comercio) se desarrolla a partir de la aplicación de los instrumentos archivísticos descritos en el Artículo 8 del Decreto 2609 de 2012, entre esos el Cuadro de Clasificación Documental (CCD). Sin embargo, hay que tener en cuenta que “el objetivo esencial de los archivos es disponer de la documentación organizada, de tal forma que la información institucional sea recuperable para uso de la administración en el servicio al ciudadano y como fuente de la historia” (Ley 594, 2000, p.1). Pero no es posible lograr gestionar los documentos y disponerlos oportunamente para la toma

de decisiones con instrumentos archivísticos que se alejan a la realidad y necesidades de las instituciones.

Como es el caso de Global Mensajería S.A.S, que tiene un modelo administrativo basado en procesos de SGC, y a pesar de poseer instrumentos archivísticos para la gestión documental éstos no suplen totalmente las necesidades de dicho modelo, como es el caso del CCD, que, si bien fue elaborado tratando de gestionar los documentos de acuerdo a los procesos del SGC, está muy condicionado por la metodología propuesta por el AGN, es decir, por la obediencia a la estructura orgánico - funcional.

Es por ello que se hace necesario analizar ¿Cómo debe adaptarse la clasificación documental a las necesidades de empresas con modelos de administración basados en Sistemas de gestión de la Calidad, específicamente en Global Mensajería S.A.S?, como una forma de abordar esta situación problemática que no solo atraviesa ésta unidad de negocio de TCC sino también muchas otras empresas públicas y privadas en Colombia. Además, las necesidades de investigación en el tema y de solución a las exigencias archivísticas de Global Mensajería S.A.S hacen necesario analizar la pertinencia de hacer clasificación documental a partir de los procesos del SGC, con el fin de suplir los cuestionamientos y requerimientos de dicha institución, y sirva de ejemplo para la conformación de agrupaciones documentales bajo SGC, evitando así ambigüedades en la organización documental e inadecuados procesos de valoración documental.

### **1.3.        Objetivos**



### 1.3.1. Objetivo General:

Analizar la pertinencia de clasificar los documentos de archivo en Global Mensajería S.A.S de acuerdo con su modelo administrativo enfocado en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

### 1.3.2. Objetivos Específicos:

- Comprender los planteamientos existentes sobre clasificación documental por procesos.
- Conocer el modelo administrativo de Global Mensajería S.A.S
- Estudiar el sistema de clasificación documental actual de Global Mensajería S.A.S
- Identificar las necesidades en materia de clasificación documental de Global Mensajería S.A.S
- Analizar la pertinencia de la clasificación documental basada en los procesos del SGC respecto a la orgánico – funcional que en la actualidad se emplea en Global Mensajería S.A.S

## 2. MARCO CONCEPTUAL

Para la comprensión de lo planteado en esta propuesta de investigación, conviene primero conocer los conceptos que rodean el tema de investigación, dentro de los cuales se destaca y definiremos la clasificación, sistema de gestión de la calidad y clasificación por procesos o sistema de gestión por procesos.

La clasificación documental es una fase de la organización documental en la cual se conforman las agrupaciones documentales y se codifican las mismas para efectos de identificación y fácil recuperación de la información física. Al respecto, Arévalo (2003) afirma que “en Archivología, podemos denominar clasificación a la identificación, denominación y agrupamiento de los documentos en un sistema establecido” P. 73.

Por su parte Sierra (2006) afirma que “la clasificación de los documentos que consiste simplemente en diseñar el modelador físico para ubicar las agrupaciones documentales a partir del orden establecido en el Cuadro de Clasificación de Documentos, así como controlar la normalización de las denominaciones y la homologación de términos” P.85. Es decir, que a partir de la clasificación documental no solo se establecen las agrupaciones documentales, definiendo muy bien cuáles son los documentos que hacen parte de cada una, sino que también se normaliza y estandariza los términos, es decir, la forma como se debe nombrar cada una de ellas.

Si bien ambos conceptos son acertados, es necesario citar a Bak (2010) (en la traducción de Verónica Fernández de Cabo y Alfonso Díaz Rodríguez) quien afirma que: la clasificación de los documentos alcanza muchos fines. Si vamos más allá del eterno debate si su propósito

inicial es el control físico (y por lo tanto debería optimizar la recuperación de los documentos) o el control intelectual (y por lo tanto debería concordar con elementos teóricos tales como el principio de procedencia), la clasificación de documentos ha servido para otro gran número de propósitos. (P. 64).

De los anteriores conceptos se infiere que la clasificación documental es una fase del proceso de organización documental que atiende aspectos lógicos y también prácticos referentes a la agrupación correcta y funcional de los documentos, que no solo es importante porque su agrupación adecuada de acuerdo a los principios archivísticos permite la ubicación física de los documentos de archivo dentro del fondo, sino que también facilita su recuperación oportuna.

Sin embargo, durante décadas se ha realizado de forma orgánico-funcional, de hecho, es este el sistema de clasificación más aceptado internacionalmente, e incluso, en algunos países cuenta con un respaldo o legitimación otorgado por la ley, como en el caso de Colombia donde por medio de toda su legislación archivística se establece que la clasificación documental debe hacerse partiendo de la estructura orgánica y de las funciones de las instituciones. Tal como se ha fijado mediante el Acuerdo 004 de 2013 expedido por el Archivo General de la Nación, donde se establece que la clasificación documental siempre debe hacerse siguiendo la estructura orgánica - funcional de cada entidad, que podrán tenerse en cuenta los procesos, pero siempre deberá partir de ella.

Parece ser que la misma situación marca a la región, pues el mismo postulado prevalece, de hecho, en Brasil el autor Renato Tarciso Barbosa Sousa Correio plantea que “A estrutura hierárquica é fundamental para o agrupamento físico e intelectual dos documentos de

arquivo, garantindo, assim, uma informação importante para a avaliação documental” (Barbosa Sousa, 2014, P.4) .

Sin embargo, hay que tener presente que, debido al cambio de administración en las instituciones, tanto públicas como privadas, la cual ha dejado de fundamentarse en lo jerárquico y funcional para centrarse en los procesos de los sistemas de gestión de la calidad (SGC), se han generado nuevas necesidades en materia de gestión eficiente de la información, y con ello la necesidad de clasificar los documentos de archivo bajo un sistema que responda a las necesidades del nuevo modelo administrativo, y así gestionar de forma eficiente los documentos de archivo.

Es importante anotar que dicho enfoque basado por procesos es promovido por la familia de normas ISO 9000, y si bien no definen el concepto de Sistema de Gestión de la Calidad, la ISO (2005) afirma que “el enfoque a través de un Sistema de Gestión de la Calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de productos aceptables para el cliente y a mantener estos procesos bajo control. Un sistema de gestión de la calidad puede proporcionar el marco de referencia para la mejora continua con objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas. Proporciona confianza tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad de proporcionar productos que satisfagan los requisitos de forma coherente.” (P. 1).

Respecto a la gestión documental por procesos, Sierra (2009) afirma que “la gestión documental del siglo XXI rápidamente está incursionando en el campo de la gestión de procesos y dejando atrás las tradicionales ideas de estructuras orgánicas, funcionales y

orgánico-funcionales, que se consideraban inmutables y perpetuas” (P.3), además sugiere, como camino para asumir los retos de esta nueva forma de administración, la elaboración de Tablas de Retención Enfocadas por Procesos (TRDP), lo que claramente presupone que haya un proceso de clasificación documental por procesos, pues es en esta fase de la organización documental donde se conforman las agrupaciones documentales (fondo, sección, subsección, serie, subserie) que una vez definidas se valoran y se plasman en las Tablas de Retención Documental, asignándosele el tiempo de permanencia en cada uno de las fases del ciclo vital de los documentos y su disposición final.

La clasificación por procesos “se centra en el ejercicio del proceso, refleja su producción documental y determina detalladamente la relación de su documentación entre las funciones” (Castro, 2010, P.32). Es decir, a diferencia de la clasificación orgánico – funcional que se realiza teniendo en cuenta la estructura orgánica (organigrama) y las funciones que desempeñan cada unidad administrativa y funcional, la clasificación por procesos se realiza de acuerdo con la estructura del Sistema de Gestión de Calidad – SGC.

Al respecto Lloveras menciona que “Si es té en compte que la gestió de documents ha de respondre a las necessitats específiques de cada organització i, per tant, donar suport als sistemes de gestió de l’organització, caldria replantejar el criteri funcional per a l’elaboració del quadre de classificació quan aquest s’ha d’implantar en una organització que desenvolupa les seves activitats adoptant l’enfocament basat en processos” (Lloveras, 2010, P.10). De igual forma afirma que “El model de gestió per processos pretén, doncs, assegurar la vinculació de les diverses activitats, evitant les barreres funcionals que obstaculitzen un funcionament eficaç dels processos i que es produeixen quan cada área gestiona

independentment els seus assumptes sense una visió clara dels objectius de l'organització".  
(Lloveras, 2010, P.6)

En este sentido, según el postulado de Lloveras, la clasificación documental debe responder a las necesidades específicas de las instituciones, por consiguiente, debe apoyarse en el sistema gestión de empresa cuando su modelo administrativo sea basado en procesos del SGC, es decir, que en este orden de ideas, el cuadro de clasificación documental debe realizarse respetando dicho modelo, con el ánimo de no solo alinearse con los propósitos de la empresa, sino también de satisfacer de forma eficiente las necesidades de la misma.

### **3. METODOLOGÍA**

Para la consecución del objetivo general, esta investigación ha sido ejecutada bajo un enfoque cualitativo, teniendo en cuenta que éste es el que más se ajusta al estudio aquí propuesto, tal como lo afirman (Hernández, Fernandez y Baptista (2010) ya que “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”. Hernández et al. (2010)

Sin embargo, hay que tener en cuenta que debido a que la clasificación documental por procesos es un tema prácticamente nuevo, que la producción bibliográfica sobre el mismo es limitada en los países de habla hispana y no es claro cómo deben conformarse las agrupaciones documentales bajo este sistema de clasificación, se ha utilizado como estrategia de investigación el estudio de caso cualitativo, que como los afirma (Hernández, Fernandez y Baptista (2010) el mismo se hace necesario, ya que “la investigación cualitativa, por sus

características, requiere de muestras más flexibles. La muestra se va evaluando y redefiniendo permanentemente” Hernández et al. (2010).

En cuanto al método respecta, se ha aplicado el descriptivo, Abreu (2014) afirma que: “busca un conocimiento inicial de la realidad que se produce de la observación directa del investigador y del conocimiento que se obtiene mediante la lectura o estudio de las informaciones aportadas por otros autores. Se refiere a un método cuyo objetivo es exponer con mayor rigor metodológico, información significativa sobre la realidad en estudio con los criterios establecidos por la academia” (p.198).

Es preciso anotar, que dicho método y estrategia resultan adecuados debido a que el tema de investigación es prácticamente nuevo, y permite que se estudie en un lugar y espacio determinado, comprendiéndolo y describiéndolo de una forma ajustada a la realidad de las instituciones de la actualidad, en específico de Global Mensajería S.A.S, empresa donde se lleva a cabo el estudio.

Pero hay que tener en cuenta que, para lograr la ejecución de dicho estudio de caso descriptivo, se han implementado diferentes técnicas, y por consiguiente también herramientas que permiten conseguir cada uno de los objetivos específicos planteados.

En este orden de ideas, para el logro de los tres primeros objetivos se ha aplicado la técnica de análisis de documentos y observación, mediante la primera se buscó analizar y comprender la producción bibliográfica sobre el tema en cuestión y fuentes documentales que proporcionaron una mirada amplia y clara del modelo administrativo por procesos de Global Mensajería y su estructura orgánica, pero además se tuvo en cuenta la segunda técnica teniendo debido a que se poseía un conocimiento previo de las institución y sus dinámicas

administrativas, y que se permaneció en el campo de investigación observando cómo eran realizados los procesos.

Además, para el cuarto objetivo se ha utilizado la técnica de encuesta, por medio de cuestionarios aplicados a funcionarios del archivo y usuarios internos de información, con los cuales se evalúa cómo los usuarios solicitan la información (si tienen en cuenta los procesos) y cómo la perciben los funcionarios del archivo el sistema actual de clasificación, con el objeto de identificar si para ellos más funcional clasificar por los procesos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Y también la observación, debido a que se posee un conocimiento sobre la empresa, sus necesidades y los diferentes cambios que esta ha sufrido.

Es preciso afirmar que la información arrojada por la aplicación de las técnicas y actividades ya mencionadas, permiten hacer un acercamiento al cumplimiento del quinto objetivo, sin embargo, éste sólo se podrá alcanzar con el análisis de documentos para comprender cómo es la estructura administrativa por procesos y cómo se producen los documentos bajo la misma, lo que llevará (una vez comparado con la clasificación orgánico – funcional) a concluir si es o no pertinente realizar clasificación documental bajo dicho modelo.

#### **4. RESULTADOS**

Los resultados aquí presentados están segmentados por cada uno de los objetivos, con la intención de dar cuenta no solo de los mismos, sino también del orden en que fueron ejecutadas las actividades, entrando en un nivel de descripción que permita conocer y comprender el proceso adelantado.



#### **4.1. *Planteamientos sobre clasificación documental por procesos del sistema de gestión de calidad.***

Antes de dar a conocer los planteamientos encontrados sobre la clasificación documental por procesos del SGC, se aclara que la investigación hecha al respecto, se delimitó a aquellos realizados en español, portugués y catalán, debido a la dificultad de estudiar una población más amplia y al poco dominio de otros idiomas por parte del investigador.

Sobre el tema cabe mencionar que, este sistema de clasificación es una propuesta emergente, que ha venido tomando fuerza a partir de la segunda década del siglo XXI, es decir, a partir del año 2010 aproximadamente. Sin embargo, es preciso anotar que la producción bibliográfica sobre el tema es muy limitada en Latinoamérica, aun no hay teorías o postulados claros sobre lo que es la clasificación documental por procesos, ni cómo se hace un sistema de clasificación por procesos e instrucciones claras para realizar cuadros de clasificación documental por procesos (CCDP).

Al realizar una revisión del estado de producción bibliográfica sobre el tema, se encontró que el mismo se ha desarrollado mayormente en Colombia, España y Cuba. Esta afirmación se hace, tras realizar búsqueda de producción bibliográfica y sólo encontrar los estudios e informes a continuación descritos, y tras revisar las fuentes bibliográficas de los mismos, las cuales coinciden por la carencia de referencias de países pioneros o reconocidos en archivística como lo son Australia, Brasil, Canadá, Portugal, entre otros. Teniendo Colombia dos (2) producciones bibliográficas del mismo autor, España una (1) y Cuba una (1).

De dicha revisión se pudo evidenciar que los autores plantean que la Clasificación por Procesos es un tema emergente que amerita ser estudiado y puesto en práctica por ajustarse a la realidad administrativa de las instituciones de la actualidad, las cuales en su gran mayoría se caracterizan por tener un modelo administrativo basado en la gestión de procesos del SGC. Dicho lo anterior, el estado del arte sobre el tema en cuestión, es el que a continuación se describe por países y autores:

#### 4.1.1. Colombia:

Se han realizado dos trabajos relacionados con clasificación documental por procesos.

La primera producción bibliográfica, trata de un artículo de revista titulado “Tablas de retención documental enfocada a procesos (TRDP): una propuesta emergente en tiempos de cambio”, escrito por Luis Fernando Sierra Escobar y publicado en el año 2009 en el Volumen 5 N.º 2 de la Revista Códice de la Universidad de La Salle.

Si bien dicha publicación no es literalmente sobre Clasificación por Procesos, se puede inferir que de fondo la temática es la clasificación documental por procesos, ya que solo es posible concebirse las tablas de retención documental luego de un proceso de clasificación documental, a través del cual se “identifican y establecen agrupaciones documentales” (Archivo General de la Nación, Colombia, 2006, P.3), las cuales son registradas en los Cuadros de Clasificación Documental (CCD) y las Tablas de Retención Documental, siendo el CCD el instrumento archivístico que sirve como base para la organización documental, en especial de la clasificación documental de los fondos documentales de las empresas.

Sierra (2009) desarrolla el artículo a modo de introducción al tema, mediante el cual pretende llamar la atención de la comunidad archivística proponiendo la elaboración de Tablas de Retención Documental con enfoque a procesos (TRDP). En dicho artículo aborda los temas de gestión documental enfocada a procesos (GDEP), identificación y evaluación documental, tablas de retención por procesos y dentro de lo que respecta a este último ítem, hace una propuesta metodológica para la elaboración de las TRDP, dentro de la cual se contempla la clasificación documental o elaboración del cuadro de clasificación documental.

Sin embargo, es preciso recalcar que dicha propuesta es introductoria por lo cual no refleja una fórmula que denote el cómo deben conformarse las agrupaciones documentales (Secciones, Subsecciones, Series, Subseries y unidades documentales) bajo esta metodología por procesos, cuáles son las bondades de la clasificación documental por procesos respecto a la orgánico-funcional para una empresa, ni a qué instituciones en específico es conveniente o no aplicar dicho instrumento.

La segunda producción bibliográfica encontrada en Colombia, titulada “Gestión documental enfocada a procesos: Orientaciones metodológicas”, obedece a una investigación realizada en el año 2012 por Luis Enrique Rodríguez Baquero y Luis Fernando Sierra Escobar como autores, bajo convenio entre la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., - Dirección Archivo de Bogotá y la Universidad de La Salle, cuyo objeto de estudio es la gestión documental enfocada por procesos, dentro del cual responden a la pregunta ¿Qué son las tablas de retención documental enfocadas a procesos?.

Allí plantean que dicho instrumento archivístico se concibe con una doble finalidad: la primera como guía para los procesos de organización documental – Clasificación, ordenación

y descripción de los archivos, y como segunda finalidad, involucra la valoración documental y la disposición final de los documentos. Si bien los autores no abordan de forma directa la clasificación documental por procesos (CCDP), se presupone que de fondo es esa la finalidad de su estudio, debido a que solo es posible elaborar las Tablas de Retención Documental por procesos a partir del CCDP, por consiguiente, solo se garantiza íntegramente la organización documental si previamente se elabora dicho instrumento, pues en él donde se establecen las agrupaciones documentales en sus diferentes niveles.

Cabe mencionar que dicha investigación sobre la gestión documental por procesos esta esbozada bajo la implementación de la norma NTC-ISO 15489-1, y si bien no plantea cómo debe hacerse la clasificación documental por procesos presupone un cuestionamiento que da base o justifica el abordaje del tema por parte de los profesionales de la archivística y estudio e implementación del mismo en los archivos, por tratarse de una cuestión que responde a la actual forma de administración de cada vez más instituciones (tanto públicas como privadas).

#### 4.1.2. España:

La clasificación documental por procesos ha sido trabajada por José Alberto Alonso y María Rosa Lloveras Moreno, en el artículo publicado en las 12 Jornades Catalanes d'informació i documentació en Barcelona el 19 y 20 mayo de 2010, titulado "El quadre de classificació de documents en un entorn empresarial de gestió per processos", en el cual hablan sobre los sistemas de información basados en procesos, la aplicación del principio de enfoque basado en procesos, el cuadro de clasificación de acuerdo con la norma ISO 15489 y demás aspectos sobre los cuadros de clasificación documental basados por procesos.

En dicho artículo los autores justifican cuándo y por qué debe realizarse la clasificación documental por procesos. Argumentando que debe estar enfocada de acuerdo la estructura de las instituciones, lo que exige a los archivistas desarrollar dicho proceso archivístico teniendo en cuenta las necesidades de información de las empresas, por lo cual la clasificación (proceso clave para la recuperación de información) debe ser congruente con el modelo administrativo de la institución.

Si bien, el tema desarrollado por los autores Alonso y Lloveras (2010) resulta general, arroja más claridad con respecto a los anteriores trabajos de otros autores ya mencionados, debido a que no solo justifica la importancia de la clasificación documental por procesos y la elaboración del instrumento archivístico marco de esta fase del proceso de organización documental, sino que también propone una metodología para la aplicación de gestión documental y cuadros de clasificación documental basados en procesos del sistema de gestión de la calidad, al establecer una correspondencia entre los niveles de un cuadro de clasificación funcional respecto a uno basado en procesos, y plantear algunos ejemplos siguiendo la arquitectura del proceso.

#### 4.1.3. Cuba:

El material bibliográfico encontrado en Cuba es un informe desarrollado en el marco del Congreso Internacional de Información INFO 2016, titulado “Clasificación archivística por procesos: una experiencia en la Universidad de la Habana”, de la autoría de Adiel Neyda Batista Delgado, Sissy Laura Guirola Benki y Reina Estrella Herrera Acosta, de la Universidad de la Habana. En dicho artículo, las autoras analizan la nueva tendencia de

clasificación documental por procesos y exponen una propuesta de cuadro de clasificación documental por procesos del subfondo de la Escuela de Verano de la Universidad de la Habana.

Además, plantean que el cuadro de clasificación por procesos (CCP), es una propuesta emergente que expone la ruptura de la rigidez estructural de los cuadros de clasificación por funciones (CCF). También hacen una comparación entre los dos sistemas de clasificación exponiendo las diferencias y similitudes, dejando claros los fundamentos del cuadro de clasificación por procesos como nuevo enfoque en la clasificación archivística. De igual manera, presentan y justifican una propuesta de CCP para la Escuela de Verano de la Universidad de la Habana.

De dicho estudio, se afirma que es quizás el más completo, debido a que no solo plantea la metodología a implementar, aunque de una forma general, sino que también presenta un cuadro de clasificación documental por procesos, que aterriza más el estudio, y aporta a los archivistas una herramienta guía para elaborar dicho novedoso instrumento archivístico. Es por ello que, para el presente trabajo de investigación para optar por el título de Archivista, se tomará principalmente como base los postulados propuestos por de Adielá Neyda Batista Delgado, Sissy Laura Guirola Benki y Reina Estrella Herrera Acosta (2016).

Sobre los anteriores estudios presentados conviene afirmar que, si bien justifican la importancia de implementar sistemas de gestión documental por procesos y clasificación documental por procesos, y en algunos casos proponen metodologías para la implementación de los mismos, éstas no son claras y del todo prácticas para ser implementadas en las

instituciones con modelo administrativo basado en el Sistema de Gestión de la Calidad, ya que siguen siendo muy generales.

Sin embargo, se constituyen no solo en un avance importante en el tema, sino en herramientas que permiten seguir desarrollando soluciones a las problemáticas en materia de información que presentan las empresas con estructuras basadas en procesos del SGC, como es el caso de Global Mensajería S.A.S. Y por consiguiente, en progreso para que se normalice desde lo legal al respecto, y se rompa con la rigidez y la legitimación existente que debe hacerse la clasificación documental solo a partir de la estructura orgánico-funcional de las instituciones.

#### **4.2. *Modelo administrativo de Global Mensajería S.A.S***

Global Mensajería S.A.S es una empresa con personería jurídica privada, fundada el 26 de octubre de 2005, según escritura pública No. 2144 expedida por la Notaría 25<sup>a</sup> de Medellín. Cuyo objeto principal es la prestación integral de servicios postales, actividades afines y complementarias, bajo todas las modalidades en que esta actividad es desarrollada.

Está domiciliada en la ciudad de Medellín y cuenta con sucursales o regionales en las ciudades de Pereira, Cali, Bogotá, Cúcuta, Bucaramanga, Barranquilla, Manizales, Ibagué, Cartagena, Pasto y Montería, desde donde se cuenta con presencia y se presta el servicio en los municipios.

Esta sociedad pertenece y se encuentra bajo control del Grupo Empresarial TCC, cuya casa matriz es la compañía TCC Inversiones S.A, según documento privado de junio 28 de 2010; que también controla directamente a las empresas TCC S.A.S, Fracor S.A.S, Altertrac S.A.S, Mario Londoño S.A, Comercial Malco S.A.S y Malco Cargo S.A, que igualmente constituyen unidades de negocio del Grupo Empresarial TCC, y juntas prestan los diferentes servicios del sector logística: transporte, almacenamiento, agenciamiento aduanero (legalización de importaciones y exportaciones, administración del Plan Vallejo, asesorías), servicios postales, entre otros.

Es preciso anotar que, Global Mensajería cuenta con 135 empleados de planta, que realizan labores netamente misionales o del core del negocio. Por su parte, los colaboradores administrativos son contratados por la casa matriz o corporativo, en total son 468, que ejecutan los procesos estratégicos, de administración y de apoyo, tales como: la gestión documental, humana, financiera, jurídica, y demás, no solo de Global Mensajería S.A.S, sino también de las demás unidades de negocio o empresas del grupo empresarial.

#### **4.2.1. *Visión Estratégica***

“Somos un grupo humano íntegro, cálido y experto que brinda tranquilidad y confianza a sus clientes, a través de la oferta de soluciones logísticas innovadoras en la cadena de abastecimiento. Actuamos con responsabilidad y coherencia. Estamos comprometidos con el desarrollo sostenible.” (Grupo TCC, 2014)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Fuente derivada de la intranet (no accesible públicamente) del Grupo TCC.



#### **4.2.2. Imperativos Estratégicos**

- Colaboradores felices
- Experiencias memorables para los clientes
- Cultura de innovación
- Crecimiento sostenible

Cabe mencionar que, como parte de un grupo empresarial tanto la visión como los imperativos estratégicos y los valores corporativos, son compartidos con las demás unidades de negocio o empresas. En este sentido, lo que orienta a Global Mensajería S.A.S al cumplimiento de las metas, son los planes a mediano y corto plazo (entre esos los planes estratégicos anuales) definidos por la alta gerencia y la Asamblea de socios, en los cuales se definen las metas a alcanzar operativa, administrativa y financieramente.

Es decir, con base a los planes estratégicos emanados de la asamblea y la alta dirección, no solo se definen metas de ventas y de crecimiento económico, sino que también se sienta el norte o las bases para la planeación y ejecución de proyectos que garanticen el logro de las mismas, y por consiguiente el crecimiento económico de la compañía, garantizando también el cumplimiento de los imperativos estratégicos, los cuales incluyen a los colaboradores, clientes y al Grupo.

#### **4.2.3. Estructura Orgánica:**

Es preciso aclarar que, al ser Global Mensajería S.A.S parte de un Grupo Empresarial, todos los procesos administrativos son ejecutados por el corporativo, confirmado por todas las áreas administrativas y de apoyo, quienes realizan los procesos transversales desde la sede

principal de casa matriz, excepto el misional el cual es ejecutado directamente por cada empresa debido a las particularidades de las operaciones.

Es decir, que no tiene una estructura jerárquica propia, sino una compartida con las demás empresas dada por la casa matriz, debido a que desde ahí se controla todo sobre el funcionamiento de las diferentes unidades de negocio, excepto lo que respecta a la operación como tal.

En este sentido, para mayor comprensión se presentarán dos estructuras jerárquicas; la primera (ver Anexo 1), que ilustra al corporativo actualmente, y la segunda (ver Anexo 2), sobre Global Mensajería S.A.S. Además, se hace la aclaración, que no se encuentran actualizadas, debido a los constantes cambios que periódicamente se dan en las diferentes unidades administrativas, sobre todo en aquellas pertenecientes al corporativo, que no solo afectan el organigrama, sino también el Cuadro de Clasificación Documental, las Tablas de Retención Documental, por consiguiente, el proceso de organización documental, sobre todo la clasificación, y por ende también la recuperación de los documentos.

Sobre el tema se consultó al área de Diseño Organizacional, quienes son los responsables no solo de administrar la planta de personal, sino también la estructura, y argumentaron que aún no es posible saber cuál va a ser la estructura definitiva, debido a que la misma se modifica de acuerdo con las dinámicas del negocio.

Como ya se mencionó no todos los cambios que ha sufrido la estructura orgánica de Global Mensajería S.A.S se han documentado, sin embargo, se presenta el Anexo 3 u Organigrama desactualizado, que estuvo vigente hasta el último trimestre del año 2016, el cual se compara

con el Anexo 1 que ilustra el organigrama vigente, ambos sobre el corporativo o áreas estratégicas y administrativas del Grupo TCC.

Se aclara que dichos cambios no son generados mediante acto administrativo o documento similar, sino de una forma un tanto informal, ya que son notificados vía correo electrónico a los colaboradores, para que se informen de las diferentes reestructuraciones. En este sentido, resulta difícil mencionar las fechas exactas en que se han dado; y no es posible afirmarlas y argumentarlas desde los organigramas, debido a que los mismos se hayan desactualizados, tal como se podrá apreciar más adelante.

Dentro de los cambios que se pueden observar en las dos estructuras se encuentran los siguientes, muchos de ellos aún no documentados:

<b>ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA JERÁRQUICA Y SUS CAMBIOS</b>		
<b>Diferencia</b>	<b>Anterior estructura<sup>2</sup></b>	<b>Estructura vigente<sup>3</sup> (y cambios no documentados)</b>
1	En la anterior estructura solo existe una Presidencia del Grupo TCC (ahora presidencia corporativa).	Tiene dos presidencias, una corporativa y otra ejecutiva, siendo la segunda creada en el último trimestre del año 2016.
2	Existen cuatro vicepresidencias: VP Gestión Humana y Organizacional, VP Financiera, VP Servicios	La vicepresidencia de Negocio pasa a ser la Presidencia Ejecutiva. Y solo quedan tres vicepresidencias, las cuales

<sup>2</sup> Ver Anexo 3

<sup>3</sup> Ver Anexo 1

<b>ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA JERÁRQUICA Y SUS CAMBIOS</b>		
<b>Diferencia</b>	<b>Anterior estructura<sup>2</sup></b>	<b>Estructura vigente<sup>3</sup> (y cambios no documentados)</b>
	Compartidos y TI, y VP de Negocio.	dependen directamente de ésta.
3	Las Gerencias de las Unidades de Negocio, dependen directamente de la Vicepresidencia de Negocio, por lo cual están en un nivel inferior a las vicepresidencias.	Las Gerencias de las Unidades de Negocio dependen de la Presidencia Ejecutiva, pasan a estar al mismo nivel de las vicepresidencias.
4	Existe una Gerencia de Nuevos Negocios	Se suprime la Gerencia de Nuevos Negocios
5	El modelo comercial y la operación del servicio depende de la Gerencia Unidades de Negocio PQ y MS (siendo MS Global Mensajería S.A.S)	Entre el tercer y cuarto trimestre del año 2017, se crea la Gerencia Comercial, responsable de todo el modelo comercial de todas las Unidades de Negocio, entre esas Global Mensajería S.A.S, dicha área depende directamente de la presidencia Ejecutiva. (Cambio aun no documentado)
		El 27 de marzo de 2018, la Gerencia Comercial, anuncia vía correo electrónico la creación de cuatro direcciones comerciales (cambio aun no documentado)

<b>ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA JERÁRQUICA Y SUS CAMBIOS</b>		
<b>Diferencia</b>	<b>Anterior estructura<sup>2</sup></b>	<b>Estructura vigente<sup>3</sup> (y cambios no documentados)</b>
6	La Dirección de Mercadeo depende de la Vicepresidencia de Negocio.	La Dirección de Mercadeo depende de la Gerencia Comercial. (Cambio aun no documentado)
7	La Dirección de Recaudo, Crédito y Facturación está adscrita a la Vicepresidencia de Negocio.	Depende de la Vicepresidencia Financiera.  Y el proceso de recaudo pasa a la Dirección de Planeación Financiera (exactamente a la coordinación de Tesorería, y el cambio aún no se ha documentado)
8	La Vicepresidencia Financiera está conformada por las direcciones de: Gestión Riesgos, Planeación Financiera, Control Interno, Tesorería, Gestión Jurídica y Contabilidad.	Se suprimen la dirección de Tesorería (el proceso es asumido por Planeación Financiera). En el año 2017 se fusionan las direcciones de Riesgos y Jurídica creando la dirección de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento. Se recibe la Dirección de Recaudo y Crédito.  <b>Nota:</b> En marzo de 2018 se suprime la dirección de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento, volviéndose a crear Jurídica (ahora con el nombre de

<b>ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA JERÁRQUICA Y SUS CAMBIOS</b>		
<b>Diferencia</b>	<b>Anterior estructura<sup>2</sup></b>	<b>Estructura vigente<sup>3</sup> (y cambios no documentados)</b>
		Cumplimiento), y pasando Riesgos a ser parte de Control Interno (ahora con el nombre de Dirección de Auditoría y Riesgos). (Cambios aun no documentados)
9	La Vicepresidencia de Servicios Compartidos y TI está conformada por las direcciones de: Servicios y Operaciones TI, Abastecimiento, Infraestructura Física y Mantenimiento, Negociación y Coordinación de Gestión Ambiental.	La Dirección de Abastecimiento sufre una reestructuración, cediendo dos de sus coordinaciones a Negociación. En este sentido hoy las dos direcciones se denominan: Servicios Corporativos, y Negociación y Abastecimiento.
10	La Gerencia Unidades de Negocio PQ y MS, está conformada por las direcciones: Ruta Nacional, Gestión Flota, Desarrollo Logístico, Servicio al Cliente y Coordinación Internacional.	Se suprime la dirección de Gestión Flota, siendo asumido el proceso por Ruta Nacional, Cambiando el nombre a Productividad de Flotas. (Cambio aun no documentado)
11	Se aclara que en los organigramas, solo se representa la estructura hasta el nivel de dirección (solo se representan 3 coordinaciones que dependen directamente de las vicepresidencias y gerencias), por lo cual no se pueden percibir la mayoría de los cambios, los cuales se dan a nivel de coordinación, y que afectan	

<b>ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA JERÁRQUICA Y SUS CAMBIOS</b>		
<b>Diferencia</b>	<b>Anterior estructura<sup>2</sup></b>	<b>Estructura vigente<sup>3</sup> (y cambios no documentados)</b>
	<p>la producción documental de las direcciones, y por ende condicionan la desactualización constante de los instrumentos archivísticos (CCD y TRD).</p> <p>En este sentido podemos decir que, de las 19 direcciones que se representan en el organigrama vigente, por lo menos 15 han presentado modificaciones en su estructura, dentro de las cuales se destacan: creación, supresión y traslado orgánico de coordinaciones. Es decir, el 79% del organigrama se ha visto modificado en menos de dos años, y aun la estructura es inestable, porque no se tiene certeza si es definitiva ni por cuánto tiempo estará vigente.</p> <p>Además, se afirma que si bien las direcciones constantemente sufren cambios internos al ceder una coordinación a otra dirección, los procesos no se ven modificados sustancialmente, es decir, siguen siendo los mismos. De igual manera se afirma que dentro de la observación realizada se evidenció que en la mayoría de los casos los procesos corresponden a coordinaciones y no a direcciones, por eso a ser cedidos no se ven modificados.</p>	

#### ***4.2.4. Estructura basada en los procesos del SGC***

Es preciso anotar que, aunque Global Mensajería S.A.S, cuenta con una estructura orgánica, y por consiguiente también con un organigrama, dicha representación gráfica de la jerarquía de

la empresa, es una herramienta utilizada solo para el control de los rangos o niveles en la planta de personal. Su modelo administrativo es basado enteramente en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

Sobre lo antes mencionado del modelo administrativo de Global Mensajería S.A.S, se refuerza que en dicha entidad no se trabaja orgánico-funcionalmente, sino por procesos; es decir, las responsabilidades de las diferentes unidades administrativas no son dadas mediante manuales de funciones, ni en los contratos de trabajo se especifican las funciones del cargo, sino que se hace alusión a las actividades propias del proceso desarrollado por el área al que pertenece el empleado, los cuales están documentados en los diferentes manuales de procesos y procedimientos.

Sobre dicho modelo basado en los procesos del SGC, se afirma que parte de una cadena de valor, en la cual se clasifican los mismos en tres grupos de macroprocesos: el primero y más importante, los misionales, representados en color gris, dentro de los cuales se encuentra Mensajería ó el core del negocio de Global Mensajería S.A.S; el segundo denominado de sostenibilidad, que contempla procesos como: gestión financiera, Gestión TICs, Gestión riesgos, Gestión humana y organizacional y Gestión mercadeo.

Por último, Gestión apoyo corporativo, categoría en la cual se encuentran los procesos: Gestión de la información documental (archivo), Abastecimiento de bienes, Gestión almacenamiento de repuestos e insumos, Gestión de solicitud y control de consumo de combustible, Servicios corporativos, Gestión ambiental, Gestión facturación, crédito y cobranza, Gestión flota, Infraestructura física y mantenimiento de instalaciones, y Negociación de bienes y servicios.



Y aunque la mayoría de las direcciones en menos de tres años han sufrido cambios estructurales significativos que han condicionado la desactualización de las Tablas de Retención Documental, los procesos siguen siendo los mismos, y si bien periódicamente se actualizan, su producción documental no se altera.

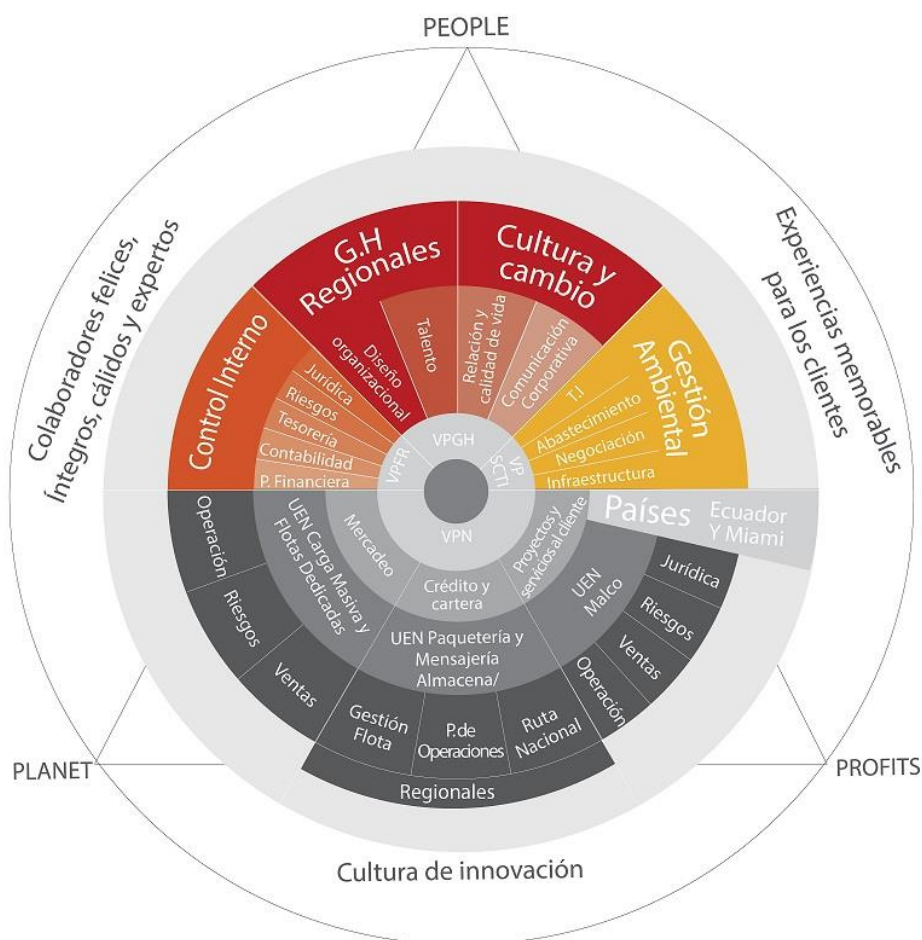
## Cadena de Valor Grupo TCC



Además, se sintetiza o representa de manera articulada en el Mandala Organizacional, presentado en el año 2015 por la Presidencia del Grupo TCC, como una nueva y visionaria manera de ver la estructura de la empresa a partir de los procesos claves que permiten el cumplimiento de los Imperativos Estratégicos de la Compañía; según la Presidencia Ejecutiva, este modelo es importante porque “cada parte es vital para el logro de los objetivos” (Grupo TCC, 2015)<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Fuente derivada de la intranet (no accesible públicamente) del Grupo TCC.

En este sentido, que más que representar la jerarquía de la empresa, lo que el Mandala Organizacional ilustra, es la forma como los diferentes procesos que se ejecutan en cada vicepresidencia y Unidad de Negocio, intervienen directa e indirectamente en el logro de los imperativos estratégicos del Grupo Empresarial.



**Imagen:** Mandala Organizacional del Grupo TCC<sup>5</sup>

Es preciso anotar, que al observar la Cadena de Valor y el Mandala Organizacional del Grupo TCC y compararlos con la estructura jerárquica, estos se mantienen estables a pesar que algunos procesos han sido actualizados; mientras que el organigrama si se ve modificado por los cambios en las diferentes unidades administrativas, entre esos los arriba descritos; los

<sup>5</sup> Fuente tomada de la intranet (no accesible públicamente) del Grupo TCC.

cuales también afecta la vigencia del Cuadro de Clasificación y las Tablas de Retención, por consiguiente la organización documental, en especial la clasificación; es decir, exige que dichos instrumentos y procesos archivísticos estén en una constante actualización, lo que entorpece la aplicación de los mismos, y más en las regionales donde el personal de archivo no cuenta con formación académica en gestión documental o archivística.

En este sentido, teniendo en cuenta todo lo antes expuesto, se puede inferir que, en empresas como Global Mensajería S.A.S que tienen una estructura orgánica inestable, debido a los frecuentes cambios que sufren las diferentes unidades administrativas, se hace necesario tener en cuenta los procesos del SGC como base para la clasificación documental, debido a que es más estable.

#### **4.3. *Sistema de clasificación actual de Global Mensajería S.A.S***

Global Mensajería S.A.S posee un fondo documental cuyas fechas extremas oscilan entre octubre de 2005 y la actualidad. Su sistema de archivo es centralizado, es decir, todas las directrices son emanadas desde la Dirección de Servicios Corporativos (Archivo), y aplicadas en los 15 archivos, de las sucursales o regionales en las que se tiene presencia.

Su información es administrada por 21 colaboradores, de los cuales sólo 6 cuentan con formación archivística. Es decir, que 15 colaboradores son empíricos y no cuentan con formación archivística, y tienen bajo su cargo los archivos de las sucursales o regionales; mientras que 6 cuentan con formación, discriminada de la siguiente forma: 1 profesional, 2 tecnólogos y 3 técnicos, estando ubicados en el corporativo o sede principal.

Sobre lo que respecta al archivo se afirma que, su sistema de clasificación documental, es orgánico-funcional, y cuenta con instrumentos y herramientas archivísticas como: Tablas de Retención Documentales (TRD) o Anexo 5, Cuadro de Clasificación Documental (CCD) o Anexo 4 e Inventarios. Todos ellos elaborados a partir de la regulación hecha por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), entidad que vigila a Global Mensajería S.A.S, por medio de la Resolución SIC 8934 de 2014, “por medio de la cual se establecen las directrices en materia de gestión documental y organización de archivos que deben cumplir los vigilados por la Superintendencia de Industria y Comercio”.

Es decir, que se cuenta con instrumentos archivísticos a partir del 27 de octubre de 2015, fecha en que se presentaron ante la SIC, según proyecto de Gestión Documental y Comunicación radicados ante dicha entidad.

Sobre el Cuadro de Clasificación Documental y Tabla de Retención Documental, se agrega que si bien fueron elaborados orgánico-funcionalmente, también se tuvieron en cuenta los procesos. Sin embargo, éstos no incidieron los procesos de clasificación y de valoración documental; sólo se tuvieron en cuenta para indicar a qué proceso pertenecen los documentos.

Además, de acuerdo con afirmaciones hechas por funcionarios del archivo, se agrega que dichos instrumentos archivísticos se encuentran desactualizados desde pocos meses después de haberse presentado a la SIC, y no se han actualizado porque desde entonces a la fecha, la estructura orgánica de la empresa no ha dejado de surtir cambios, que desactualizan permanentemente tanto a los CCD y TRD.

Por lo cual el personal de archivo no ha actualizado dichos instrumentos, a espera que la estructura se estabilice. Sin embargo, se hace un seguimiento a dichos cambios estructurales, para conocerlos y tenerlos en cuenta una vez el organigrama sea definitivo, para poder actualizarlos.

De ahí que al comparar el organigrama actual (el cual se encuentra desactualizado), respecto al Cuadro de Clasificación y Tablas de Retención Documental, se observa que no son equivalentes. Es decir, que dichos instrumentos archivísticos no reflejan la estructura de Global Mensajería S.A.S. Por lo cual los colaboradores del archivo se cuestionan sobre la necesidad y pertinencia de actualizar las TRD y CCD permanentemente, o implementar otro sistema de clasificación más ajustado a sus necesidades, como lo es por procesos del SGC, debido a que éstos no cambian frecuentemente comparado con la estructura orgánica.

De igual manera, se agrega que, algunas áreas de Global Mensajería S.A.S, como es el caso de la Dirección de Negociación y Abastecimiento (quien febrero de 2018 ha solicitado actualizar su TRD), no están de acuerdo con los nombres que se les dan a las agrupaciones documentales en los CCD y TRD, debido a que no son amigables con los procesos. Es decir, el lenguaje orgánico-funcional es diferente al de los procesos del SGC.

Según afirmaciones de los colaboradores del archivo, la mayoría de las direcciones de Global Mensajería S.A.S han experimentado cambios estructurales, lo que ha ocasionado que muchas series documentales se hayan suprimido en unas direcciones e iniciado a producirse en otras, debido a que muchas de las coordinaciones o procesos que las producen han sido cedidas. De igual manera algunas agrupaciones se han suprimido definitivamente porque de igual manera se han eliminado algunas unidades administrativas.

Lo que se ha visto reflejado directamente el fondo documental, es decir, en la ubicación física de los documentos en el archivo. Además, agregan que en algunos casos debido a políticas internas de la compañía, algunas series están en proceso de cambio tanto del soporte y el formato.

#### **4.4. *Necesidades en materia de clasificación documental***

Para la identificación de las necesidades en materia de clasificación documental de Global Mensajería S.A.S, se hizo necesario realizar encuestas de percepción tanto a colaboradores del archivo como a usuarios internos de los servicios que éste oferta.

En el caso de la selección de colaboradores del archivo, los mismos debían cumplir con mínimo dos (2) de los criterios definidos: tuvieran formación académica en archivística, conocimiento del proceso de clasificación documental de Global Mensajería S.A.S, intervinieran en la recuperación de información o en la atención de consultas de usuarios internos.

Encontrando que sólo 6 de los 21 colaboradores, cumplen con el criterio de formación académica, sin embargo, dos de ellos no intervienen en procesos de clasificación documental, debido a que ejecutan actividades propias de la taquilla de correspondencia: recepción y radicación de comunicaciones y facturas; mas no intervienen en la clasificación documental, atención de consultas y recuperación de información en el archivo, por lo cual no se encuestaron. En ese sentido, solo 4 colaboradores cumplen con dos o más criterios.

En cuanto a las encuestas realizadas a los usuarios internos del archivo, se utilizó como único criterio, aplicarlas a un colaborador de cada área que ha realizado más de diez consultas en los últimos tres meses, según el registro de consultas y préstamos documentales, que se lleva en el archivo. Encontrando que las áreas que cumplen con dicho criterio son: Cumplimiento (Jurídica), Control Interno, Negociación, Seguridad y Salud en el Trabajo, Diseño Organizacional, Gestión Personas, Nómina y Contabilidad.

#### ***4.4.1. Percepción de los colaboradores del archivo:***

Para saber cuál es la percepción y necesidades del archivo en materia de clasificación documental según los colaboradores del archivo, se encuestaron a 4 empleados de dicha área (ver anexo 6), teniendo en cuenta que eran los únicos que cumplían con los criterios establecidos para la selección de la muestra. A quienes se le realizaron las siguientes preguntas:

A- ¿El sistema de clasificación utilizado se ajusta a las necesidades de la empresa?

Pregunta a la que todos coincidieron al responder que no, debido a que la clasificación orgánica no es práctica en Global Mensajería, debido a los constantes cambios que la empresa sufre, los cuales se dan a nivel de sección y subsección, y hacen que la clasificación en el archivo sea dispendiosa, mutante y por consiguiente, que la recuperación de información sea difícil, sobre porque no todos los funcionarios del archivo son de planta, e igualmente en los últimos tres años el personal ha rotado mucho debido a renunciaciones.

Todos coinciden en afirmar que al pasar un proceso de un área a otra (por lo general un proceso equivale a una coordinación en la estructura orgánica), aun cuando este sigue siendo el mismo, la clasificación se altera en todos los niveles de agrupaciones

documentales, por cuanto las vicepresidencias y direcciones modifican sus estructuras, esto debido a que el sistema implementado es orgánico-funcional y representa la estructura de la empresa y no a los procesos.

B- ¿Es fácil recuperar información (unidades documentales) a consultar?

Todos responden que no, debido a que los cambios en la estructura afecta la conformación de las series y de las agrupaciones documentales, ese sentido, una coordinación puede pasar de una dirección a otra, y cambiar su nombre, ocasionando que a partir de la fecha del cambio, una serie documental no sea producida en una sección sino en otra, lo que genera ambigüedad y demoras a la hora de recuperar la información; y más cuando los cambios no son documentados, y no existen actos administrativos que den cuenta de los mismos.

C- ¿Considera que la consulta documental es rápida y oportuna?

Hay una marcada coincidencia al afirmar que sólo es rápida en aquellos casos de documentos que constantemente se consultan, es decir, aquellos que se solicitan con una frecuencia alta. Se observa, que dicha rapidez se debe a la especialización de los usuarios en ciertas series, debido a que son de alto impacto para el core del negocio y el personal del archivo se ha familiarizado con ese tipo de consultas y ya sabe dónde están ubicar los documentos.

Sin embargo, en el caso de documentos cuya frecuencia de consulta es baja, su recuperación tiende a dificultarse, quizás porque los colaboradores del archivo no tienen presente todos los cambios estructurales de Global Mensajería S.A.S, sobre todo en aquellos casos que las áreas pasan de una vicepresidencia a otra, o se



suprimen y se fusionan con otras, cambiando drásticamente el nombre; por consiguiente cambia totalmente las agrupaciones de documentos, y hasta los nombres o forma de identificar los expedientes.

D- ¿Considera que la clasificación orgánico-funcional es la más adecuada para una empresa como Global Mensajería, que en los últimos tres años ha cambiado varias veces su estructura en un mismo año?

La respuesta es unánime, al afirmar que la clasificación orgánico-funcional no es adecuada para Global Mensajería S.A.S, ni para empresas con estructuras inestables, debido a que dichos cambios en el organigrama, hacen que constantemente los CCD y TRD se actualicen, en busca de respetar el principio de procedencia; y por consiguiente que en el archivo se reflejen tantas estructuras que llega el momento que dichos instrumentos archivísticos, más que ayudar a administrar y gestionar rápidamente la información (contenida en los documentos de archivo), representan o condicionan ambigüedad y demoras a la hora de atender consultas y recuperar los expedientes.

Lo que claramente exige que el modelo administrativo y estructura, bajo la cual se lleva a cabo el proceso de clasificación documental sea más estable, de ahí la necesidad de repensar la misma, como algo que responda y se alinee a las necesidades organizacionales.

E- ¿Está satisfecho con el sistema de clasificación?

Todos responden que no, debido a que no es estable e incluso, afirman que antes de existir los CCD y TRD la clasificación era más estable, debido a que se llevaba a cabo por asuntos, los cuales eran condicionados por los procesos y trámites, lo que hacía que fuera más fácil recuperar los documentos. En cambio, ahora el archivo representa varias estructuras y algunos asuntos o agrupaciones documentales han cambiado mucho.

Lo que hace que los procesos sean demorados, sobre todo cuando debe ausentarse un colaborador del archivo responsable de algunas series en específico, debido a que los demás no interpretan la clasificación documental de las mismas, pues no saben los cambios que las mismas ha atravesado.

E incluso, argumentan que dicha inestabilidad orgánico-funcional, es la principal razón por la cual las consultas no son del todo pertinentes ni oportunas, debido a que altera constantemente la clasificación documental.

#### ***4.4.2. Percepción de los usuarios internos del archivo:***

La percepción de los usuarios es evaluada a través de una encuesta (ver anexo 7) por medio de la cual se pregunta a los empleados de Global Mensajería S.A.S: ¿Cuándo solicita información lo hace partiendo del proceso en que se genera o de las funciones de la unidad administrativa que lo produce?, ¿Piensa que tanto usted como Servicios Corporativos (archivo) habla el mismo lenguaje en el momento de la consulta?, ¿Cualquier colaborador

está en la capacidad de atender sus consultas? ¿Es fácil, oportuno y pertinente el servicio?, ¿el servicio es prestado con calidad?, ¿conoce las TRD y CCD de Global Mensajería S.A.S?

Sobre dichos interrogantes, los usuarios de los servicios que oferta el archivo respondieron que, sus consultas parten principalmente de las funciones de las unidades administrativas, sobre todo cuando se trata de información producida por áreas tradicionales como es el caso de Contabilidad, Tesorería, Operación, entre otras. Sin embargo, en el caso de las áreas que tienen más de un proceso (que equivale a una coordinación), lo hacen por el mismo, y teniendo en cuenta que los mismos pueden pasar de una dirección a otra.

Las personas encuestadas, coinciden en afirmar que es fácil la comunicación con Servicios Corporativos, sin embargo, en ocasiones hay que ser específicos en la consulta y se debe explicar con precisión qué se necesita, para que el servicio sea prestado de la mejor forma. Quizás dichas explicaciones se deben a los diferentes cambios, que en el momento de la atención de la consulta no se tienen presentes, de ahí el desconocimiento de cómo se encuentra identificada y clasificada la unidad documental.

E igualmente agregan que, aunque el servicio suele ser fácil, oportuno y pertinente, en muchos casos se presentan demoras en el servicio, sin embargo, los colaboradores del archivo, los mantiene informados de dichas novedades, por lo cual no presentan insatisfacción sobre la consulta. Pero en otras ocasiones, no se encuentra los documentos que solicitan, aun cuando saben que los mismos existen y que han sido transferidos al archivo.

Razón por la cual aunque la mayoría insisten que el servicio es prestado con calidad, al parecer no lo es del todo, debido a las razones que plantea la colaboradora encuestada del

área de Control Interno, quien argumenta que para que un servicio sea prestado con calidad el mismo debe ser cálido, oportuno, pertinente y fácil; sin embargo, en el caso aquí evaluado no cumple totalmente con todas esas condiciones.

También agregan, que no todos los colaboradores del archivo están en la capacidad de atender sus consultas, esto debido a que no manejan la misma información, y todos coincidieron en afirmar con nombres propios, que se identifican o sienten más confianza de que sus consultas serán atendidas satisfactoriamente si dos colaboradores en específico del archivo las atiende. Algo que no es coincidencia, pues al validar se identificó que son las personas que más tiempo han trabajado en el archivo y que hacen el seguimiento a los cambios presentados en la estructura, para que una vez esta se establezca actualizar los instrumentos archivísticos.

Además, porque son colaboradores del archivo con más experiencia en los procesos del archivo de Global Mensajería S.A.S, es decir, que atienden más consultas documentales, y quienes tienen mayor formación académica en el campo de la archivística.

En resumen, sobre la percepción de los usuarios del archivo, se puede inferir que, aunque se encuentran satisfechos por el servicio, ponen en manifiesto que hay vacíos, los cuales son condicionados por la inestabilidad de la estructura orgánico-funcional.

Y al observar más de cerca, se evidencia que dichas áreas encuestadas son las que consultan con una frecuencia alta, es decir, de quienes el archivo tiene mayor control de la documentación, excepto Diseño Organizacional, quienes últimamente han consultado frecuentemente debido a las constantes reestructuraciones, ya que ellos son quienes definen los perfiles para cada cargo.

#### ***4.5. Pertinencia y oportunidad de la clasificación documental basada en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad respecto a la orgánico-funcional***

Antes de determinar si es pertinente o no aplicar clasificación documental por procesos, es necesario comprender la orgánico-funcional, la cual está enteramente fundamentada en el respeto del principio de procedencia, el cual según Martín (1996) posee un doble contenido: “1. El respeto al origen de los fondos. 2. El respeto a la estructura de aquellos fondos y al orden de los documentos en el interior de los mismos.” P. 24.

Es decir, que el principio de procedencia se basa en la obediencia de la estructura orgánica de la empresa, la cual se ve reflejada en el fondo documental. Que a su vez indica que los documentos producidos por una unidad administrativa no deben mezclarse jamás con los producidos bajo otra procedencia, reflejando siempre organización interna de la institución.

Si bien tradicionalmente se ha concebido el principio de procedencia como la esencia misma para la clasificación, tal como lo menciona Martín (1996) “La definitiva validez de la clasificación archivística se concreta en el respeto total y absoluto a la génesis misma del documento o grupo de documentos generado en una institución” P.57.

En este sentido si la fuente de nacimiento de los documentos responde a una estructura orgánico-funcional, entonces la organización documental deberá responder a ella, sin embargo, si el modelo administrativo es basado en los procesos del SGC entonces tendrá que tomarse éste en consideración para adelantar dicho proceso archivístico, de tal forma que su clasificación responda al trámite y sistema que le dio origen, de igual forma que su consulta

sea rápida y que sea natural y entendible la agrupación e identificación tanto para el personal de archivo como para los funcionarios de las demás unidades administrativas de la institución.

Lo que no debe desconocerse bajo ningún motivo, en la clasificación documental sin importar cuál sea el modelo administrativo de la institución, son las funciones de la misma (entendiendo los procesos como la ejecución misma de las funciones), ya que solo a partir de su aplicación se consigue la producción de los documentos. Según Martín (1996) “si la institución basa su esencia, esto es, lo es por función o funciones a ella encomendadas, ¿no sería más lógico centrar nuestro punto de atención en aquella o aquellas funciones dejando únicamente como punto de referencia la denominación que reciba la institución encomendada al efecto, esto es el organismo encargado de desarrollar tal función?”. P.136

De igual forma, en su artículo Clasificaciones y relaciones funcionales de los documentos de archivo, Barbadillo (2010) expone que “La norma ISO 15489:2001 ha renovado el interés por las técnicas de clasificación de los documentos administrativos. Desde un punto de vista archivístico, lo esencial parece residir en que esta norma no preconiza cualquier método de clasificación, sino uno en concreto: la clasificación funcional de los documentos, basada en la representación de las funciones y las actividades de una organización, no en su estructura orgánica” p. 95. Igualmente expone que dicho método propuesto por la norma ha sido aceptado en España sin mayores discusiones.

Expuesto lo anterior, es preciso afirmar que en el caso de Global Mensajería S.A.S se hace necesario entender como procedencia archivística como las funciones que desarrolla y no su organigrama, porque son estas las que ejecutadas (en este caso de forma organizada a través

de los diferentes procesos del SGC) permiten la producción de los documentos de archivo. Por lo cual es válido agrupar los documentos mediante esta forma organizada de funciones (es decir, los procesos).

Dicho lo anterior y una vez analizado el modelo administrativo de Global Mensajería S.A.S, su sistema de clasificación documental actual y sus necesidades en materia de clasificación, se afirma que al menos dicha empresa, es aplicable la clasificación documental por procesos, debido a que la producción de los documentos no responde a una estructura orgánica, sino más a la ejecución de unos procesos.

Para ilustrar o justificar la posición asumida, es preciso realizar una serie de comparaciones producto de la observación y el análisis de las agrupaciones documentales en las TRD vs organigrama, permitirán tener una idea más clara para el lector sobre la estabilidad de los procesos frente a las reestructuraciones jerárquicas:

1. Al observar que el modelo comercial hoy depende de la Gerencia comercial y no de la Gerencia de las Unidades de Negocio paquetería y Mensajería, se puede observar que el proceso Gestión Ventas de una unidad administrativa a otra no altera en nada la producción documental, es decir, que la serie Historias de Clientes producida por dicho proceso se mantuvo intacta, es decir con todas sus tipologías. Sin embargo, la dependencia denominada Gerencia regional (comercial) si se vio afectada orgánicamente, lo que hace que se haya desactualizado su TRD.
2. En el caso de la Dirección de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento creada en el año 2017, luego de la fusión de dos áreas, y que en menos de un año se desintegró,

pasando el proceso de Riesgos a la Dirección de Control Interno (Ahora Auditoría y Riesgos) y Cumplimiento volviendo a ser una dirección. Igualmente, se pudo observar que los procesos se mantienen intactos, es decir, no se les ha adicionado ni quitado una actividad. Sin embargo, la estructura de las dependencias si se vieron totalmente modificadas, y con ello también sus respectivos CCD, TRD y por consiguiente la forma como se clasifican físicamente los documentos en el archivo.

3. Por su parte la Dirección de Tesorería, dejó de existir en el organigrama al ser transformada en una coordinación y asumida por la Dirección de Planeación Financiera, la cual ha aumentado su producción documental ganando nuevas series documentales, lo que archivísticamente hablando ha tenido los mismos impactos mencionados en dos puntos anteriores, e igualmente los procesos se han mantenido intactos, manteniéndose la serie Comprobantes internamente igual, pero ya en otra dirección.
4. Por su parte en el caso de la Dirección de Abastecimiento de Bienes y Servicios, ahora Servicios Corporativos, que antes estaba conformada por tres coordinaciones, cada una con producción documental particular, y que a su vez correspondía a un proceso respectivamente, se ha visto sustancialmente modificada al ceder las coordinaciones de Abastecimiento y Bienes y activos a la Dirección de Negociación (quien ahora se llama Dirección de Negociación y Abastecimiento).

De la dirección de Servicios Corporativos se describe que en la TRD ha perdido las series documentales de dichas coordinaciones, lo que la ha modificado. Sin embargo, ninguno de los procesos ha cambiado, por lo contrario, siguen siendo igual. Dicha área ha quedado sólo con la coordinación de servicios corporativos, quien a su vez se



ha dividido en dos nuevas coordinaciones (Servicios corporativos y Gestión Documental), modificando nuevamente la estructura orgánica pero no los procesos, pues los siguen siendo los mismos, perteneciendo al mismo macroproceso y a la misma actividad de valor.

5. Dirección de Diseño Organizacional, en su caso asumió un nuevo proceso (Gestión Procesos), el cual antes pertenecía a Control Interno, por lo cual ha aumentado su producción documental con dos nuevas series lo que exige que las TRD y CCD sean actualizados, sin embargo, tanto los procesos propios como el recibido siguen siendo los mismos, e igualmente siguen perteneciendo al mismo macroproceso y actividad de valor.

En resumen durante la investigación, se pudo observar que a pesar que las unidades administrativas sufren constantes cambios, por consiguiente también el organigrama, el Cuadro de Clasificación Documental y las Tablas de Retención Documental, los procesos se mantienen inmutables, es decir, siguen teniendo la misma estructura y actividades, por consiguiente su producción documental es la misma.

Se observó los procesos no solo siguen siendo los mismos, sino que también preserva su producción documental, continúan perteneciendo al mismo macroproceso y a la misma clasificación de actividad de valor, por lo cual abajo se hace una propuesta o recomendación de clasificación que se ajusta a Global Mensajería S.A.S

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Indiscutiblemente la clasificación documental es fundamental para administrar de forma adecuada el acervo documental de cualquier institución, sea pública o privada, pues como ya se ha mencionado antes a través de ella se establecen las agrupaciones documentales, las cuales se sintetizan en los cuadros de clasificación documental, además se ubica y organiza físicamente los documentos dentro del archivo.

Dando así cumplimiento al principio de procedencia, entendiendo este más que la separación o agrupación de los documentos por áreas productoras, como el respeto al trámite por medio del cual fueron producidos. Es decir, en el caso de Global Mensajería S.A.S los procesos, al ser estos la forma como se da cumplimiento a las funciones asignadas a las áreas, y al ilustrar desde el principio hasta el fin el trámite mismo de los documentos.

Es este sentido se propone un cuadro de equivalencias de agrupaciones documentales en Global Mensajería S.A.S, en el cual se describe cómo se conforman las agrupaciones documentales en dicha entidad, según el sistema o modelo administrativo a emplear, siendo los procesos del SGC a diferencia de la estructura orgánica totalmente estables frente a los cambios administrativos

<b>CUADRO DE EQUIVALENCIAS DE AGRUPACIÓN DOCUMENTAL</b>		
<b>AGRUPACIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>ORGÁNICO-FUNCIONAL</b>	<b>PROCESOS DEL SGC</b>

FONDO	Global Mensajería S.A.S	Global Mensajería S.A.S
SECCIÓN	Vicepresidencia	Macroprocesos de valor o Clases de actividades de valor
SUBSECCIÓN	Dirección	Macroprocesos
SERIE	Función	Proceso
SUBSERIE	Función	Proceso
TIPOLOGÍA	Actividad	Actividad

## 6. BIBLIOGRAFÍA

ALBERTO, José; LLOVERAS I MORENO, M. Rosa. (2010) El quadre de classificació de documents en un entorn empresarial de gestió per processos. En: Jornadas Catalanes D'Informació i Documentació (12º: 2010: Barcelona, España). Trabajos. Barcelona, España. 16 p.

ABREU, José Luis. (2014) El Método de la Investigación. En: International Journal of Good Conscience. ISBN: 1870-557X.

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Ley 594 de 2000 (Por la cual se expide la Ley General de Archivos y se expiden otras disposiciones). 2000, 04, julio.

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Acuerdo 027 de 2006 (Por el cual se modifica el Acuerdo No. 07 del 29 de junio de 1994). 2006, 21, octubre.

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Decreto 2609 de 2012 (Por el cual se reglamente el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado) 2012, 14, diciembre.

ARÉVALO JORDÁN, Víctor Hugo. Técnicas documentales de archivo: Ordenación y clasificación de los documentos de archivo. Ediciones del Sur. Argentina. 2003. 292 p. ISBN 987-20868-4-2.

BAK, Greg. La clasificación de documentos electrónicos: documentando relaciones entre documentos. Revista Tabula Número 13. Canadá. 2010. p 59 – 77.

BARBADILLO ALONSO, Javier. Clasificación y relaciones funcionales de los documentos de archivo. Revista Tabula Número 13. 2010. p 95 – 112.

BATISTA DELGADO, Adiel Neyda; GUIROLA BENKI, Sissy Laura; Herrera Acosta, Reina Estrella. Clasificación archivística por procesos: una experiencia en la Universidad de la Habana. Cuba. Congreso Internacional de Información INFO 2016. Cuba. 29 p.

CASTRO GARAVITO, Jaimmy Andrea. Propuesta de un cuadro de clasificación de archivos para los colegios de la comunidad de Agustinos Recoletos de Bogotá. Universidad de la Salle. Colombia. 2010.

GRUPO TCC. (2015). Mandala organizacional [Intranet]. Disponible en: <https://tccbpos.sharepoint.com/sites/intranet/Paginas/estructuraOrganizacional.aspx>

GRUPO TCC. (2014). ¿Quiénes somos? [Intranet]. Disponible en: <https://tccbpos.sharepoint.com/sites/intranet/corporativo/Paginas/acerca-de-tcc.aspx>

HEREDIA, Antonia. Clasificación, cuadros de clasificación y e-gestión documental. Tabula. España. 2010.

HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNANDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA

LUCIO, Maria del Pilar. (2010) Metodología de la investigación, quinta edición.

México DF. 656 p. ISBN: 978-607-15-0291-9.

MARTIN POZUELO CAMPILLOS, Maria Paz. (1996) La construcción teórica en

archivística: el principio de procedencia. Universidad Carlos III de Madrid y Boletín

Oficial del Estado. Madrid. ISBN: 84-340-0898-X.

RODRÍGUEZ BAQUERO, Luis Enrique y SIERRA ESCOBAR, Luis Fernando. (2012)

Gestión documental enfocada a procesos. Orientaciones metodológicas. 1ª. ed.

Bogotá, Colombia: Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, 94 p. ISBN: 9789587171303.

SIERRA ESCOBAR, Luis Fernando. Consideraciones generales sobre Cuadros de

Clasificación Documental (CCD). Revista Códice, Vol. 2 N° 2: 83 -96. Colombia.

2006. 14 p.

## **7. ANEXOS**