



Coordinación de Estudios de Postgrado
Especialización en Planificación, Desarrollo y Gestión de
Proyectos

Proyecto para el Diseño de un Sistema de Gestión
Documental aplicando la Norma ISO 15489 basado en PMBOK
caso: Contraloría Financiera de Janssen Cilag, C.A.

Trabajo Especial de Grado presentado para optar al Título de
Especialista en Planificación, Desarrollo y Gestión de
Proyectos

Autora: Andry Parra

Tutor (a): Marcella Prince

Caracas, Julio de 2012

Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía y entendimiento, a mi madre por darme apoyo, valor y fortaleza para la obtención de esta meta. A mis amigas equipo de proyectos, Liliana, Maria de las Mercedes, Deira, por su apoyo, colaboración, trabajo en equipo, acertados consejos y complemento de ésta nuestra meta, logro y éxito y a todos los que de una u otra manera me ayudaron en el camino a ser especialista en gerencia de proyectos.

Agradecimientos

A Dios, por guiarme y llevarme de la mano a una vida llena de bondad, amor, felicidad y éxito.

A la Universidad Monteávila, por brindarme un espacio para adquirir conocimiento en gerencia de proyectos y ayudarme a obtener herramientas gerenciales que me ayudan a enfrentar los problemas organizacionales.

A mis compañeros de clase, un grupo con profesiones diversas, que por ofrecer sus acertados comentarios y permitirme compartir sus distintos puntos de vista me enriquecieron personal y profesionalmente.

A mi tutora, Marcella Prince, por su guía, orientación, excelentes consejos y sugerencias y por su valiosísima paciencia para poder lograr esta meta.

A todos los que de una u otra manera aportaron un granito de arena para lograr que este trabajo especial de grado fuera todo un éxito.

Gracias a todos.

Andry

Proyecto para el Diseño de un Sistema de Gestión Documental aplicando la Norma ISO 15489 basado en PMBOK caso: Contraloría Financiera de Janssen Cilag, C.A.

Autora: Andry Parra.

Julio, 2012

RESUMEN

El propósito de este trabajo es presentar un proyecto para el diseño de un Sistema de Gestión Documental en el área de Contraloría Financiera de la empresa Janssen Cilag, C.A., se aplica la Norma ISO 15489, basados en el estándar de gestión de proyectos PMBOK.

Uno de los mayores problemas que trae consigo la falta de una metodología adecuada para la gestión documental, es el desorden originado por la acumulación y duplicidad de documentos, dificultando el acceso a la información a la gerencia, para la toma de decisiones. El sistema de gestión que desarrolla esta propuesta, permitirá por una parte, la custodia y el acceso eficiente de la información documental y por la otra acoplarse en forma definitiva, a la política global de gestión de registros de información, emanada por la casa matriz Johnson & Johnson en el año 2011.

Basada la metodología del PMBOK, la propuesta desarrolla el proceso de gestión documental mediante la aplicación de la norma ISO 15489, como el instrumento normalizador por excelencia de la actividad archivística; se propone además, en concordancia con la política global, el traslado y reestructuración del departamento encargado de gestión de documentos al área de Tecnología de la Información de la empresa.

Descriptores: Sistema de gestión documental, norma ISO 15489, metodología PMBOK.

Contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimientos.....	iii
RESUMEN	iv
TABLA DE FIGURAS	ix
TABLAS.....	x
GRÁFICOS.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
Motivación y justificación.....	4
Enunciado del problema	11
Objetivos.....	11
CAPÍTULO II. MARCO TEORICO CONCEPTUAL	13
Antecedentes de la investigación	13
Gestión de la información.....	14
Sistema de información.....	15
Gestión documental – <i>Records Management</i>	16
Normalización	18
Norma ISO.....	18
Norma ISO 9001. Sistema de gestión de calidad.....	19
Norma ISO 15489. Normalización de la gestión de documentos.	19
Estructura, alcance y contenido de la Norma ISO 15489.....	20
Standard Operating Procedures (SOPs)	22
Proyecto de Gestión de Documentos e Información.....	22
Proyecto de Gestión Documental	23
Metodologías para la realización de Proyectos de Gestión de Documentos.....	23
Metodología “DIRKS”.....	23
Metodología OSSAD	26
Metodología PMBOK.....	28
Sistema de Gestión Documental.....	31
Concepto y características	31

Documento y tratamiento documental	32
El documento de archivo	32
Tratamiento documental	33
Identificación documental	34
Valoración documental	35
Clasificación Documental	36
Tipos de clasificación Documental.....	37
Cuadros de clasificación Documental	38
Ordenación	39
Selección	40
Las tablas de retención documental	40
Plan de acción de aplicación de las tablas de retención documental	41
Expurgo o eliminación documental.....	41
Descripción	42
Registro y control de entrada y salida de documentos	42
CAPÍTULO III. MARCO ORGANIZACIONAL O SITUACIONAL.....	44
Reseña histórica y denominación social.....	44
Productos.....	47
Misión y visión.....	47
Estructura organizativa y cantidad de empelados	48
Standard Operating Procedures (SOPs) de Janssen Cilag	50
Entorno legal de la empresa con el proyecto.....	55
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO	58
Nivel, tipo, modelo y diseño de investigación	58
Recopilación y análisis de información.....	58
Muestra.....	60
CAPÍTULO V. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	62
Tratamiento de la información de la matriz de análisis descriptiva de procesos ..	62
Interpretación de los resultados	65

CAPÍTULO VI. PROYECTO PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL APLICANDO LA NORMA ISO 15489 BASADO EN PMBOK CASO: CONTRALORÍA FINANCIERA DE JANSSEN CILAG, C.A.....	69
Objetivo del proyecto	69
Descripción de los productos	69
Productos entregables (WBS).....	70
Diccionario de productos entregables (diccionario WBS)	72
Premisas del proyecto y/o del producto.....	75
Propuesta de organigrama.....	76
Riesgos iniciales	79
Estimación de costo	79
Fechas de inicio y fin requeridas	80
Definición de actividades.....	81
Establecimiento de secuencia.....	82
Estimación de la duración	83
Desarrollo del cronograma	84
Control del cronograma.....	85
Identificación del camino crítico.....	85
Archivo de Gestión de la CF de JC	86
Lineamientos técnicos archivísticos propuestos para el tratamiento documental	90
Tratamiento documental	90
Identificación documental	91
Valoración documental	94
Sistema de clasificación	95
Ordenación.....	97
Tabla de retención documental (TRD): Selección.....	97
Transferencia documental	101
Eliminación	101
CAPITULO VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	103
Fuentes consultadas.....	107
Anexo A.....	112
Anexo B.....	125

Anexo C..... 126
Anexo D..... 129
Anexo E..... 130

TABLA DE FIGURAS

Fig. 1. La metodología DIRKS	24
Fig. 2. Grupo de procesos de la dirección de proyectos	29
Fig. 3. Sistema de gestión de documentos	32
Fig. 4. Estructura organizacional Janssen Cilag VeneCenca	49
Fig. 5. Estructura organizacional – Identificación de la Unidad de Contraloría Financiera JC	51
Fig. 6. Estructura organizacional – Identificación de la Unidad de Gestión Cumplimiento y Administración JC	54
Fig. 7. Matriz de Análisis Descriptiva de Procesos.....	59
Fig. 8. Productos entregables (WBS).....	71
Fig. 9. Organigrama propuesto	78
Fig.10. Formato de etiqueta o rótulo propuesto	89
Fig.11. Ficha de identificación de series documentales propuesto p.1.....	92
Fig.12. Ficha de identificación de series documentales propuesto p.2.....	93
Fig.13. Ficha de identificación de series documentales propuesto p.3.....	94
Fig.14. Modelo de guía o tabla de retención documental.....	99
Fig.15. Claves códigos de retención	100
Fig.16. Acta de eliminación de documentos AGCF-02.....	102
Fig. 17. Matriz de Análisis Descriptiva de Procesos Propuesta para JC	112
Fig.18. Formato de etiqueta o rótulo propuesto para JC	125
Fig.19. Ficha de identificación de series documentales de JC p.1.	126
Fig.20. Ficha de identificación de series documentales de JC p.2.	127
Fig.21. Ficha de identificación de series documentales de JC p.3.	128
Fig.22. Modelo de guía o tabla de retención documental.....	129
Fig.23. Acta de eliminación de documentos AGCF-02 de JC.....	130

TABLAS

Tabla 1. Valor de los Documentos	36
Tabla 2. Datos de la matriz de análisis descriptiva de procesos	63
Tabla 3. Definición de actividades	81
Tabla 4. Secuencia de actividades	82
Tabla 5. Estimación de duración del proyecto	83
Tabla 6. Cronograma del proyecto.....	84
Tabla 7. Actividades críticas del proyecto	85

GRÁFICOS

Gráfico 1. Cantidad de series documentales por proceso de la CF.....	64
Gráfico 2. Soporte series documentales proceso de datos maestros.....	65
Gráfico 3. Cantidad de tipo de series documentales de acuerdo al valor J&J	67

INTRODUCCIÓN

Janssen Cilag C.A, es una empresa farmacéutica basada en la investigación, perteneciente al grupo Johnson & Johnson; su división farmacéutica ha sido pionera en los campos de la psiquiatría, alergia, inmunología, anestesia, gastroenterología, micología e investigación cardiovascular. Actualmente la sede principal de la casa matriz se encuentra en la ciudad de New Jersey, en Brunswick, Estados Unidos.

Con el propósito de homologar las políticas y normas de gestión de documentación en cada una de sus compañías, la multinacional Johnson & Johnson dictó la política mundial de gestión de documentos conocida con sus siglas en inglés como WWRIM, cuyo propósito se centra en resaltar la importancia de la gestión de los documentos tanto digitales como impresos, la cual es aplicable a todas las empresas que conforman el grupo, dentro de las que se encuentra Janssen Cilag.

Pese a la existencia de la WWRIM, se ha evidenciado en los últimos años que la empresa no sigue una metodología para la gestión de documentos y muy especialmente para la documentación manejada por las áreas de negocio consideradas de alto riesgo, como son la dirección de Finanzas, la dirección Asuntos Regulatorios y la dirección Médica. Esta realidad trae consigo la falta de la aplicación de una metodología adecuada para la gestión documental en la empresa, lo que a su vez impide la correcta gestión del proceso de recuperación de la información, generando desorden de documentos, dificultando el acceso a la información y entrega oportuna de la misma para la toma de decisiones.

El presente trabajo especial de grado propone un proyecto para el diseño de un sistema de gestión documental en una unidad específica de gestión tomada como muestra, la documentación generada por la gerencia

de Contraloría Financiera, adscrita a la dirección de Finanzas de Janssen Cilag, mediante la aplicación de la Norma ISO 15489 de gestión documental.

La investigación se presenta en seis capítulos a saber:

Capítulo I el cual corresponde al planteamiento del problema, en este capítulo se presenta la motivación y justificación del problema archivístico encontrado en la Contraloría Financiera de Janssen Cilag, los objetivos planteados que serán desarrollados en los siguientes capítulos.

Capítulo II, referente al marco teórico conceptual, en el cual se reseñan los principales aspectos teóricos relacionados con la archivología y la temática de la gestión de documentos, resaltando aquellas teorías que por su actualidad y afinidad al tema, compilan la base y sustento para la conformación teórica y práctica de la investigación objeto de este trabajo.

Capítulo III, corresponde al marco organizacional o situacional de la empresa Janssen Cilag; en este capítulo se realiza una reseña histórica del grupo y la empresa; se enumeran los productos comercializados, la misión, la visión y la estructura organizativa; se esbozan los procedimientos llevados a cabo para el logro de los objetivos empresariales y finalmente se comenta acerca del entorno legal de la empresa, relacionado con el proyecto objeto de este trabajo de grado.

Capítulo IV, que es el marco metodológico, en este capítulo se expone la metodología que se utilizó para el desarrollo de la investigación.

Capítulo V: Tratamiento de la información e interpretación de resultados, en este apartado se incluye el diagnóstico realizado en el Archivos de Gestión de la Contraloría Financiera, en base a los procesos más relevantes, denominados corporativamente como *Standard Operating Procedures (SOPs)*, a fin comprobar la emergencia archivística detectada y determinar los circuitos documentales. El tratamiento de la información

consistió en procesar y analizar los datos, produciéndose la sistematización, agrupación, simplificación, recopilación de los resultados producto de la aplicación del instrumento de recolección de datos diseñado por la autora del presente trabajo. Los datos se han presentado mediante tablas y gráficos, dando una explicación y análisis de cada hallazgo, a fin de desentrañar el problema y sentar las bases para el diseño de la propuesta que cumpla con los objetivos propuestos

Capítulo VI: Proyecto para el Diseño de un Sistema de Gestión Documental aplicando la Norma ISO 15489 basado en PMBOK caso: Contraloría Financiera de Janssen Cilag, C.A.; en el proyecto de diseño del sistema de gestión de documentos aplicando la Norma ISO 15489, basados en el estándar de gestión de proyectos PMBOK, se plantea la propuesta de la nueva estructura organizativa del proyecto y los lineamientos técnicos archivísticos para el tratamiento documental que deben ser aplicados en dicho sistema de gestión documental.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Motivación y justificación

Janssen Cilag C.A, es una empresa farmacéutica basada en la investigación y perteneciente al grupo Johnson & Johnson (J&J); la división farmacéutica ha sido pionera en los campos de la psiquiatría, alergia, inmunología, anestesia, gastroenterología, micología e investigación cardiovascular. Actualmente la sede principal de la casa matriz se encuentra en la ciudad de New Jersey, en Brunswick, Estados Unidos.

Se consideran áreas estratégicas en la empresa Janssen Cilag (JC) para la comercialización de productos de alta calidad y confiabilidad, acordes con los más altos estándares de manufactura establecidos internacionalmente por la Organización Mundial de la Salud, las áreas de Ventas, Dirección Médica y Asuntos Regulatorios y la Dirección de Finanzas; esta última cuenta a su vez con cinco gerencias a nivel clúster a saber: Logística y facturación, Impuestos, Planificación, Control Interno y Contraloría Financiera (CF); siendo la CF el campo muestra de estudio para la presente investigación, dado que en dicha unidad de negocio la gestión de documentación reporta una mayor relevancia en cuanto al riesgo y susceptibilidad que implica para la toma de decisiones estratégicas y cumplimiento de requerimientos corporativos, fiscales y legales.

En este sentido, con el propósito de homologar las políticas y normas de gestión de documentación en cada una de sus compañías, la multinacional J&J dictó la Política Mundial de Gestión de Documentos WWRIM (2009), cuyo objetivo y alcance se basa en proporcionar los

requisitos mínimos para el establecimiento e implementación de un programa amplio de Gestión de Registros e Información (*RIM/Records and Information Management*) para cada Compañía de J&J” (p. 1)

La multinacional, mediante esta política ha desarrollado una reciente versión de su Programa de Gestión Mundial de Documentos e Información (2011), que garantiza una gestión consistente de los registros y un costo-efectividad en todo el ciclo de vida de los documentos, y resalta la importancia de la gestión de los documentos (digitales e impresos) “*Records Management*”, aplicable al grupo de compañías que posee, tales como, Janssen Farmacéutica, Ortho Diagnóstico, Mac Neil Farmacéutica, Johnson & Johnson Medical.

En JC, el área encargada de la gestión de documentos, denominada área de Cumplimiento y administración (*Compliance and administration*), se encuentra bajo la responsabilidad de la Dirección de Finanzas, específicamente en el departamento de Control Interno. Es importante resaltar, que en los últimos años se ha observado que la empresa no sigue una metodología para la gestión de documentos y muy especialmente para la documentación manejada por las áreas de negocio consideradas de alto riesgo ya mencionadas en el segundo párrafo de este apartado.

La gestión documental fue asumida por la Dirección de Finanzas, en el año 2008, con el objetivo de aplicar las directrices del Programa de Gestión Mundial de Documentos e Información de J&J; en esa oportunidad ingresó el talento humano especializado en gestión de documentos, cuyo perfil se adecuara a un profesional Licenciado en Archivología con experiencia en gestión de documentos. Sin embargo, en la práctica corporativa generalizada, el Programa de Gestión Mundial de Documentos e Información de J&J se suscribe bajo la responsabilidad del área de *Information Technology (IT)*, como parte de la Gestión Global de Riesgos del área de

Tecnología de la Información. Es así como el área de IT se enfoca en documentos electrónicos y sistemas, es mandatorio que la gestión de documentos se aplique en esta área sin importar el soporte o el medio de la información.

En este sentido, una de las consecuencias que trae consigo la falta de una metodología adecuada para la gestión documental en la empresa es que el proceso de recuperación de la información toma mucho tiempo por el desorden originado por la acumulación de documentos; esto a su vez, no satisface la demanda de la consulta de usuarios internos, dificultando el acceso a la información y entrega oportuna de la misma para la toma de decisiones.

Otro aspecto que reporta mayor relevancia en la necesidad de incorporar un sistema de gestión, es la exigencia que tiene la empresa en cumplir con los entes oficiales (locales y nacionales) que regulan su gestión y la disponibilidad de la documentación que estos requieran; estos organismos son: Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), Alcaldía del Municipio Sucre, Comisión de Administración de Divisas (CADIVI), Ministerio de Industria Ligera y Comercio (MILCO), Ministerio del Poder Popular para la Salud (MPPS), Instituto Nacional de Higiene Rafael Rangel (INHRR), Fondo Nacional de Ciencia y Tecnología e Innovación (FONACIT), Fondo Nacional Antidrogas (FONA), Superintendencia Nacional de Costos y Precios (SUNDECOP), y el Instituto para la Defensa de Personasen el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS).

Adicionalmente a los requerimientos señalados, existe la creciente demanda de consulta de documentos por auditorías corporativas internas, las cuales tienen como objetivo cumplir –entre otros aspectos- con los controles necesarios de la ley estadounidense Sox (Sarbanes-Oxley) y la Ley

Foreign Corrupt Practice (FCPA), especialmente en el área HCC; la primera, tiene como objetivo el monitoreo de las empresas que cotizan en bolsa de valores estadounidense, evitando que las acciones de las mismas sean alteradas de manera dudosa, minimizando fraudes y riesgo de bancarrota a fin de proteger al inversor; y, la Ley Foreign Corrupt Practice (FCPA), prohíbe a las compañías ubicadas en los Estados Unidos o a cualesquiera de sus subsidiarias (independientemente de dónde estén ubicadas sus operaciones y sus empleados), propiciar directa o indirectamente el soborno a funcionarios públicos en el extranjero con el fin de beneficiarse de esta acción.

Aunado a la auditoría interna corporativa, la empresa debe cumplir con las auditorías externas, las cuales actualmente son realizadas por Deloitte Touche Tohmatsu y de Espiñeira Sheldon y Asociados, empresas reconocidas en servicios profesionales de auditorías. Estas firmas en sus revisiones han sugerido la importancia de normalizar la gestión documental, a fin de que la empresa pueda dar respuesta oportuna en materia de recuperación de información, para la toma de decisiones de forma eficiente, minimizando la incertidumbre que ocasiona la dificultad al acceso de información; tal como se indicó en párrafos anteriores, esta situación se origina por el desorden en la acumulación de documentos y la disminución del espacio físico.

El proyecto objeto de este trabajo de grado, ofrecerá la oportunidad de un acceso eficiente en la recuperación de la información para los empleados, directivos, auditores internos y externos; entre los factores que dificultan la recuperación oportuna, tenemos la marcada descentralización en el archivo de la información y documentación, donde cada unidad de negocio tiene su propia organización para la gestión de archivo; al no existir normas definidas, el creador o productor del documento lo almacena según su criterio, lo que trae como consecuencia además la mala práctica archivística de la

duplicidad de la documentación (documentos en papel y en formato electrónico, documentos con distintos formatos electrónicos Office y PDF) y documentación de otros departamentos; por otra parte, en la conformación de expedientes participan distintos usuarios, lo que produce el desmembramiento de expedientes, generando una dispersión de la documentación en varios departamentos; la situación descrita anteriormente evidencia la necesidad de un proyecto que unifique y normalice la gestión de documentos en JC, tal como lo propone este trabajo de grado que presentamos.

Aunado a lo anterior, tenemos que la ausencia de canales de comunicación eficaces para transmitir la documentación, dificulta el conocimiento entre áreas, lo que conlleva a una ruptura en la comunicación, falta de información y reprocesos, duplicando esfuerzos en lo referente a la generación y custodia de la documentación; de tal manera que al existir una descentralización en el archivo de documentos, existen distintas nomenclaturas para definir un mismo tipo de documento, por ejemplo, el expediente que contiene la correspondencia se puede ubicar bajo la nomenclatura de “solicitudes enviadas y recibidas” y también como “correspondencia de solicitudes”, todo depende de cual departamento lo tenga en custodia.

En este sentido, en cuanto al proceso de expurgo de expedientes, la documentación que se envía al Archivo Histórico (Inactivo) carece de una descripción detallada o inventario que permita una recuperación eficiente de la información. Existe además la ausencia de cuadros de valoración y/o tablas de retención documental (*Record Retention Schedule*) que son los protocolos que determinan el tiempo de vida de los documentos coadyuva a la problemática; el expurgo y almacenamiento de la documentación se ha realizado en función del espacio en los servidores para la documentación electrónica y en las estanterías, si se trata de documentación papel.

Por lo anteriormente expuesto, la implementación de un sistema de gestión documental en JC, sin duda alguna, ayudará no solamente al gestor de documentos a llevar a cabo el Proyecto de Gestión de Documentos e Información de forma normalizada, y a superar las dificultades y problemas planteados, sino a que la empresa culmine en forma definitiva el desarrollo del tratamiento documental establecido en la Política Global (2011) inscrita en el Programa de Gestión Mundial de Documentos e Información de J&J. De acuerdo a lo indicado por Alós-Moner (2011), la documentación es un claro reflejo de la actividad de una Organización y por tanto, para llevar a cabo cualquier proyecto de mejora de gestión de documentos, es necesario conocer su misión, sus objetivos, sus prioridades, el entorno legal y normativo en el que opera y específicamente sus procesos clave de negocio.

Este trabajo de grado se enfoca en la gestión de documentos establecida en el área de CF, considerada como se indicó al comienzo de este apartado, como una de las áreas de negocio de alto riesgo, al tener la necesidad de asegurarse la disponibilidad de la documentación que requieren en sus operaciones, y ser la responsable además de cumplir con las exigencias de las auditorías respectivas. Por el volumen de información que maneja, esta es una de las áreas donde ocurre en mayor medida, la mala práctica de la duplicación de documentos, al verse en la necesidad de acceder a esta documentación en forma inmediata, con lo cual se ha creado un sentido erróneo de pertenencia de esta documentación, aumentando en forma descontrolada el número de copias de estos documentos que, aunado a la problemática de las limitaciones existentes de espacio físico, han dificultado el manejo adecuado y oportuno, siendo esto uno de los elementos claves para la respuesta eficiente en materia de recuperación de información.

Gran cantidad de empresas y corporaciones, para resolver el problema de gestión de documentos, suelen optar por la práctica de la norma ISO 9001, la cual normaliza los sistemas de gestión de calidad. La aplicación

de esta norma asegura la disponibilidad de recursos de información útiles y necesarios para los diferentes procesos de la organización. También se aplica la norma ISO 15489, la cual nace de la ISO 9001 y tiene como base las normas australianas (AS 4390), referidas a la gestión de documentos electrónicos. La norma ISO 15489 plantea la gestión documental desde la perspectiva que los gestores de documentos tengan según Gómez (2005) *“...el cometido de poner en valor los recursos informativos disponibles, para documentar los procesos que se están llevando a cabo en la organización en un momento dado.”* (p. 45).

En este sentido, la Norma ISO 15489 se ha convertido en la actualidad, en el instrumento normalizador por excelencia de la actividad archivística y en virtud de la importancia que reviste el estudio de los procesos durante la primera etapa del tratamiento archivístico de los documentos, se hace necesaria su aplicabilidad. Esto permite normalizar los tipos documentales producidos por la organización. Es por ello, que a efectos de la gestión documental los gestores de documentos e información a través de la Norma ISO 15489 se valen para documentar los procesos que se llevan a cabo en la organización, realizando además la verificación previa de los sistemas de gestión existentes en la organización y su comparación con diferentes modelos de las mejores prácticas.

En esta situación observamos entonces que esta norma es vital, tomando las palabras de Taboada y Nielsen (2006), quienes comentan que todas las organizaciones deben establecer, documentar, mantener y promulgar políticas, procedimientos y prácticas para la gestión de documentos, a modo de satisfacer las necesidades de evidencia administrativa e indica en uno de sus capítulos los requisitos de la gestión de documentos, siendo la primera fase de cumplimiento la determinación de los documentos que deben ser creados en cada proceso y la información necesaria a incluir en ellos.

Ahora bien, en concordancia con lo anteriormente expuesto, este trabajo de grado presenta un proyecto para el diseño de un Sistema de Gestión Documental aplicando la Norma ISO 15489, bajo una secuencia de tareas que deben cumplirse a fin de tener éxito en cuanto al manejo de recursos y el tiempo establecido, en líneas generales esta secuencia lógica de tareas es: la identificación de los requerimientos, evaluación del sistema actual, identificación de estrategias a seguir, diseño del sistema de gestión y su implementación.

Enunciado del problema

De acuerdo a la situación planteada, ¿Cuáles deben ser las características de un sistema de gestión documental basado en la Norma ISO 15489, que permita establecer un marco de buenas prácticas para la creación y mantenimiento de documentos en la Contraloría Financiera de Janssen Cilag, C.A?

Objetivos

Objetivo general

Formular un Proyecto para el Diseño de un Sistema de Gestión Documental aplicando la Norma ISO 15489 basado en PMBOK caso: Contraloría Financiera de Janssen Cilag, C.A.

Objetivos específicos

1. Identificar y analizar los procesos más relevantes (Standard Operating Procedures (SOPs)) en el área de Contraloría Financiera de Janssen

Cilag, C.A., y determinar los circuitos documentales para llevar a cabo estos procesos.

2. Formular proyecto para el Diseño de un Sistema de Gestión Documental aplicando la Norma ISO 15489 basado en PMBOK caso: Contraloría Financiera de Janssen Cilag, C.A.

CAPÍTULO II. MARCO TEORICO CONCEPTUAL

Antecedentes de la investigación

En Venezuela, para el área de la investigación de la Archivología se han realizado varias investigaciones de proyectos de gestión de documentos, para este trabajo especial de grado, sólo se han seleccionado dos trabajos de licenciaturas de la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela, como principales referencias o antecedentes de la presente investigación.

El primero de ellos corresponde a la investigación presentada en el año 2008 y realizada por Patricia Rojas, quien desarrolló la propuesta de un programa de gestión de documentos para la empresa DHL Fletes Aéreos de Venezuela, para optar al título de Licenciatura en Archivología, esta investigación es de gran utilidad para el desarrollo de este proyecto investigativo, ya que se tomó la Norma ISO 15489 como método base para mejorar los procesos documentales de dicha organización y para mejorar el servicio de consulta y acceso a la documentación.

En este trabajo se plantean objetivos para obtener información fehaciente y oportuna, mayor eficacia y eficiencia en los procesos archivísticos, optimización de los procesos y normas aplicadas a la documentación, solventando las carencias y optimizando la estructura administrativa en el área documental, permitiendo con ello la mejora del flujo de la información para la toma de decisiones. Se aplicó el diseño de investigación documental de campo, dando como resultado el control eficaz y

sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y disposición de documentos, donde se incluyen en los procesos propios de la organización.

Así mismo, como segunda referencia, se ha tomado el trabajo de licenciatura realizado por Submery Benítez en el año 2007, en el cual se propuso la organización y diseño de un sistema de gestión e información documental, para el Archivo de la consultoría jurídica de la Gobernación del Estado Carabobo, con el fin de exponer que a través de la organización de la información, se obtiene la fluidez adecuada de la información. El planteamiento de los objetivos fue el siguiente: la organización del archivo, el análisis de la gestión y los servicios, así como la propuesta de un reglamento. El tipo de investigación aplicado fue la descriptiva, con un diseño de investigación de campo. El trabajo concluye que a través de la organización de la información se obtiene la fluidez adecuada de la información.

Gestión de la información

Artiles (2009) cita a Ponjuán Dante, quien define la gestión de información como "...el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos (económicos, físicos, humanos, materiales) para manejar información para la sociedad a la que se sirve. Tiene como elemento básico la gestión del ciclo de vida de este recurso y ocurre en cualquier organización." (p. 10).

En este sentido, se considera que la gestión de información es un proceso de alta gerencia que facilita la creación de un conocimiento nuevo, se materializa en acciones estratégicas a partir del redireccionamiento de los recursos con los cuales opera, para así elevar los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de un fin deseado de cualquier organización.

Sistema de información

Para Moreira (2007) los “sistemas de información son un conjunto integrado de procesos, elementos o componentes que de acuerdo a las estrategias y/o necesidades de una organización, recopila, elabora y distribuye la información necesaria”. (p. 16).

En este sentido, los sistemas de información son una serie de componentes necesarios que se interrelacionan organizadamente para ayudar a las personas y a las organizaciones en la obtención o cumplimiento de sus objetivos de manera eficiente.

Según Moreira (2007), los componentes de los sistemas de información son:

1. **Procesos:** son cada una de las acciones que intervienen y se interrelacionan en el sistema, y que permiten la evolución del ciclo de vida de la información, donde las entradas a un proceso del sistema pueden constituir la salida de otro y a la inversa.
2. **Entradas:** definidas por las necesidades de las personas y las fuentes de información procedentes tanto de la misma organización como de fuentes externas.
3. **Salidas:** conclusión del ciclo de vida de la información, donde se hace posible disponer de productos y/o servicios de información con valor añadido; debe garantizar la satisfacción de las necesidades de la comunidad de usuarios al que está vinculado dicho sistema con las exigencias de calidad que demanden o necesiten los mismos.
4. **Flujo de información:** es el tránsito de la información, desde las entradas, pasando por cada uno de los procesos, hasta las salidas. En el paso de la información desde las entradas a las salidas, intervienen procesos ordenados que se relacionan estrechamente a través de los

flujos y le permite al usuario obtener una nueva información de valor añadido

Cualquiera de estos cuatro componentes se vincula con diversos recursos: humanos, físicos, materiales, tecnológicos (hardware y software), e información en su acepción más amplia.

Gestión documental – *Records Management*

El Diccionario del Consejo Internacional de Archivos elaborado por P. Walne en 1984, citado por Cruz (2006), define a la Gestión Documental como “el área de la gestión administrativa general encargada de conseguir economía y eficiencia en la creación, mantenimiento, uso y selección de los documentos, esto es, durante su ciclo de vida completo” (p. 36).

Por su parte, la Norma ISO 15489 (1:2001) define a la gestión documental como el “ámbito de la gestión responsable del control eficiente y sistemático en la creación, recepción, mantenimiento, uso y eliminación de los documentos, incluyendo procesos para capturar y mantener la prueba y la información de las actividades y transacciones en forma de documentos” (p. 8).

Según Artilles (2009), uno de los aspectos más importantes de la gestión documental desde el enfoque de los archivos totales, es la implantación de sistemas integrales de tratamiento de la documentación que se ocupen de su producción, conservación, uso y explotación, y eliminación, según las necesidades de cada tipo de usuarios, sean los propios productores o investigadores.

En este orden de ideas, se entiende por gestión documental como un proceso administrativo que permite analizar y controlar sistemáticamente, a lo largo de su ciclo de vida, la información registrada que crea, recibe,

mantiene o utiliza la organización en correspondencia con su misión, objetivos y operaciones. También se considera como un proceso para mantener la información en un formato que permita su acceso oportuno, y por ello se requiere de la realización de tareas y procedimientos para cada fase de su ciclo de vida.

Según Cruz (2006), la Gestión de Documentos persigue los siguientes objetivos:

- El diseño normalizado de los documentos
- Evitar la creación de documentos innecesarios, la duplicidad y la presencia de versiones caducas
- Simplificar los procedimientos
- Controlar el uso y la circulación de los documentos
- Organizar (clasificar, ordenar y describir) los documentos para su adecuada explotación al servicio de la gestión y de la toma decisiones
- La conservación e instalación de los documentos a bajo costo en los archivos intermedios
- Valorar, seleccionar y eliminar los documentos que carezcan de valor para la gestión y para el futuro
- Asegurar la disponibilidad de los documentos esenciales en situaciones de crisis o emergencia

Todas estas definiciones permiten establecer a la Gestión Documental como método archivístico, que ha de aplicarse durante todo el ciclo de vida de los documentos, es decir, desde que un documento se crea o recibe en una organización, hasta que se decide eliminarlos o conservarlos permanentemente.

Normalización

En un mundo cada vez más globalizado, el comercio internacional ha generado la necesidad de crear estándares que determinen y garanticen las características de los procesos que se emplean para generar bienes y servicios. Ello ha dado lugar a que se establezcan normas de carácter nacional, regional e internacional que definen las calidades de bienes y servicios para que el intercambio de productos sea confiable.

En este sentido, se puede definir la normalización como la tarea que llevan adelante organismos o agencias nacionales, regionales e internacionales con el fin de fijar normas técnicas que establezcan la terminología, la clasificación, las directrices, las especificaciones, los atributos, las características, los métodos de prueba o las prescripciones aplicables a un producto, proceso o servicio con el fin de preservar la seguridad, la protección al consumidor, al medio ambiente, a la salud de las personas y animales, y favorecer el efectivo intercambio de bienes.

Norma ISO

La Organización Internacional de Normalización (ISO- *International Standard Organization*) se encuentra a la cabeza de la actividad normativa internacional. Es una agencia no gubernamental cuyo objetivo primordial es promover el desarrollo de la normalización y actividades relacionadas en el mundo, con la finalidad de facilitar el intercambio internacional tanto de bienes como de servicios.

Cano (2001) cita a ISO que define la normalización como "...el proceso de formular y aplicar reglas con el propósito de realizar en orden una actividad específica para el beneficio y con la obtención de una economía de conjunto óptimo teniendo en cuenta las características funcionales y los requisitos de seguridad." (p. 197)

En este sentido, la norma es el documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que proporciona para uso común y repetido, reglas directrices o características para ciertas actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo en un contexto dado.

Norma ISO 9001. Sistema de gestión de calidad.

La Norma ISO 9001, normaliza los sistemas de gestión de calidad. El propósito de la norma es asegurar la disponibilidad de recursos de información útiles y necesarios para los diferentes procesos de la organización. Esta norma, especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales.

Norma ISO 15489. Normalización de la gestión de documentos.

Del Castillo (2011) indica que la Norma ISO 15489 es la primera norma internacional para la gestión de documentos. Para su elaboración se tomó como punto de partida la Norma Australiana AS 4390-1996: *Records Management (Australian Standard for Records Management 4390)*, la cual estableció un conjunto de medidas y desarrolló una metodología para el diseño de sistemas orientados a la gestión de documentos de archivos electrónicos (*electronic records*) con garantías de veracidad. Se asentó en el modelo australiano de *record continuum* e implementó esquemas para la captura, clasificación, flujos de trabajo, decisiones de valoración y disposición de documentos.

Estructura, alcance y contenido de la Norma ISO 15489

La Norma ISO 15489 (*Information and documentation Records Management*) es el resultado de un esfuerzo por parte de la comunidad archivística internacional por estandarizar la praxis archivística, en un momento de incertidumbre y crisis en cuanto a la capacidad de gestionar información veraz en las organizaciones.

La ISO 15489 ha sido preparada por el Comité Técnico ISO/TC 46, Information and documentation, Subcommittee SC 11, Archives/records management, y fue concebida para la gestión de documentos producidos tanto para organizaciones públicas como privadas. Su basamento epistemológico se sustenta en dos corrientes teóricas: por una parte el modelo del Record Management norteamericano basado en el ciclo de vida de los documentos, y por otra parte el modelo australiano del *Record keeping* que asume la perspectiva del *Record Continuum*. En cuanto a su estructura la norma se divide en dos partes.

La primera parte de la Norma denominada ISO 15489-1 es aplicable a la gestión de documentos de archivo (records) con independencia de su formato y soporte, por una organización pública o privada, por lo que no incluye a los documentos de valor históricos (*archival documents*). Provee una guía para establecer las responsabilidades respecto a los documentos de archivo, así como para el establecimiento de las políticas, sistemas y procesos que intervienen en su gestión. Provee una serie de orientación que tributan al cumplimiento de lo que establece un sistema de calidad, y está destinada a ser utilizada por los directivos en las organizaciones, profesionales de la información y de las tecnologías y en general para cualquier persona que tenga la responsabilidad de crear y mantener documentos de archivo. Además ofrece una metodología para el diseño e

implementación de un sistema de gestión de documentos auténticos, íntegros y confiables.

La Norma ofrece un glosario de términos y definiciones, el cual que permite la normalización terminológica y una mejor comprensión sobre la metodología que presenta. El resto de los puntos especifican los aspectos que han de tenerse en cuenta para la implementación de un sistema de gestión de documentos.

La adecuada gestión de la documentación archivística auténtica, íntegra y confiable pasó a ser una preocupación tanto como para los archivólogos como para los gerentes y todos aquellos que de una manera u otra están implicados en el proceso de gestión de documentos de archivo en las organizaciones, sobre todo, a partir de la introducción de los sistemas electrónicos.

Según Taboada y Nielsen (2006), la Norma ISO 15489 reseña que todas las organizaciones deben establecer, documentar, mantener y promulgar políticas, procedimientos y prácticas para la gestión de documentos, a modo de satisfacer las necesidades de evidencia administrativa, responsabilidad e información acerca de sus actividades, es decir que las organizaciones deben definir y documentar una política para la gestión de documentos. Sin embargo, hay que enfatizar que independientemente de que la ISO 15489 no es una Norma de estricto cumplimiento, se hace necesaria su utilización de forma extensiva, por ello Taboada y Nielsen lo catalogan como un deber, ya que proporciona una metodología apropiada para diseñar e implementar un sistema capaz de crear y mantener documentación archivística veraz independientemente del soporte en el cual se encuentre. Esta Norma propone además un conjunto de requisitos funcionales aplicable a cualquier organización, para lo cual se debe tomar en cuenta las regulaciones propias en cada contexto.

Standard Operating Procedures (SOPs)

Los *Standard Operating Procedures (SOPs)* son los documentos llamados “Procedimientos Operativos Estandarizados” que describen las diferentes actividades inmersas en los procesos de una organización. Por lo general, cumplen una estructura basada en finalidad u objetivo, título, alcance, identificación de los involucrados en el proceso, definiciones, referencias, narrativa del flujo de proceso e historia del documento (indicando versión del mismo).

Los SOPs proporcionan las instrucciones necesarias para la correcta ejecución de las actividades administrativas y técnicas de una organización; presentan la secuencia lógica de pasos para iniciar, desarrollar y concluir una actividad u operación relacionada con un proceso.

Proyecto de Gestión de Documentos e Información

Proyecto

De acuerdo a la Guía del PMBOK (2008), un proyecto es “un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único. La naturaleza temporal de los proyectos indica un principio y un final definidos.” (p.11).

En este sentido, se considera “proyecto” a un plan coherente dirigido a cumplir con determinado objetivo, no rutinario, pues se ejecuta una sola vez, tiene duración finita y una fecha de terminación esperada.

Proyecto de Gestión Documental

Tal como se mencionó en el apartado Gestión Documental – Records Management, en el cual se describe y conceptualiza la gestión de documentos, se entiende como proyecto de gestión de documental al plan coherente dirigido a cumplir con los objetivos descritos por Cruz (2006), ejecutándose dicho proyecto una sola vez, con duración finita y con una fecha de terminación esperada.

Metodologías para la realización de Proyectos de Gestión de Documentos

Metodología “DIRKS”

De acuerdo a Alonso, García y Lloveras (2007), la Norma ISO 15489 propone la metodología DIRKS (*Designing and Implementing Recordkeeping Systems*), de origen australiano, para el diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos. Esta metodología consta de ocho (8) etapas.

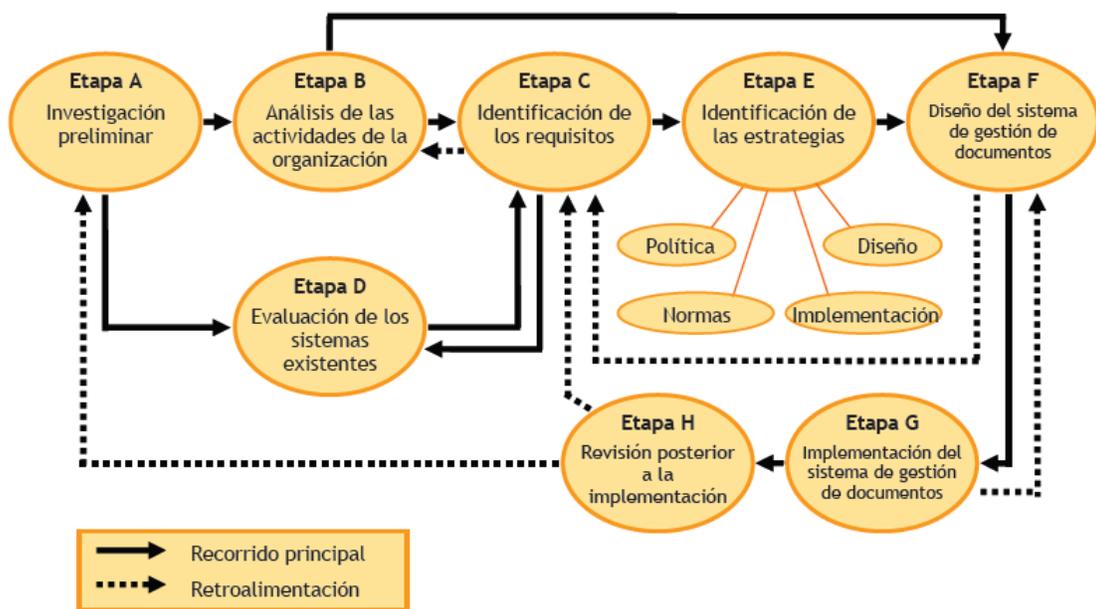


Fig. 1. La metodología DIRKS

Fuente: Alonso, García y Lloveras (2007)

- A. Investigación preliminar. Recopilar información de fuentes documentales y entrevistas; identificar y documentar el fin y el cometido de la organización, su estructura, su entorno legal, normativo, económico y político, los factores críticos y debilidades en relación con la gestión de documentos de archivo.
- B. Análisis de las actividades de la organización. Recopilar información de fuentes documentales y entrevistas; identificar y documentar cada función, actividad y operación, y establecer una jerarquía entre ellas, es decir, un sistema de clasificación; e identificar y documentar el flujo de los procesos y operaciones que las engloban.
- C. Identificación de los requisitos. Recopilar información de fuentes documentales y entrevistas; identificar las necesidades de evidencia e información relativas a cada una de las funciones, actividades y operaciones de la organización que se debería satisfacer mediante documentos de archivo.

- D. Evaluación de los sistemas existentes. Identificar y analizar los sistemas de gestión de documentos de archivo existentes y otros sistemas de información, con objeto de medir el grado de cumplimiento de los requisitos identificados.
- E. Identificación de estrategias para cumplir los requisitos. Identificar estrategias tales como la adopción de políticas, normativas, procedimientos y prácticas o el diseño e implementación de nuevos sistemas destinados a cumplir los requisitos.
- F. Diseño de un sistema de gestión de documentos de archivo. Diseñar un sistema de gestión de documentos de archivo que incorpore las estrategias, procesos y prácticas descritos en la Norma ISO 15489. Garantizar que el sistema de gestión de documentos de archivo apoye y no dificulte los procesos de negocio.
- G. Implementación de un sistema de gestión de documentos de archivo. La implementación de un sistema de gestión de documentos de archivo debería realizarse de una forma sistemática, planificando el proyecto y utilizando la metodología adecuada para cada situación, con el objetivo de integrar el funcionamiento de los sistemas de gestión de archivo en los procesos de negocio y sistemas asociados.
- H. Revisión posterior a la implementación. Recopilar información acerca del rendimiento del sistema de gestión de documentos de archivo como un proceso integral y continuo. Esto se puede realizar entrevistando a los directivos y a los empleados clave mediante cuestionarios, observando el sistema en funcionamiento, examinando los manuales de procedimiento, el material de formación y el resto de la documentación, y llevando a cabo verificaciones aleatorias de la calidad de los documentos de archivo y de las medidas de control. Revisar y evaluar el rendimiento del sistema, poner en marcha y supervisar las acciones correctoras y establecer un régimen de supervisión continua y de evaluación periódica.

Metodología OSSAD

Otra metodología para abordar un proyecto de gestión documental es la OSSAD (*Office Support Analysis and Design*), que de acuerdo a García (1998) es un método para:

El análisis y diseño de sistemas de información y procesos de trabajo en las oficinas, concebido como un proyecto del programa europeo ESPRIT (*European Strategic Programme for Research in Information Technology*) y desarrollado entre 1985 y 1990 por un equipo multinacional de consultores, investigadores y usuarios de tecnologías de la información de los centros administrativos y de las empresas, sobre todo de la banca. Es un método muy utilizado por las empresas privadas y las administraciones públicas de Alemania, Francia, Irlanda, Italia, Suiza y Finlandia. (p.145)

El método OSSAD fue pensado para ayudar a las empresas a simplificar los procesos de trabajo y adaptar el uso de la tecnología a sus necesidades; es un método sencillo que constituye una guía para la gestión de proyectos, un conjunto de procedimientos y técnicas para implantar tecnologías y sistemas de información de trabajo.

Para García (1998), la metodología OSSAD es una herramienta de comunicación para la reingeniería de procesos que tiene como objetivo ayudar a los usuarios a entender los propósitos de los procesos administrativos en el contexto de las metas de la organización.

Abordar un proyecto documental adoptando como guía la metodología OSSAD no obliga a seguir de forma estricta todas las acciones que propone, puesto que está concebido como una guía flexible que debe adaptarse a problemáticas diversas, en cambio, sí es relevante el establecimiento de términos de referencia para cada fase del proyecto: Definición del Proyecto, Análisis, Diseño, Implantación y Control del rendimiento del sistema.

- Definición del proyecto: es la fase en la que se definen los objetivos y metas a alcanzar en la reorganización y resolución de problemas. Se definen los límites del proyecto, los objetivos esenciales, las restricciones y las líneas generales del plan para desarrollar el proyecto. Sin olvidar la importancia que tiene conseguir poner de acuerdo la estructura de la organización con las responsabilidades para desarrollar el proyecto (quién es responsable de cada tarea), y donde es crucial la participación de los usuarios.
- Análisis: fase de recogida de información y análisis para realizar un estudio formal de los propósitos de la organización y una descripción del funcionamiento de la organización. El objetivo de esta fase es investigar cómo funciona la organización actual, sus puntos fuertes y sus puntos débiles y qué tipo de organización se quiere para el futuro.
- Diseño: la fase de diseño en la metodología OSSAD se basa en la creación y en la evaluación de alternativas en distintos escenarios. Se acuerda y se describe formalmente el sistema de información y trabajo elegido, se evalúa con respecto a los objetivos establecidos, así como su aceptación, y se prepara un sistema experimental que se pondrá en marcha en la fase de implantación.
- Implantación: la estrategia del plan de implantación se define en la fase de diseño y se desarrolla primero de forma experimental, con el fin de poder reconsiderar decisiones después de evaluar la implantación.
- Control del rendimiento del Sistema: Relacionado con el seguimiento del nuevo sistema ya implantado, se refiere a su gestión y mantenimiento, es decir, las actividades y acciones necesarias para que la solución diseñada se mantenga con el paso del tiempo.

Metodología PMBOK

Por otra parte existe la metodología de la Guía de la Dirección de Proyectos (PMBOK) desarrollada por Project Management Institute (PMI), esta guía proporciona pautas para la dirección o gerencia de proyectos; según la Guía PMBOK (2008):

Identifica ese subconjunto de fundamentos de la dirección de proyectos generalmente reconocido como buenas prácticas. “Generalmente reconocido” significa que los conocimientos y prácticas descritos se aplican a la mayoría de los proyectos, la mayor parte del tiempo, y que existe consenso sobre su valor y utilidad. “Buenas prácticas” significa que se está de acuerdo, en general, en que la aplicación de estas habilidades, herramientas y técnicas puede aumentar las posibilidades de éxito de una amplia variedad de proyectos. Buenas prácticas no significa que el conocimiento descrito deba aplicarse siempre de la misma manera en todos los proyectos; la organización y/o el equipo de dirección del proyecto son responsables de establecer lo que es apropiado para un proyecto determinado. (p.10)

La dirección de proyectos de acuerdo a la Guía PMBOK (2008), es “la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas a las actividades del proyecto para cumplir con los requisitos del mismo.” (p. 12). Y se logra mediante la aplicación e integración de 42 procesos, agrupados de forma lógica en los siguientes cinco (5) grupos de procesos:

1. Iniciación
2. Planificación
3. Ejecución
4. Seguimiento y Control
5. Cierre

Según la Guía PMBOK (2008):

El ciclo de vida del proyecto es un conjunto de fases del mismo, generalmente secuenciales y en ocasiones superpuestas, cuyo nombre y número se determinan por las necesidades de gestión y control de la organización u organizaciones que participan en el proyecto, la naturaleza propia del proyecto y su área de aplicación. El ciclo de vida puede documentarse con ayuda de un método. El ciclo de vida del proyecto puede ser determinado o conformado por los aspectos únicos de la organización. Mientras que cada proyecto tiene un inicio y un final definidos, los entregables específicos y las actividades que se llevan a cabo entre éstos variarán ampliamente de acuerdo con el proyecto. El ciclo de vida proporciona el marco de referencia básico para dirigir el proyecto, independientemente del trabajo específico involucrado. (p. 22)

La estructura del ciclo de vida de un proyecto según la Guía PMBOK (2008) comprende los procesos de inicio, la organización y preparación, la ejecución del trabajo, seguimiento y control y el cierre, se presenta a continuación en la figura 2:

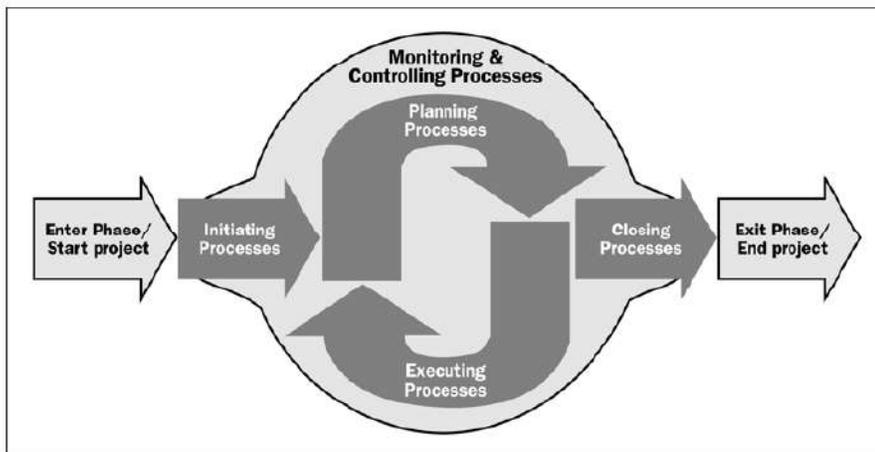


Fig. 2. Grupo de procesos de la dirección de proyectos

Fuente: Guía PMBOK (2008)

La planificación es fundamental para el desarrollo de un proyecto, la Guía PMBOK (2008) establece que se debe dar inicio desarrollando un acta de constitución del proyecto, se deben identificar a los interesados, recopilar los requisitos, establecer el alcance del proyecto, crear un EDT (Estructura de desglose de trabajo) mejor conocido con sus siglas en inglés como WBS, definir y secuenciar las actividades, estimar sus recursos y duración, para luego desarrollar un cronograma, estimar costos, determinar presupuesto, planificar la calidad, desarrollar un plan de recursos humanos, planificar las comunicaciones y la gestión de riesgos, identificando y realizando un análisis de los mismos; planificar la respuestas a dichos riesgos, planificar las adquisiciones para dar paso a la ejecución de todo esto, realizando aseguramiento de calidad, adquiriendo, desarrollando y dirigiendo el equipo del proyecto para distribuir la información y así gestionar las expectativas de los interesados, efectuar adquisiciones. El seguimiento y control debe estar presente en todos estos procesos y el proyecto debe finalizar con un cierre formal de todas las actividades mediante un informe que lo certifique.

De los cinco grupos de procesos de dirección de proyectos del PMBOK, a saber proceso de iniciación, planificación, ejecución, seguimiento y control y cierre descritos en detalle en el párrafo anterior, se considera que la metodología PMBOK es una norma aplicable a la formulación de proyectos de cualquier materia, sea del área tecnológica, científica, social y por su flexibilidad de ajuste puede muy bien aplicarse al área documental o gestión de documentos, por lo cual se considera la más adecuada para el desarrollo de este trabajo de investigación.

En tal sentido, para la gestión del presente trabajo especial de grado, se presentará la fase de planificación del Proyecto para el Diseño de un Sistema de Gestión Documental aplicando la Norma ISO 15489 basado en PMBOK caso: Contraloría Financiera de Janssen Cilag, C.A.

Sistema de Gestión Documental

Concepto y características

Según la Norma ISO 15489 (1:2001) un sistema de gestión de documentos es “un sistema de información que incorpora, gestiona y facilita el acceso a los documentos a largo tiempo” (p. 8).

Desde el punto de vista técnico, la tarea de diseñar un sistema de Gestión de Documentos, según la Norma ISO15489 (1:2001) implica:

- Determinar los documentos que deberían formar parte del sistema: consiste en identificar los documentos de la organización que implican una acción o responsabilidad o que proporcionan una evidencia de las decisiones tomadas y de las actividades realizadas. Para ello, es necesario examinar los procesos, las actividades y las operaciones que se llevan a cabo e identificar la tipología documental que se genera en cada caso.
- Determinar los plazos de conservación de los documentos: una vez se ha identificado los tipos documentales que deberían formar parte del sistema, hay que identificar el período de retención (período de tiempo durante el cual se conservan los documentos en su ciclo de vida para el cumplimiento de la normativa legal, fiscal o corporativa que se le aplica en función de la recuperación y consulta de la información).
- Definir los procesos y elaborar los instrumentos de gestión de documentos: se deben especificar los diferentes procesos que siguen los documentos desde el momento que son producidos o recibidos hasta su destino final, esto se realiza mediante el uso de herramientas como cuadro de clasificación, calendario de conservación de documentos y tablas de acceso y seguridad.

- Documentar los procesos de gestión de documentos: se trata de dejar documentado y comunicado a la organización el funcionamiento del sistema de gestión de documentos, mediante un manual de gestión de documentos, procedimientos e instrucciones de trabajo.

En la figura 3 a continuación, se presenta el proceso antes descrito:



Fig. 3. Sistema de gestión de documentos

Fuente: Alonso, García y Lloveras (2007)

Documento y tratamiento documental

El documento de archivo

Vásquez (1997), al referirse a los documentos de archivo, los define como "...el soporte modificado por un texto a él adherido que surge como resultado de una actividad administrativa y que tiene como fin impartir una

orden, probar algo o meramente transmitir una información, útil para el trámite...” (p. 23-24).

La práctica profesional remite a encontrar una serie de documentos que a pesar de no ser textuales, han de organizarse bajo criterios técnicos tales como mapas, planos, fotografías, memorias, tesis, folletos propagandísticos, memorias de eventos, películas, documentales, publicaciones periódicas, libros, entre otros. Cabe destacar que todos estos documentos pueden ser documentos de archivo siempre y cuando se hayan producido por efecto de una tramitación administrativa.

Según la Norma ISO 15489 (1:2001) los documentos (*records*) es “la información creada, recibida, conservada como información y prueba, por una organización o individuo en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales”. (p. 8).

Ahora bien, la palabra record, para el inglés posee tres términos distintos (documents, records y archives), para designar lo que en español son “documentos”. Así, “document” es el equivalente de documento en su significado genérico, como mera información registrada. Por el contrario, los términos “records” y “archives” designan a los documentos producidos como prueba y reflejo de las actividades de la organización que los ha creado, reservándose el empleo de este último a los documentos de carácter histórico.

Tratamiento documental

Según Schellembreg (1958), uno de los principales exponentes de la archivística moderna indica, que el tratamiento documental son aquellos procedimientos que se deben aplicar a los documentos que de forma masiva producen las administraciones y cuya complejidad y especialización ameritan

la aplicación de un tratamiento documental desde el origen de la producción de los mismos.

Duplá (2004), define al tratamiento documental archivístico como el conjunto de operaciones y tareas que se aplican a los documentos en cada una de sus edades y que tiene como objetivo su conservación, su organización y hacerlos rápidamente accesibles, manejables y útiles en sus diversos fines. Así mismo, esta autora indica que existen dentro del tratamiento archivístico, determinadas funciones que comprenden dos operaciones: identificación y clasificación, y tres tareas: ordenación, descripción e instalación.

El tratamiento documental tiene como principal función aplicar metodológicamente una serie de procesos archivísticos a la ingente masa de documentos que se acumulan en los archivos de las organizaciones, permitiendo así la organización de los documentos de archivo; su control administrativo; el establecimiento de los plazos de transferencia, selección e inutilidad administrativa, la eliminación de los documentos de archivo y su régimen de acceso.

En este sentido, se conceptualiza al tratamiento documental como el conjunto de elementos procedimentales que se deben aplicar a los documentos de archivo, a fin de garantizar una eficaz organización, efectiva recuperación de la información, y un adecuado resguardo de los mismos.

Identificación documental

La identificación según lo explicado por La Torre (2000), “es la primera fase de la metodología archivística; fase de tipo intelectual que consiste en la investigación del sujeto productor y del tipo documental” (p.14), cuyo objetivo detallado del ente productor del documento, tipo documental, todos aquellos

procedimientos y trámites que hayan incidido en el documento permiten delimitar la serie documental. El resultado de la identificación será la organización del fondo, el establecimiento del cuadro de clasificación, la ordenación de series documentales y sentara las bases para la valoración y descripción.

También López agrega (1998), que la identificación documental:

Comienza por la identificación en las unidades administrativas que arrojan los siguientes datos: dígitos de la serie documental y denominación de la serie, estudio de la evolución orgánica de la institución, con determinación de las funciones desarrolladas a lo largo del tiempo y su adscripción orgánica, estudio de la normativa específica que regule el origen de la serie, procedimiento y tipos documentales que la integran, estudio de los circuitos documentales generados durante la tramitación del expediente, que permita establecer la serie principal, relacionada, fracción, así como de los tipos documentales y su tradición documental y por último datos cuantitativos y cualitativos de la serie documental: volumen, fechas extremas, ordenación, descripción, valores, acceso, consultabilidad. (p.78)

Así mismo, en base a lo expuesto en el párrafo anterior la identificación de las series documentales concluirá con la elaboración del cuadro de clasificación, ajustándose los dígitos y la denominación de las series documentales a criterios normalizados para las mismas funciones en las distintas áreas de negocio.

Valoración documental

La valoración documental tal y como lo expone La Torre (2000), es un proceso que consiste en el análisis del fondo previamente identificado y que

concluirá con las siguientes propuestas: plazos de permanencia y transferencias (archivos de gestión, central, intermedio, histórico), selección documental: conservación/eliminación (archivo de gestión, central, intermedio, histórico), acceso y a través de la valoración se diseñarán las tablas de retención documental idóneas para la organización.

La Torre (2000), presenta un esquema que especifica los diferentes valores primarios y secundarios de los documentos:

Valor de los Documentos		
Tipo	Valor	Descripción
Primarios	Administrativo	Aquél que tienen los documentos para la administración que los ha producido, como testimonio de sus procedimientos y actividades
	Legal	Aquél que pueden tener los documentos para servir como testimonio ante la ley
	Fiscal	Aquél que tienen los documentos que pueden servir de testimonio del cumplimiento de obligaciones tributarias
	Jurídico	Aquél del que se derivan derechos u obligaciones legales regulados por el derecho común
	Contable	Aquél que tienen los documentos que pueden servir de explicación o justificación de operaciones destinadas al control presupuestario
Secundarios	Informativo	Aquél que sirve de referencia para la elaboración o reconstrucción de cualquier actividad de la administración
	Histórico	Aquél que posee un documento como fuente primaria para la historia

Tabla 1. Valor de los Documentos
Fuente: La Torre, J. (2000).

Clasificación Documental

Para Cruz (1994), clasificar desde la perspectiva archivística consiste en agrupar jerárquicamente los documentos de un fondo mediante agregados o clases, desde lo más amplios a los más específicos, de acuerdo con los principios de procedencia y orden original.

De lo conceptualizado anteriormente se desprende que la clasificación debe ser la estructura analítica principal que sistematice el conjunto de la información contenida en cualquier fondo de archivo.

Cruz y Mikelarena (2006), citan a Schellembert (1958), quien sistematizó los criterios de clasificación a partir de tres elementos fundamentales que pueden considerarse en los documentos: las acciones de las que estos documentos son resultado, la estructura orgánica de la institución y/o dependencia que los produjo y los asuntos o materias sobre los que versan estos documentos.

Tipos de clasificación Documental

Siendo estos tres (3) aspectos base para la consolidación de los tipos de clasificación, Schellembert comenzó a estudiar algunos conceptos de importancia para la construcción de sistemas de clasificación, tales como las competencias, funciones de las organizaciones y estructura orgánica.

Las competencias de una organización se pueden definir como la medida de potestad que corresponde a cada órgano, siendo siempre una determinación normativa (Duplá, 2004). Las funciones serían la capacidad de acción propia de los órganos, su capacidad de actuación a través de actividades y tareas. La capacidad de actuación se entiende por el conjunto de actividades y tareas específicas o inespecíficas necesarias para cumplir una función. Cuando la función se ejerce, lo hace a través de una o varias actividades, por tanto están implícitas en la función (Duplá, 2004).

La estructura orgánica es la representación jerárquica de las diferentes oficinas, dependencias y funciones que tiene una organización y que le permiten conseguir sus fines.

La investigación Schellembert citada por Cruz (2006), llevó como resultado el establecimiento de los tipos de clasificación:

- La clasificación funcional: en donde los expedientes, considerados como unidad básica de las acciones administrativas han de agruparse según la función de la que son reflejo. En la clasificación funcional los elementos básicos tomados en consideración para clasificar los documentos son las funciones que la organización realiza y que de forma natural permiten la creación y recepción de documentos, es decir de un fondo documental.
- La clasificación orgánica: en este sistema se clasifican los fondos documentales utilizando las estructuras organizativas u orgánicas de la institución, e decir, las secciones y divisiones administrativas.
- La clasificación por materias: este sistema se basa en establecer los grupos en virtud de los asuntos o materias a que se refiera el contenido del documento.

Cuadros de clasificación Documental

Un cuadro de clasificación documental es un esquema gráfico que muestra la clasificación y jerarquización impuesta a la documentación de un archivo (GITAA, 1997). Es un instrumento técnico que refleja la estructuración de las agrupaciones documentales, aportando los datos esenciales sobre dicha estructura, al contener divisiones clasificatorias, por las cuales se distribuyen los documentos y la información contenida en ellos (GITAA, 1997).

Ofrece una visión de conjunto de los grupos que forman un fondo (sub fondos) y de sus relaciones jerárquicas de los diferentes tipos de documentos (series) agrupadas de acuerdo a las funciones. Es una herramienta que va a permitir la planificación sistemática del resto de las operaciones de tratamiento de los documentos, desde la selección y expurgo

de los mismos a través de las tablas de temporalidad, hasta la elaboración de los instrumentos de descripción.

Cruz y Mikelarena (2006), expresan que el cuadro de clasificación es el resultado de un trabajo empírico y sólo es posible establecerlo tras haber identificado y analizado todas las actividades de la organización y las series documentales resultantes. El mismo se complementa con la codificación, es decir, con la asignación de letras, números o una combinación de ambos a los distintos niveles de clasificación. Su estructura puede ser jerárquica o secuencial a fin que los componentes del código reproduzcan una escala jerárquica, la estructura del cuadro.

En este sentido, el objetivo del código sería el de identificar mediante una notación, el nivel de clasificación, facilitando la diferenciación de las series (elemento primario de la clasificación) de las demás agrupaciones documentales.

Los códigos de un cuadro de clasificación pueden ser alfabéticos, numéricos y alfanuméricos.

Ordenación

La ordenación de acuerdo a lo afirmado por Cruz y Mikelarena (2006):

Es el procedimiento que consiste en agrupar jerárquicamente los documentos estableciendo agregados o clases, desde los más específicos a los más amplios en diversos niveles; la ordenación es una tarea material consistente en relacionar unos elementos con otros de acuerdo a un criterio establecido de antemano..., la ordenación se aplica sobre diversos elementos o en diferentes niveles: los documentos, los expedientes, las series, entre otras. (p.279).

Existen diversos tipos de ordenación, cada uno recibe su nombre de la unidad elegida para establecer dicho orden, los mismos son:

1. Cronológica: la referencia es una fecha, la cual se coloca en el orden, año, mes y día
2. Alfabética: se vale del abecedario en orden ascendente de la A a la Z
3. Numérica: agrupa los documentos tomando como base un nombre, que es representado por un número progresivo

Selección

Es la función archivística en la cual se establece el tiempo en que los documentos cumplen su ciclo para fines administrativos, de investigación, o los que ameriten ser destruidos por carecer de algún valor.

Las tablas de retención documental

Sierra (2007), en su guía de elaboración de tablas de retención documental las define como el producto del análisis y organización de un fondo acumulado que presenta el listado de agrupaciones documentales o series documentales con anotación de sus fechas extremas, su valoración, su disposición final y los procedimientos a seguir para aplicar la disposición final. Su objeto es servir de instrumento de soporte para recuperar la memoria institucional mediante la aplicación de criterios archivísticos y que permitan realizar el plan de transferencias secundarias, su alcance viene definido al proporcionar, el instrumento dentro del Proyecto de Gestión Documental que describe en forma sencilla y clara la totalidad del fondo acumulado y se convierte en la guía para la organización, selección y expurgo de los documentos, y se constituye en la base de las respectivas transferencias definidas en el cronograma anual para la entidad.

Plan de acción de aplicación de las tablas de retención documental

Definido como el conjunto de acciones, que se presentan en forma ordenada y cuyo objetivo es responder a corto, mediano y largo plazo con actividades concretas, frente a la organización de los fondos acumulados y en la elaboración y aplicación de las tablas de retención documental. Cada una de las acciones ejecutadas requiere de un control, evaluación y ajuste sobre el cumplimiento de los logros alcanzados con el fin de retroalimentar las etapas propuestas.

Expurgo o eliminación documental

El expurgo acorde a lo evidenciado por Cruz y Mikelarena (2006):

Es un procedimiento que se viene llevando a cabo debido al proceso de hiperinflación documental que se viene multiplicando en las administraciones de las organizaciones, cuya razón de ser es reducir a un tamaño razonable el volumen documental conservado a través de la aplicación de planes controlados de expurgo, a fin de conservar la mínima cantidad posible de documentos, fundamentados en consideraciones así económicas como informativas. (p. 81-82).

Basado en lo expuesto por Cruz (1994) para la aplicación de este procedimiento, se elabora un “Acta de Destrucción”, donde se deje constancia del expurgo. En la misma se debe especificar el lugar y la fecha del acto; tipología y descripción de la documentación incluyendo la fecha que ésta comprende; método de destrucción (pudiera ser con maquina destructora de papel, incineración, reciclaje y venta de papel); basamento legal; unidades responsables de la producción y/o custodia de la información; unidad de archivo; firma de los responsables autorizados de las unidades

involucradas en señal de aprobación del acto; aprobación de la Junta Directiva de la Organización; y firma de los responsables encargados de ejecutar la destrucción.

Duplá (2004), indica que “...Una vez valoradas las series documentales, y de acuerdo con el informe calificador preceptivo del Junta Evaluadora, se regulará el expurgo y eliminación de los documentos de Archivo que habiendo perdido ya sus otros valores carezcan de valor histórico.” (p.128).

Descripción

La descripción citando a Cruz y Mikelarena (2006):

Es una tarea primordial del quehacer archivístico y una consecuencia ineludible de la organización de los fondos, encaminada a poner los documentos en servicio, es decir hacer de ellos un útil disponible a la sociedad. A tal fin, se establecen una serie de vehículos, los instrumentos de descripción o de información, que median entre los consultantes y el acervo documental, previendo a diferentes niveles las interrogaciones susceptibles de ser planteados, y respondiendo a su finalidad central: la información. (p.255).

La elaboración de instrumentos de descripción facilita el conocimiento del fondo documental y agiliza la búsqueda de la información requerida.

Registro y control de entrada y salida de documentos

Según Cruz y Mikelarena (2006), “es un sistema para gestionar, distribuir y registrar los documentos creados por una organización”. (p.217), cuyo aspecto central es la meticulosa creación y mantenimiento de documentos excelentes para así lograr reducir el número de documentos utilizados.

El control administrativo de los documentos se representa como un aspecto decisivo tanto desde el punto de vista de la eficacia que debe alcanzar la gestión de la Administración Pública, como en el terreno archivístico, desde el momento de su producción, que facilitará a los profesionales las tareas que la propia administración les tiene encomendados.

CAPÍTULO III. MARCO ORGANIZACIONAL O SITUACIONAL

Este trabajo especial de grado se desarrolló en el campo de estudio de la empresa Janssen Cilag (JC), específicamente en la gerencia de la Contraloría Financiera (CF) adscrita a la dirección de Finanzas, lugar donde la autora labora como Analista de Cumplimiento y Administración, desde hace cuatro años.

Reseña histórica y denominación social

Según información indicada en la página web de J&J, ésta empresa tuvo sus inicios en 1886, cuando los hermanos Robert Wood, James Wood y Edward Johnson fundaron Johnson & Johnson en New Brunswick - New Jersey, Estados Unidos. La compañía de los hermanos Johnson se centraba en la producción de productos para área de la salud como suturas, primeros auxilios, productos para el cuidado de heridas, productos para la salud de las mujeres, salud dental y productos para el cuidado de bebés. Así, al pasar los años crece a compañía y es hasta el 20 de diciembre de 1956 que se constituye en Venezuela Johnson & Johnson de Venezuela, S.A., importando productos para el cuidado diario del ser humano, productos tales como: toallas sanitarias, talco y otros.

De acuerdo a lo publicado en la intranet de J&J de Venezuela, en 1960 se construye la Planta en Valencia, Estado Carabobo con áreas de producción, oficinas administrativas, laboratorios de control de calidad y almacenes, iniciándose la fabricación de productos para niños. En la

actualidad la Planta continúa en Valencia y las oficinas administrativas en Caracas.

Actualmente al cumplirse un siglo y veinticinco años de la fundación de Johnson & Johnson, esta empresa multinacional tiene más de ciento quince filiales en más de ciento veinte países y con aproximadamente sesenta y seis mil trabajadores. Hoy, la compañía fabrica una amplia gama de productos quirúrgicos-hospitalarios, para primeros auxilios, para la higiene de los niños y adultos, productos de higiene oral, farmacéuticos, y otros destinados a mantener la seguridad y el bienestar de millares de consumidores.

Según información de enlace publicada en la intranet de JC Venezuela, J&J tiene su sede principal o casa matriz en la ciudad de New Jersey, en Brunswick, Estados Unidos. Y opera en los siguientes países: Angola, Australia, Austria, Bélgica, Brasil, Chile, China, Colombia, Costa Rica, República Dominicana, Ecuador, Egipto, Inglaterra, Francia, Alemania, Grecia, Guatemala, Hong Kong, Hungría, Indonesia, India, Irlanda, Italia, Japón, Kenya, Korea, Malasia, México, Marruecos, Mozambique, Nueva Zelanda, Panamá, Philipinas, Polonia, Portugal, Puerto Rico, Rusia, Escocia, Singapur, Eslovenia, Sur África, España, Estados Unidos, Uruguay, Vietnam, Zambia, Antillas Holandesas y Venezuela.

J&J es una trasnacional que posee una familia de compañías, que se especializan en tres sectores o áreas: farmacéutica, médica y consumo bajo las denominaciones de Janssen Farmacéutica, Ortho Diagnóstico, Mac Neil Farmacéutica, Johnson & Johnson Medical.

JC, compañía farmacéutica de J&J, anteriormente se denominaba Janssen Farmacéutica, esta empresa ha formado parte del grupo de compañías Johnson & Johnson desde 1.961, gracias al los hallazgos e

investigaciones del Dr. Paul Janssen, quien fue uno de los gigantes de la investigación farmacéutica moderna.

De acuerdo a información indicada en la página web de J&J, el Dr. Paul Janssen comenzó un pequeño laboratorio de investigación médica en Bélgica en 1953 y en el plazo de apenas cuatro años el pequeño laboratorio de Dr. Janssen tenía 50 trabajadores y a partir de este crecimiento, instaura la compañía Janssen Pharmaceutica, N.V., pionera en el mercado farmacéutico. El equipo de científicos liderizado por el Dr. Janssen descubrió medicinas para aliviar dolor, para ayudar a pacientes psiquiátricos, para luchar infecciones fungicidas, y para tratar enfermedades digestivas..

Así nace Janssen como la compañía internacional farmacéutica de J&J. Hoy, la empresa Janssen da empleo a más de 8.000 personas en 32 países, ocupando oficinas científicas en 4 países y sus productos se encuentran disponibles en más de 150 países en todo el mundo. Esta empresa, ha sido pionera en los campos de la psiquiatría, alergia, inmunología, anestesia, gastroenterología, micología e investigación cardiovascular.

JC tiene más de 70 drogas originales que tienen una importante utilidad en la medicina humana. Situándose como una de las empresas farmacéuticas con la mayor cantidad de nuevos productos introducidos mundialmente desde 1.970, de allí la importancia y obligatoriedad de aplicar los Procedimientos Operativos Estándar (SOP /POE) llamados también Procedimientos Normalizados de Trabajo o PNT del ingles Standard Operating Procedures

A partir del 01 de febrero de 2010 se hizo efectiva la conformación de un *Clúster* (agrupación) entre la operación de JC Venezuela y JC Centro América y el Caribe, centralizada con sede administrativa en Panamá.

En Venezuela la denominación o razón social es “Janssen Cilag, C.A.”. Sin embargo, existen dos tipos de denominaciones sociales en Panamá para el sector farmacéutico, uno fiscal que le da el nombre de “Ethnor del Istmo” y uno comercial conocido como “Janssen Cilag Panamá”.

De esta forma surge, la nueva región de negocios JC Venecenca, manteniendo su sede administrativa operacional en dos países, Venezuela y Panamá.

Productos

Dentro de la gama de productos que son comercializados por Janssen Cilag VeneCenca se encuentran: Risperdal, Pariet, Tiliium, Daktarin, Gynodaktarin, Invega, Prograf, Durogesic, Sporasec, Ortel, Evra, Resprin, Sporanof, Tylex, Ultracet, Levaquim, Topamax, Daktozin, Prezista, Stelara, Priligy, Velcade y el más reciente en el mercado venezolano Nariclear.

Misión y visión

De acuerdo a información de la intranet de Janssen Cilag, la misión 2010-2015 es la siguiente:

Janssen Cilag VeneCenca está dedicado a proveer productos innovadores y de alta calidad que ayuden a mejorar la vida de las personas. Logramos esta meta siguiendo de una manera constante los lineamientos de nuestro credo, una excelencia organizacional, una cultura de mejoramiento continuo, diversidad y el dinamismo y el reto constante de nuestras ideas.

La Visión 2010- 2015 es “ser una compañía de oro”.

Estructura organizativa y cantidad de empelados

Janssen Cilag VeneCenca, cuenta con cerca de 350 empleados en la actualidad; así mismo tiene una gran importancia en la comercialización de productos farmacéuticos de la Región de América Latina, la nueva estructura establecida en el año 2010 se presenta a continuación:

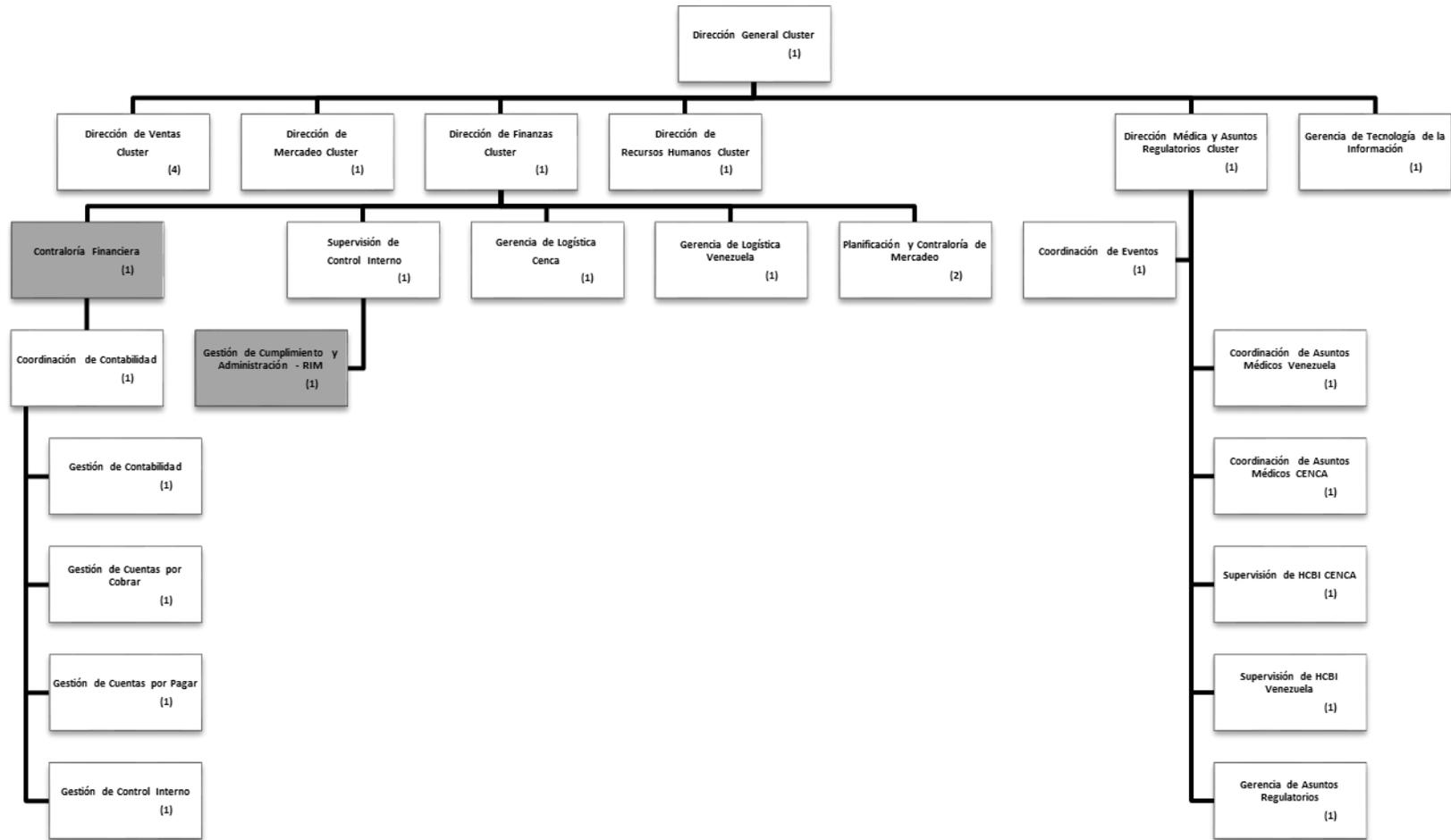


Fig. 4. Estructura organizacional Janssen Cilag VeneCenca
Fuente: elaboración propia

Se han resaltado en color gris las unidades de negocio que son de relevancia para esta investigación, se ha determinado en el alcance del proyecto tomar la muestra de aplicabilidad a la CF, sin embargo, el proyecto objeto de esta trabajo de grado se podrá replicar al resto de las gerencias de la dirección Finanzas y la dirección Médica y Asuntos Regulatorios.

Cabe destacar que las áreas de negocio consideradas como críticas comprenden las distintas gerencias de la dirección Finanzas y la dirección Médica y Asuntos Regulatorios. Éstas tienen un crecimiento de volumen documental de aproximadamente ochocientas (800) series documentales o expedientes anuales, de los cuales el 80% corresponde al área de Finanzas (70% de este volumen es generado por la CF) y 20% a la dirección Médica y Asuntos Regulatorios, ésta última debe adicionalmente conservar la documentación nueva que se genere y la documentación histórica de Registro de Productos, tipología que de lineamientos corporativos de J&J debe conservarse de forma permanente y cuyo volumen documental se encuentra alrededor de los 700 expedientes.

Standard Operating Procedures (SOPs) de Janssen Cilag

Contraloría Financiera (CF):

Es la unidad de negocio responsable por la administración del área contable financiera de JC. Centra sus actividades en funciones de gestión de contabilidad, pagos, cobros, reportes corporativos, conciliaciones, registros en SAP (Sistemas, Aplicaciones y Productos en Procesamiento de datos). La documentación generada y manejada por esta unidad es vital e importante por que soportan la vida y el funcionamiento económico de la empresa, es por ello que dicha documentación es susceptible a ser revisada en auditorías

internas y externas, ser solicitada en fiscalizaciones por los diferentes entes reguladores locales y extraterritoriales como es el caso de la ley Sox y la ley FCPA.

La gestión de CF cuenta con la siguiente estructura:



Fig. 5. Estructura organizacional – Identificación de la Unidad de Contraloría Financiera JC

Fuente: elaboración propia

La CF cuenta con dieciséis SOPs, diez de ellos fueron tomados como muestra para el Análisis Descriptivo de Procesos en este trabajo de grado y se enuncian a continuación:

1. Proceso de administración de datos maestros (tomado como muestra). Este procedimiento que define la gestión operativa para realizar los cambios en los diferentes ítems registrados el Master Data (cuyo proceso de aprobación se encuentra centralizado en Brazil), se encarga de crear códigos

para productos, cuentas de balance, centros de costos, ordenes internas, clientes, proveedores, en el sistema SAP (software de gestión).

2. Proceso de activos fijos (tomado como muestra). Este procedimiento se centra en garantizar que los procesos contables relacionados a la propiedad de planta y equipo de la empresa estén de acuerdo con lo establecido en los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

3. Proceso de análisis crediticio de clientes (tomado como muestra). Este procedimiento define la gestión operativa del Analista de Crédito y Cobranza con relación al análisis crediticio de clientes y asegura el establecimiento de límites de crédito apropiados, en base al número de pedidos, ventas y capacidad financiera.

4. Proceso de registro de facturas

5. Proceso de cuentas por cobrar (tomado como muestra). Este procedimiento define la gestión operativa del Departamento de Crédito y Cobranzas con relación a las cuentas por cobrar, con la finalidad de apoyar y garantizar que el registro y la gestión de las cobranzas sean realizadas acorde a los términos acordados con los clientes y de manera oportuna.

6. Proceso de cuentas intercompañía (tomado como muestra). Este procedimiento define la gestión operativa la CF a fin de garantizar que los procesos contables entre las filiales se realicen de manera oportuna y razonable, y que tengan controles que evidencien su transparencia y claridad

7. Proceso de reportes de gastos (tomado como muestra). Este procedimiento defina la administración de los reportes de gastos presentados por los empleados, así como el reembolso de efectivo a los mismos, de manera de asegurar que el proceso se realice apropiada y oportunamente.

8. Proceso de tarjetas de crédito corporativas (tomado como muestra). Este procedimiento define la gestión operativa de Control Interno, a fin de

asegurar un manejo y uso adecuado de las tarjetas de crédito corporativas, asegurándose de que los pagos se realizan acorde a los términos acordados con las entidades bancarias y empleados, y de acuerdo a los procedimientos corporativos de la empresa.

9. Proceso de pagos (tomado como muestra). Este procedimiento define la gestión operativa del área de Pagos, en cuanto a asegurar que los pagos y reembolsos se realizan acorde a los términos acordados con los diferentes proveedores internos, externos y empleados y de acuerdo a los procedimientos corporativos de la empresa.

10. Proceso de tesorería (tomado como muestra). Este procedimiento define la gestión operativa del Departamento de Contabilidad y asegure la ejecución apropiada de los procesos relacionados a apertura y cierre de cuentas, manejo de efectivo y elaboración de flujo de caja. En concordancia con las normas y procedimientos corporativas.

11. Proceso de cierres contables

12. Proceso de reportes locales de contabilidad

13. Proceso de reportes corporativos de contabilidad

14. Proceso de reservas contables

15. Procesos de prepagados

16. Proceso de asientos contables manuales (tomado como muestra). Este procedimiento de Control Interno permite asegurar que los registros contables estén debidamente contabilizados, soportados y autorizados por la persona correspondiente.

Supervisión de control interno:

Es la unidad de negocio responsable para la gestión en materia de cumplimiento (*compliance*) de J&J, en materia de estándares y políticas corporativas, dentro de las que se encuentran temas como Sox, FCPA, RIM (*Records and Information Management*), HCC (*Health Care Compliance*) (cumplimiento normativo de la Asistencia Médica), preparación, manejo y entrega de requerimientos de auditoría interna, externa y fiscalizaciones.

En esta gerencia se encuentra ubicada la unidad donde trabaja la autora del presente trabajo especial de grado, es decir el área de Gestión de Cumplimiento y Administración, quien además tendrá la responsabilidad de gerenciar el desarrollo e implementación del proyecto. En la figura 6 a continuación, se muestra la ubicación en la estructura organizacional:

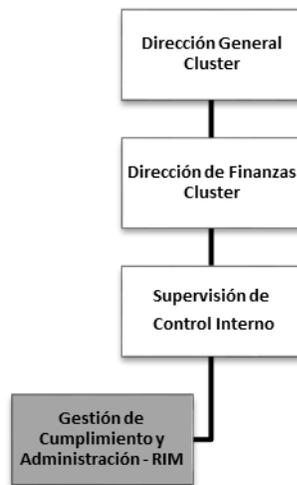


Fig. 6. Estructura organizacional – Identificación de la Unidad de Gestión Cumplimiento y Administración JC

Fuente: elaboración propia

Los procesos llevados a cabo en esta unidad de negocios son:

Proceso de gestión auditoría SOX

Proceso de gestión de auditoría FCPA

Procesos de gestión auditorías externas

Proceso de gestión de fiscalizaciones

Proceso de gestión de registros e información (documentación).

Gestión de logística:

Proceso de importación (gestión solicitud Cadivi)

Proceso de compras de material directo

Procesos de compras de material indirecto y servicios

Proceso de inventarios

Proceso de gestión de almacén

Proceso de facturación

Gestión de planificación y contraloría de mercadeo:

Proceso de Reporte

Proceso de planificación

Entorno legal de la empresa con el proyecto

El presente trabajo especial de grado tiene su basamento legal, el cual se ve normalizado en materia de gestión documental en primera instancia con la:

- Constitución De La Republica Bolivariana De Venezuela (Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453 de fecha 24 de marzo de 2.000), en sus artículos 28, 58 y 110.
- La Ley Orgánica De Procedimientos Administrativos (Gaceta Oficial N° 2.818 Extraordinaria de 1º de julio de 1981), en su título II de la actividad administrativa, Capítulo I de disposiciones Generales, artículo 32 y en su capítulo IV de la recepción de documentos en sus artículos 45 y 46.
- Ley De Reforma Parcial Del Código De Comercio (Gaceta N° 475 Extraordinaria del 21 de diciembre de 1955) en sus artículos 36, 37 y 44.
- Ley Contra la Corrupción (Gaceta Oficial N° 5.637 Extraordinario de fecha 07 de abril de 2003), en sus artículos 76 y 78.
- *Ley Foreign Corrupt Practice* (FCPA), ley anticorrupción de Estadounidense, la cual tácitamente prohíbe a las compañías ubicadas en los Estados Unidos o a cualesquiera de sus subsidiarias (independientemente de dónde estén ubicadas sus operaciones y sus empleados), propiciar directa o indirectamente el soborno a funcionarios públicos en el extranjero con el fin de beneficiarse de esta acción.
- Ley Sarbanes – Oxley Act of 2002. Pub. L. No. 107-204, 116 Stat. 745 (30 de julio de 2002). Esta ley llamada SOX, es una ley de Estados Unidos también conocida como el Acta de Reforma de la Contabilidad Pública de Empresas y de Protección al Inversor. La Ley SOX nació en Estados Unidos con el fin de monitorear a las empresas que cotizan en bolsa, evitando que las acciones de las mismas sean alteradas de manera dudosa, mientras que su valor es menor. Su finalidad es evitar fraudes y riesgo de bancarrota, protegiendo al inversor. Esta ley, más allá del ámbito nacional estadounidense,

afecta a todas las empresas que cotizan en NYSE (Bolsa de Valores de Nueva York), así como a sus filiales.

Es importante para J&J por ser una corporación que cotiza en la bolsa de valores de Nueva York el cumplimiento de la ley Sox, por lo que ha establecido mecanismos de controles internos financieros en todas sus compañías filiales en el mundo. La ley Sox determina que es un crimen alterar, destruir, mutilar, falsificar expedientes corporativos con el intento de impedir, obstruir, o para influenciar una investigación de cualquier agencia o departamento de estatal de los E.E.U.U. Esta disposición se aplica a cualquier expediente corporativo. La persona que viole esta ley es castigada con una multa millonaria, con encarcelamiento hasta por 20 años, o ambos. La implicación de esta disposición es que los sistemas de la gestión documental se deben institucionalizar y hacer cumplir esta ley para asegurarse de que todos los expedientes corporativos estén manejados según requisitos de la retención y políticas de gerencia aprobados de expedientes. Todos los empleados, en todos los niveles, deben entender que tienen responsabilidad directa en la gestión de los documentos y participar en auditorías que permitan actualizar sus procesos y validar que los controles internos estén operando adecuadamente.

- Código Orgánico Tributario (Gaceta Oficial N° 37.305 de fecha 17 de octubre de 2001), en su artículo 55.
- Comisión de Administración de Divisas (CADIVI) en su Providencia 108 de fecha 20 de septiembre de 2011, artículo 5.

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

Nivel, tipo, modelo y diseño de investigación

El proyecto, diseño de un Sistema de Gestión Documental aplicando la Norma ISO 15489 basado en PMBOK caso: Contraloría Financiera de Janssen Cilag, C.A., se ubicó dentro un nivel de investigación descriptiva, de tipo documental, ya que se observaron las características principales de la estructura, actividades y procesos referentes a la gestión de documentos de la empresa, basado en la búsqueda, recuperación, análisis e interpretación de datos registrados por varios investigadores en fuentes impresas y electrónicas en lo referente a los principios de gestión de documentos, realizado bajo un modelo de proyecto factible, según Balestrini (2002), los proyectos factibles están sustentados en un modelo operativo viable orientado a resolver un problema planteado o a satisfacer necesidades en una institución o campo de interés nacional, para la delimitación de la propuesta inicial, y enmarcado en un diseño de investigación de campo de tipo no experimental.

Recopilación y análisis de información

Fidias (2006) indica que las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información. Para la realización de esta investigación de tipo documental, la técnica de recopilación de datos y análisis de información se hizo bajo una Matriz de Análisis Descriptiva de Procesos de elaboración propia, producto de un arqueo bibliográfico

realizado en fuentes documentales electrónicas de referencia sobre matrices de análisis de procesos, en el que se extrajeron aquellos campos que se adecuaban al interés de la investigación, incorporando y combinando las partes integrantes de un proceso a saber: a) título del proceso, b) propietario del proceso, c) objetivo del proceso, d) actividades y tareas que se realizan, e) tiempos de ejecución y f) documento que se genera.

La información incorporada en forma sistemática en la Matriz de Análisis Descriptiva de Procesos diseñada por la autora del presente trabajo especial de grado, permitió el diagnóstico de los procesos en el área de CF y el procesamiento de la información, reflejando una visión clara de la situación actual sobre el estado de los procesos en el área objeto de análisis, facilitando así la identificación de los circuitos documentales de los procesos. A continuación en la figura 7, se muestra la Matriz de Análisis:

Matriz de Análisis Descriptiva de Procesos			
Proceso:			
Referencia:			
Propietario:			
Objetivo:			
Ref.	Actividades y Tareas	Tiempos de Realización	Documento Generado
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

Fig. 7. Matriz de Análisis Descriptiva de Procesos

Fuente: elaboración propia

Muestra

Los procesos que se llevaron a cabo fueron la sistematización, agrupación, simplificación, recopilación de los datos de la matriz aplicada, en una muestra de diez de los dieciséis *Standard Operating Procedures (SOPs)* del área de CF. Los datos se presentaron en forma gráfica, utilizando una tabla resumen y gráficos de torta, seguido de un análisis narrativo y descriptivo. En este sentido, se trató en lo posible de reflejar la situación o realidad actual, donde se describieron los circuitos documentales de los procesos y las actividades del área en cuestión.

Para Sellitz (citado por Balestrini, 2002) “El propósito de análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuestas a las interrogantes de la investigación” (p.169). Los hallazgos de la investigación se presentaron luego del procesamiento de los datos obtenidos de la matriz.

La identificación y levantamiento de los procesos y de las actividades en la CF, así como el examen de los circuitos documentales permitió identificar las series documentales generadas en cada proceso, su tipología de acuerdo al valor asignado en J&J tenemos:

Tipología	Valor
Vital	VIT
Alineado con SOX	SOX
Alineado con impuestos	TAX
Alineado con Health Care Compliance	HCC

Los valores *TAX* y *HCC*, son considerados con un valor para las auditorías de FCPA y el soporte o medio de cada serie documental. De esta manera se llevó a cabo la formulación del proyecto para el diseño de un sistema de gestión documental, el cual se realizó mediante la aplicación de la metodología de dirección de proyectos PMBOK, siendo la norma que por su flexibilidad se ajusta y aplica al área documental o gestión de documentos, por lo cual se considera la más adecuada para el desarrollo de este trabajo de investigación tal como se mencionó en el Capítulo II de este trabajo.

CAPÍTULO V. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Tratamiento de la información de la matriz de análisis descriptiva de procesos

Es importante destacar que en J&J y por ende en JC, todas las series documentales de la CF son consideradas como documentos vitales, documentos que son esenciales para el funcionamiento de la compañía y para el desarrollo del negocio. Esto se debe a que las series documentales de la CF son fuente principal a evaluarse en las auditorías internas de SOX, lo cual a saber son documentos medulares en el área financiera y por tanto se deben establecer controles que permitan generar transparencia en los procesos financieros.

A continuación se presenta la tabla resumen de los datos obtenidos de la matriz de análisis descriptiva de procesos (en el anexo “A” se detallan los diez (10) procesos: Administración de datos maestros, Activos Fijos, Análisis crediticio de clientes, Cuentas por cobrar, Intercompany, Reporte de gastos, Tarjetas de crédito corporativas, Pagos, Tesorería y Asientos contables Manuales); en esta matriz se identifica el proceso, la serie documental o “expediente” generado en dicho proceso, el soporte del mismo, identificando F para el caso de físico o E para el caso de electrónico y el valor asignado en J&J, lo cual facilitó el diagnóstico de la situación actual.

Datos de la Matriz de Análisis Descriptiva de Procesos

No. Proc.	Proceso	No. de Serie Doc.	Serie Documental	Soporte		
				F	E	Valor
1	Datos Maestros	1	Expediente de Creación Proveedor Nacional	0	1	VIT/SOX
1	Datos Maestros	2	Expediente de Modificación Proveedor Nacional	0	1	VIT/SOX
1	Datos Maestros	3	Expediente de Creación Proveedor Extranjero	0	1	VIT/SOX
1	Datos Maestros	4	Expediente de Modificación Proveedor Extranjero	0	1	VIT/SOX
1	Datos Maestros	5	Expediente de Creación Cliente Empleado	0	1	VIT/SOX
1	Datos Maestros	6	Expediente de Creación Cliente Comercial	1	1	VIT/SOX
1	Datos Maestros	7	Expediente de Creación de Cuentas	0	1	VIT/SOX
1	Datos Maestros	8	Expediente de Creación y Modificación de Órdenes Internas	0	1	VIT/SOX
1	Datos Maestros	9	Expediente de Creación y Desincorporación de Activo Fijo	0	1	VIT
1	Datos Maestros	10	Expediente de Creación de Centros de Costos	0	1	VIT
1	Datos Maestros	11	Expediente de Cambio de Precios de Productos	1	0	VIT/SOX
1	Datos Maestros	12	Expediente de Cambio de Descuentos	1	0	VIT/SOX
2	Activos Fijos	13	Expediente de Adquisición de Activos	1	0	VIT
2	Activos Fijos	14	Expediente de Adquisición y Desincorporación de Activos	1	0	VIT
3	Análisis Cediticio de Clientes	15	Informe de Análisis Crediticio de Clientes	0	1	VIT/TAX/SOX
3	Análisis Cediticio de Clientes	16	Expediente de Registro de Credito de Clientes	0	1	VIT/TAX/SOX
4	Cuentas por Cobrar	17	Expediente de Cobranzas	1	0	VIT/SOX
4	Cuentas por Cobrar	18	Expediente de Negociaciones de Fin de Año	1	0	VIT/TAX/SOX
4	Cuentas por Cobrar	19	Expediente de Asientos Contables -Registro de Cobranzas	1	0	VIT/SOX
4	Cuentas por Cobrar	20	Reporte de Resultado Cobranza	0	1	VIT/SOX
5	Intercompañía	21	Asientos Afiliadas	1	0	VIT/SOX
5	Intercompañía	22	Asientos Contables Afiliadas	1	0	VIT/SOX
5	Intercompañía	23	Expediente de Conciliaciones Intercompañías	1	0	VIT/SOX
5	Intercompañía	24	Cálculo antigüedad cuentas intercompañía	0	1	VIT/SOX
6	Reportes de Gastos	0		0	0	-
7	Tarjetas de Crédito Corporativas	25	Reportes de tarjeta de crédito	1	0	VIT/SOX/HCC
7	Tarjetas de Crédito Corporativas	26	Expediente de Tarjetas de crédito BTA Centralizada	1	0	VIT/SOX/HCC
7	Tarjetas de Crédito Corporativas	27	Tarjetas de Credito Visa	1	0	VIT/SOX/HCC
8	Pagos	28	Expediente de Transferencias a Proveedores	1	0	VIT/SOX
8	Pagos	29	Pagos Manuales	1	0	VIT/SOX
8	Pagos	30	Pagos cheques, transferencias en dólares, tdc AMEX and BTAs	1	0	VIT/SOX
9	Tesorería	31	Expediente FCL Proyectado	0	1	VIT/SOX
9	Tesorería	32	Expediente de Conciliaciones Bancarias	0	1	VIT/SOX
10	Asientos Contables Manuales	33	Expediente de Asientos Manuales	1	0	VIT/SOX

Tabla 2. Datos de la matriz de análisis descriptiva de procesos

Fuente: elaboración propia.

De la tabla 2 anteriormente presentada, evidencian las 33 series documentales que se generan en los diez procesos seleccionados; estos procesos se enumeraron de acuerdo a la secuencia inicial establecida en los SOPs de la CF de la empresa. A continuación en el gráfico numero 1 se muestra la composición de las series documentales por proceso:

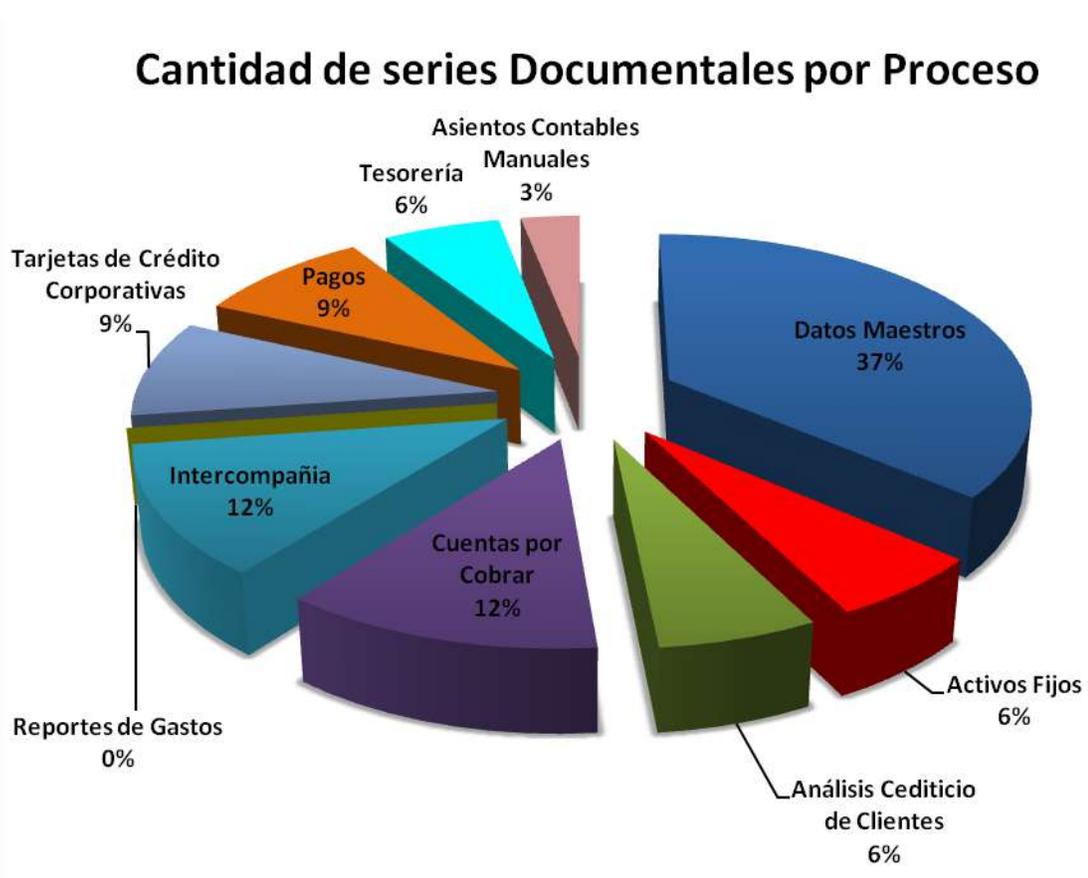


Gráfico 1. Cantidad de series documentales por proceso de la CF

Fuente: elaboración propia

Del gráfico 1 que precede, se observa que del 100% de las series documentales existentes de la muestra seleccionada, un 37% corresponde al proceso de Datos Maestros y similar porcentaje (12%) a los procesos de Cuentas por Cobrar y de Intercompañías. Los procesos de Tarjetas de

créditos y pagos se llevan cada uno un 9% de participación y el 6% cada uno de los procesos de tesorería, activo fijo y análisis de crédito; el 3% los asientos manuales contables y el proceso de reporte de gastos no genera documentación alguna (más adelante se explica la razón de esta situación).

Interpretación de los resultados

La población de series documentales estudiada que conforma el proceso de Datos Maestros, está conformado en un 75 % por documentación en soporte electrónico, tal como se observa en el siguiente grafico:

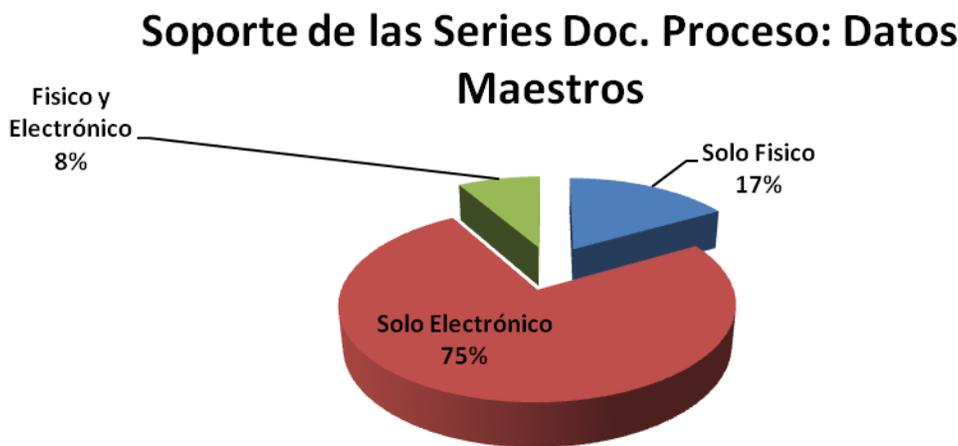


Gráfico 2. Soporte series documentales proceso de datos maestros

Fuente: elaboración propia

La razón por la cual en este proceso se genera mayoritariamente documentación electrónica es debido a que la gestión del mismo está centralizado en JC Brazil, tal como se detalló en el capítulo III del presente

trabajo, en el punto relacionado con los *Standard Operating Procedures* (SOPs); las aprobaciones y el procesamiento de la data maestra del sistema SAP está ubicado y centralizado fuera de Venezuela, por tal razón la documentación se produce en formato electrónico y el medio utilizado para transmitir la información documental es en línea (*on-line*); el promedio de respuesta para el proceso de creación de clientes, proveedores, cuentas, centros de costos, activos, entre otros en el sistema SAP es de 48 horas.

En formato electrónico se presenta la totalidad de las series documentales generadas en el proceso de tesorería (6% de la documentación) ya que se encuentran en archivos de formato “.xls”.

Tal como se observa en el grafico Nro. 1, el proceso de Reporte de gastos no genera serie documental alguna, esto se debe a que en este estadio, sólo se procesa la información contenida en los documentos y seguidamente se transfieren al proceso de Pagos.

Ahora bien, en cuanto los siete procesos restantes, las series documentales generadas en su mayoría se encuentran en soporte físico, esto se debe a la naturaleza de la documentación por su carácter probatorio como documentos financieros, son requeridos físicamente por auditoría y/o fiscalizaciones; corresponde a los procesos de: a) cuentas por cobrar -donde debe archivarse las facturas de cobranzas conjuntamente con todos los soportes: nota de entrega y comprobante del pago realizado por el cliente; b) el de intercompañías, como base de JC con un modelo de gestión de empresa importadora; c) el de Pagos y d) facturación, donde estos procesos generan mayor volumen documental en físico, debido a la normativa legal venezolana que rige la materia (SENIAT); e) el proceso de tarjetas de crédito corporativas como eje central del control de gastos de la compañía y finalmente los procesos de f) Análisis crediticio de clientes y g) Asientos contables manuales.

Toda la documentación generada por los procesos antes descritos (tanto física como electrónica) son claves en puntos de revisión de la ley SOX.

En cuanto a los resultados del análisis de la valoración de la documentación, realizada con relación a su valor histórico en el plazo de prescripción de los demás valores (VIT), impuestos (TAX) y su alineación con relación a los distintos tipos de auditorías (HCC y Sox), tenemos el siguiente grafico Nro. 3:

Tipo de Series Documentales por Valor

■ VIT/SOX ■ VIT ■ VIT/TAX/SOX ■ VIT/SOX/HCC

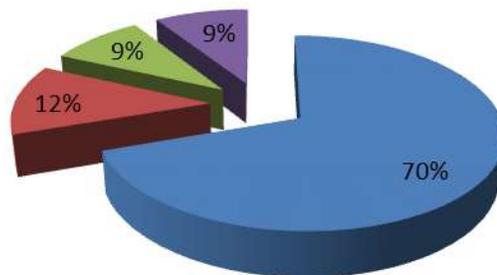


Gráfico 3. Cantidad de tipo de series documentales de acuerdo al valor J&J

Fuente: elaboración propia

Los resultados que se observan en el grafico Nro. 3, generados por el área de finanzas son vitales, unos con valor para auditorías Sox, otros por fiscalizaciones de impuestos (TAX), y por auditorías HCC - *Health Care Compliance* (Cumplimiento normativo de Asistencia Medica).

Es importante indicar que el área de HCC, controlada por la Ley Foreign Corrupt Practice (FCPA), es auditable y por lo tanto la documentación financiera para auditorías FCPA y HCC son fuente fundamental, ya que al igual que SOX evalúa la transparencia de los procesos financieros para asegurar que es la que las compañías de Estados Unidos y sus subsidiarias (independientemente de dónde estén ubicadas sus operaciones y sus empleados), no propicien directa o indirectamente el soborno a funcionarios públicos en el extranjero con el fin de beneficiarse de esa acción. Es por ello, que están importante que la gestión documental esté organizada, controlada y normalizada.

En otro sentido, tal como se mencionó en el primer capítulo del presente trabajo especial de grado, JC debe cumplir con las auditorías externas y es por ello que las series documentales identificadas en los procesos estudiados son elementos claves y medulares para la recuperación de la información eficiente.

Lo presentado anteriormente ofrece una perspectiva diagnóstica de los circuitos documentales existentes en la CF, su importancia para el funcionamiento operativo y estratégico del negocio de JC.

CAPÍTULO VI. PROYECTO PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL APLICANDO LA NORMA ISO 15489 BASADO EN PMBOK CASO: CONTRALORÍA FINANCIERA DE JANSSEN CILAG, C.A.

Objetivo del proyecto

Diseñar de un Sistema de Gestión Documental aplicando la Norma ISO 15489 basado en PMBOK caso: Contraloría Financiera de Janssen Cilag, C.A.

Descripción de los productos

El diseño del Sistema de Gestión Documental para la Contraloría Financiera (CF) de Janssen Cilag, C.A. (JC) comprende el establecimiento de una estructura y funciones definidas para el archivo de gestión de esta unidad funcional, lo cual permite la relación adecuada con sus diferentes componentes y un flujo óptimo de documentos, considerando el ciclo de vida de los documentos.

Como se hizo referencia en el marco conceptual, el ciclo de vida de los documentos plantea que los documentos pasan por varias etapas de vida administrativa, esto da lugar a los componentes de un Sistema de Gestión de Documentos.

En este sentido, el sistema de gestión documental para la CF de JC, comprende el proceso administrativo que permite analizar y controlar sistemáticamente, a lo largo de su ciclo de vida, la información registrada que crea, recibe, mantiene o utiliza la CF en correspondencia la misión y

objetivos de JC; también permite mantener la información en un formato que adecuado para su acceso oportuno.

Productos entregables (WBS)

En la siguiente figura número 8, se identifica y explica cada uno de los productos que son los requisitos que permiten llevar a cabo el Proyecto para el Diseño de un Sistema de Gestión Documental aplicando la Norma ISO 15489 basado en PMBOK caso: Contraloría Financiera de Janssen Cilag, C.A.

Cabe destacar que para llevar a cabo los objetivos planteados en el presente proyecto, la autora del presente trabajo ha diseñado una serie de formatos o instrumentos que permiten una gestión documental normalizada, tal como se plantea en la norma ISO 15489.

A tales efectos, al momento de aplicar los formatos o instrumentos, se ajustarán al diseño corporativo existente para la presentación de documentos, utilizando los logos respectivos de WWRIM y JC tal como se muestra en el anexo A del presente trabajo.

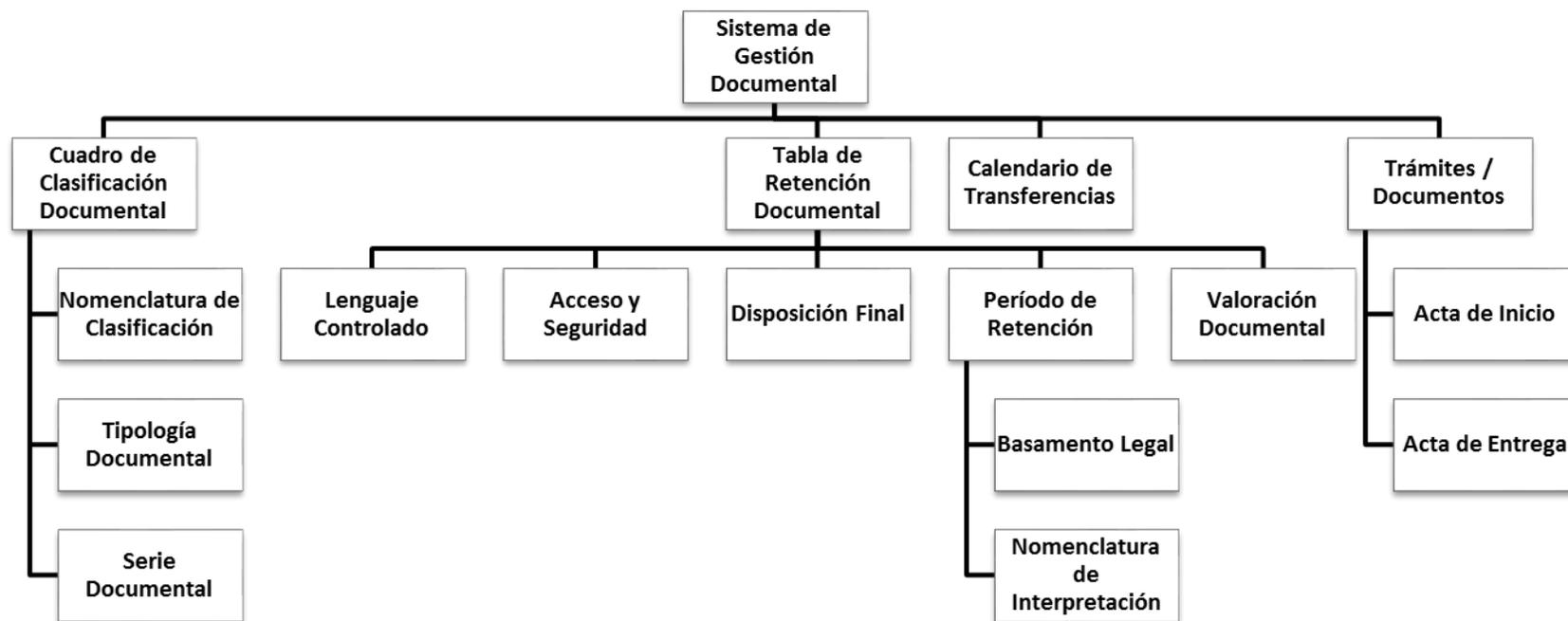


Fig. 8. Productos entregables (WBS)

Fuente: elaboración propia

Diccionario de productos entregables (diccionario WBS)

Acceso y seguridad: nivel de acceso que tiene la documentación según la restricción establecida por su uso o valor administrativo. Los niveles de acceso son: público (aplica a toda la organización), restringido (aplica a la unidad de negocio o archivo de gestión) y confidencial (aplica a un selecto grupo de usuarios de la unidad de negocio o archivo de gestión).

Acta de Inicio: documento que formaliza el inicio del proyecto.

Acta de Entrega: documento que estipula la entrega de los productos entregables.

Basamento Legal: base legal, política o estándar corporativo que fundamenta y condiciona el período de retención de un documento.

Calendario de transferencias: calendario condicionado respetando el período de retención establecido para un documento que debe ser transferido al archivo histórico-Inactivo.

Cuadro de clasificación documental: instrumento esquemático que muestra la clasificación y jerarquización de la documentación de un archivo

Disposición final: medida administrativa final tomada en relación con la documentación una vez finalizado su ciclo vital, esta decisión dependerá de la valoración del documento y del basamento legal. La disposición final corresponde a la eliminación o a la conservación permanente o por un período o plazo precaucional.

Lenguaje controlado: unificación de criterio para la denominación de las series documentales, y términos archivísticos.

Nomenclatura de clasificación: códigos establecidos para la identificación de la clasificación de documentos. Los códigos pueden ser alfabéticos, numéricos o alfanuméricos (combinación de letras y números).

Nomenclatura de interpretación: códigos determinados para asignar siglas que simplifiquen la interpretación de los datos de una tabla de retención de documentos. Estos códigos son asignados para la identificación de tipologías documentales, valoración de documentos, tradición documental (original o copia), y períodos de retención.

Período de retención: tiempo establecido para la permanencia de la documentación en sus diferentes fases de archivo y ciclo vital.

Serie documental: agrupación de documentos que tienen en común un asunto o tema, es llamado comúnmente “expediente” y se encuentra conformados por más de una unidad documentales simple o “documento”.

Tabla de retención documental: instrumento archivístico donde se agrupan y describen las distintas series, subseries y tipologías documentales producidas y/o custodiadas por las unidades administrativas o de gestión de una organización, con la finalidad de determinar el período durante el cual se deben conservar los documentos en los distintos niveles de archivo (gestión, activo, semi-activo e inactivo o histórico), así como también la disposición final que los mismos deben alcanzar.

Tipología documental: identificación del documento según su naturaleza y características propias. Los tipos documentales pueden ser por ejemplo: cartas, memorandos, curricula, oficios, entre otros.

Valoración documental: proceso de análisis del fondo que establece los plazos de permanencia y transferencias, conservación y/o eliminación, acceso. Es a través de la valoración que se diseña las tablas de retención

documental. La documentación según su valoración puede ser clasificada como legal, contable, administrativa, fiscal, jurídica, informativa e histórica.

Criterios de Aceptación

Los criterios que permiten garantizar el adecuado diseño de un sistema de gestión documental para CF de JC, basado en la Norma ISO 15489, estos son los siguientes:

- El presidente/Director Gerente / Jefe debe responsabilizarse por la planificación, implementación y cumplimiento continuo de la política de Gestión Mundial de Registros e Información (WWRIM). De esta forma se asegura el respaldo y el apoyo del nivel gerencial para el éxito del proyecto.
- La asignación de recursos para el diseño del proyecto, debe respetar los estándares establecidos en la política global de gestión de documentos.
- El departamento legal debe revisar y dar conformidad de aprobación de las Tablas de Retención de Documentos (TRD), de acuerdo a la política WWRIM; en el caso particular de JC Venezuela, al no tener departamento legal, el visto bueno lo otorgarán los asesores legales externos aprobados por la casa matriz.

Límites o restricciones del proyecto

El diseño de un sistema de gestión documental, involucra una serie de actividades interrelacionadas, con un inicio y un fin determinado, que utiliza recursos propios de la empresa (humano, económico y material) para lograr

el objetivo deseado. Sin embargo, existe un factor que se debe tener en cuenta al estimar los recursos y tiempos de cada actividad, como:

Aunque pudiera existir una dependencia de la partida presupuestaria designada para la ejecución del proyecto al presupuesto de la dirección de Finanzas, tomando en cuenta que será en esta área donde arranca el proyecto, se debe tomar en consideración, que la aplicación del proyecto, abarcará la gestión del área de *Health Care Compliance* (HCC) (área de cumplimiento normativo de la Asistencia Médica), por cuanto toda la documentación que será normalizada, es el insumo primario de las auditorías y fiscalizaciones que realizan los entes internos y externos para JC.

Así mismo, se resalta la importancia de realizar una campaña de sensibilización y formación en la que participaran los profesionales del área de gestión de registros e información a los empleados de JC.

Premisas del proyecto y/o del producto

J&J reconoce que los documentos y la información contenida en ellos son un recurso valioso, considerándolos activos comerciales importantes, es por ello que ha desarrollado una política global de gestión de documentos aplicable a todas sus compañías afiliadas, con la finalidad de garantizar la creación y administración adecuada de los documentos.

Las premisas de este proyecto se presentan a continuación respetando los lineamientos establecidos por Política Mundial de Gestión de Documentos WWRIM (2009):

JC es responsable de la implementación y el mantenimiento continuo de sus propios proyectos de gestión de documentos, cumpliendo con la política global y con los estándares asociados existentes en J&J.

JC debe garantizar en contar con un recurso propio o contratado a tiempo completo para ejecutar proyectos de *RIM (Records and Information Management)* de la compañía. Este recurso será denominado Gerente de Documentación o “*Record Manager*”, y debe poseer destrezas de liderazgo, con un trasfondo o experiencia de trabajo para ejecutar proyectos, desarrollar políticas, establecer objetivos, implementar procedimientos, y medir resultados. Aunque no es un requisito, recomendable que el Gerente de Documentación sea especialista y tenga experiencia de aproximadamente dos años como mínimo, en el área de gestión de documentos, archivólogo o profesional de carrera afín.

Propuesta de organigrama

Como se hizo referencia en el capítulo I, la gestión documental fue asumida por la Dirección de Finanzas, en el año 2008, con el objetivo de aplicar las directrices del Programa de Gestión Mundial de Documentos e Información de J&J; en esa oportunidad ingresó el talento humano especializado en gestión de documentos, cuyo perfil se adecua a un profesional Licenciado en Archivología con experiencia en gestión de documentos.

El área encargada de la gestión de documentos, denominada área de Cumplimiento y administración (*Compliance and administration*), se encuentra bajo la responsabilidad de la Dirección de Finanzas, específicamente en el departamento de Control Interno. Sin embargo, esta ubicación organizacional es atípica, ya que en la práctica corporativa y el Programa de Gestión Mundial de Documentos e Información de J&J, esta función se suscribe bajo la responsabilidad del área de Tecnología de la Información (*Information Technology IT*), formando parte de la Gestión Global de Riesgos en esta área.

En tal sentido, para la ejecución de este proyecto en la figura Nro. 9 que se presenta a continuación se muestra el organigrama propuesto para cumplir la función de Gestión de Documentos, comprendido por: El Gerente de *Information Technology* (IT), un (1) Analista de Gestión de Registros e Información -RIM y un (1) Asistente de Gestión de Registros e Información – RIM, lo cual supone el incremento de dos personas en plantilla.

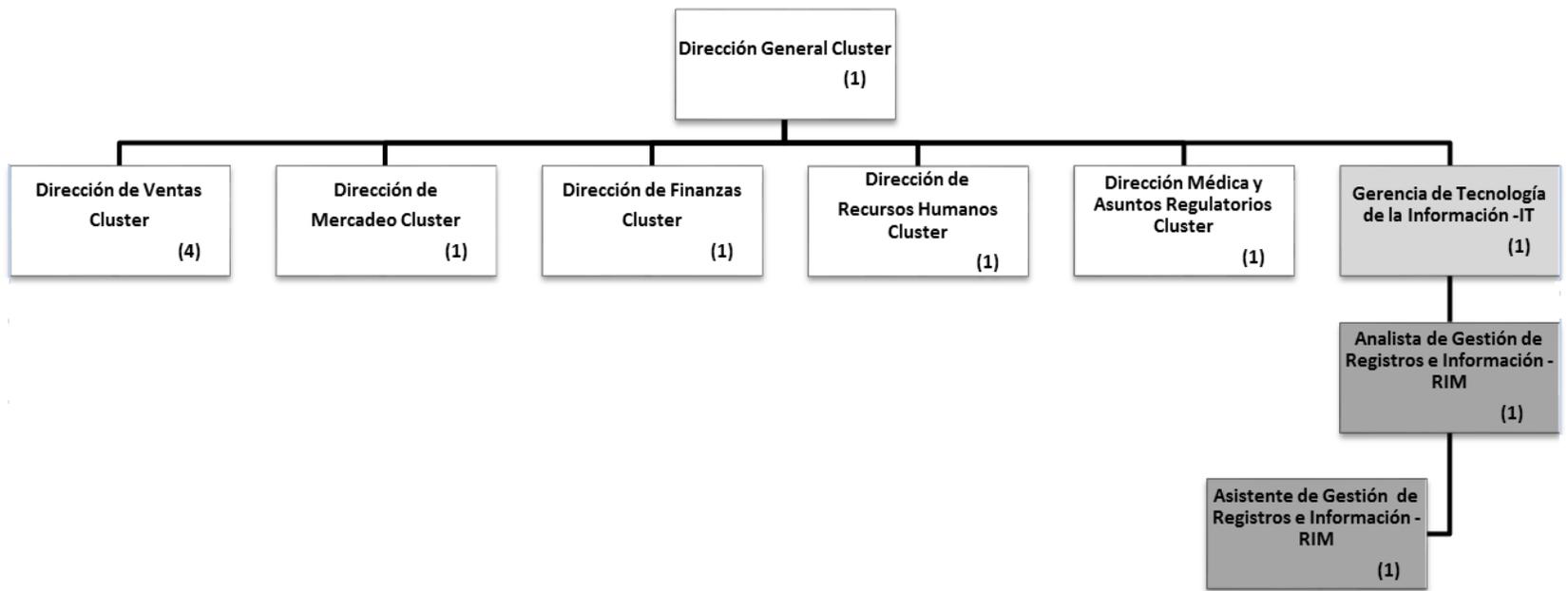


Fig. 9. Organigrama propuesto

Fuente: elaboración propia

El Gerente de *Information Technology* (IT) es el responsable de la coordinación de la gestión de registros e información de JC. El Analista de Gestión de Registros e Información –RIM es el responsable de ejecutar tareas de tratamiento o procesamiento documental; ambos deben ser profesionales licenciados en Archivología. El asistente de Gestión de Registros e Información –RIM, es el responsable de realizar labores especializadas dentro del ámbito de su actividad y de ejecutar tareas básicas de gestión documental, el perfil recomendado es el de estudiante como mínimo del quinto semestre de la licenciatura de Archivología.

Riesgos iniciales

El riesgo como un evento o condición incierta, tiene un efecto sobre la ejecución del proyecto y sobre la base de que se debe tener respaldo de la alta gerencia como elemento fundamental para la ejecución de un proyecto, se plantea la aceptación por parte de la Junta Directiva de la importancia que implica la normalización de la gestión de documentos y realizar una campaña de sensibilización y formación para los empleados de JC, en la que participen los profesionales del área de gestión de registros e información.

Estimación de costo

El costo está determinado por el sueldo devengado del equipo de gestión de registros e información, conformado por dos (2) “head count” aprobados, uno para el cargo de analista y otro para el cargo de asistente, ambos con conocimientos especializados en gestión de documentos.

El costo por sueldo base está determinado por la banda de cargos corporativa direccionada por Recursos Humanos.

Cargo	Sueldo Base Bs.
Asistente de Gestión de Registros e Información –RIM	7.000,00
Analista de Gestión de Registros e Información –RIM	12.000,00

Fechas de inicio y fin requeridas

Para estimar las fechas de inicio y fin, este proyecto se divide en procesos o fases, los cuales se mencionan a continuación:

- Presentación y aprobación del proyecto: esta fase comprende la presentación del proyecto ante la Junta Directiva de JC para su análisis, verificación y aprobación mediante acta de inicio del proyecto.
- Elaboración del Cuadro de Clasificación Documental de la CF para su futura réplica en las diversas unidades de negocio de JC.
- Elaboración de la Tabla de Retención (TRD) de la CF para su futuro desarrollo en las diversas unidades de negocio de JC.
- Elaboración de un Calendario de Transferencias integrado a la TRD de la documentación existente en los archivos activos de gestión de la CF.
- Entrega definitiva: este proceso permite al *Record Manager* formalizar la entrega de los instrumentos que comprende el sistema de gestión de documentos del proyecto.

Definición de actividades

A continuación se detallan el conjunto de actividades previstas para llevar a cabo el proyecto:

Id	Nombre de tarea
	Sistema de gestión Documental para la Contraloría Financiera de JC
1	Fase I: Presentación y aprobación del proyecto
2	Presentar el proyecto ante la Junta Directiva
3	Aprobar del Proyecto
4	Fase II: Elaboración del Cuadro de Clasificación Documental de la CF
5	Diseñar ficha de identificación de series documentales
6	Identificar y seleccionar series y tipos documentales de la CF
7	Ordenar series documentales de la CF
8	Elaborar cuadro de clasificación documental para la CF
9	Elaborar informe de entrega de cuadro de clasificación
10	Fase III: Elaboración de la Tabla de Retención Documental (TRD) para la CF
11	Procesamiento de datos de la ficha de identificación
12	Sustentar período de retención según base legal
13	Elaborar informe de entrega de TRD
14	Aprobar TRD por parte de los Asesores Legales Externos
15	Aprobar TRD por parte de la Junta Directiva
16	Fase IV: Elaboración Calendario de transferencias
17	Integrar Calendario de transferencias según TRD
18	Fase V: Entrega Definitiva
19	Redactar acta de entrega
20	Entregar expediente de cierre.

Tabla 3. Definición de actividades

Fuente: Elaboración propia

Establecimiento de secuencia

La siguiente tabla representa la secuencia de actividades del proyecto:

Id	Nombre de tarea	Predecesoras
	Sistema de gestión Documental para la Contraloría Financiera de JC	
1	Fase I: Presentación y aprobación del proyecto	
2	Presentar el proyecto ante la Junta Directiva	
3	Aprobar del Proyecto	2
4	Fase II: Elaboración del Cuadro de Clasificación Documental de la CF	
5	Diseñar ficha de identificación de series documentales	3
6	Identificar y seleccionar series y tipos documentales de la CF	5
7	Ordenar series documentales de la CF	6
8	Elaborar cuadro de clasificación documental para la CF	7
9	Elaborar informe de entrega de cuadro de clasificación	8
10	Fase III: Elaboración de la Tabla de Retención Documental (TRD) para la CF	
11	Procesamiento de datos de la ficha de identificación	9
12	Sustentar período de retención según base legal	11
13	Elaborar informe de entrega de TRD	12
14	Aprobar TRD por parte de los Asesores Legales Externos	13
15	Aprobar TRD por parte de la Junta Directiva	14
16	Fase IV: Elaboración Calendario de transferencias	
17	Integrar Calendario de transferencias según TRD	15
18	Fase V: Entrega Definitiva	
19	Redactar acta de entrega	17
20	Entregar expediente de cierre.	19

Tabla 4. Secuencia de actividades

Fuente: Elaboración propia.

Estimación de la duración

En la siguiente tabla se visualiza la duración asignada a cada una de las actividades del proyecto.

Id	Nombre de tarea	Duración
	Sistema de gestión Documental para la Contraloría Financiera de JC	141 días
1	Fase I: Presentación y aprobación del proyecto	5 días
2	Presentar el proyecto ante la Junta Directiva	2 días
3	Aprobar del Proyecto	3 días
4	Fase II: Elaboración del Cuadro de Clasificación Documental de la CF	65.75 días
5	Diseñar ficha de identificación de series documentales	5 días
6	Identificar y seleccionar series y tipos documentales de la CF	30 días
7	Ordenar series documentales de la CF	10 días
8	Elaborar cuadro de clasificación documental para la CF	10 días
9	Elaborar informe de entrega de cuadro de clasificación	4 días
10	Fase III: Elaboración de la Tabla de Retención Documental (TRD) para la CF	63.25 días
11	Procesamiento de datos de la ficha de identificación	15 días
12	Sustentar período de retención según base legal	8 días
13	Elaborar informe de entrega de TRD	11 días
14	Aprobar TRD por parte de los Asesores Legales Externos	5 días
15	Aprobar TRD por parte de la Junta Directiva	5 días
16	Fase IV: Elaboración Calendario de transferencias	3 días
17	Integrar Calendario de transferencias según TRD	3 días
18	Fase V: Entrega Definitiva	4 días
19	Redactar acta de entrega	2 días
20	Entregar expediente de cierre.	2 días

Tabla 5. Estimación de duración del proyecto

Fuente: Elaboración propia.

Desarrollo del cronograma

Para este proyecto se contempla un conjunto de actividades cuyo inicio y fin de ellas determinan un sistema de gestión documental para la CF de JC. El proyecto se llevará a cabo en seis meses: comenzando el 01/08/2012 hasta el 13/02/2013, según calendario de actividades de la Industria Farmacéutica, contemplando días feriados nacionales y período de vacaciones colectivas.

El detalle de las actividades en tiempo se muestra en la siguiente tabla 6:

Id	Nombre de tarea	Comienzo	Fin
	Sistema de gestión Documental para la Contraloría Financiera de JC	01/08/12	13/02/13
1	Fase I: Presentación y aprobación del proyecto	01/08/12	07/08/12
2	Presentar el proyecto ante la Junta Directiva	01/08/12	02/08/12
3	Aprobar del Proyecto	03/08/12	07/08/12
4	Fase II: Elaboración del Cuadro de Clasificación Documental de la CF	08/08/12	04/09/12
5	Diseñar ficha de identificación de series documentales	08/08/12	14/08/12
6	Identificar y seleccionar series y tipos documentales de la CF	15/08/12	25/09/12
7	Ordenar series documentales de la CF	26/09/12	09/10/12
8	Elaborar cuadro de clasificación documental para la CF	10/10/12	01/11/12
9	Elaborar informe de entrega de cuadro de clasificación	01/11/12	07/11/12
10	Fase III: Elaboración de la Tabla de Retención Documental (TRD) para la CF	07/11/12	04/02/13
11	Procesamiento de datos de la ficha de identificación	07/11/12	28/11/12
12	Sustentar período de retención según base legal	28/11/12	10/12/12
13	Elaborar informe de entrega de TRD	07/01/13	21/01/13
14	Aprobar TRD por parte de los Asesores Legales Externos	22/01/13	28/01/13
15	Aprobar TRD por parte de la Junta Directiva	29/01/13	04/02/13
16	Fase IV: Elaboración Calendario de transferencias	05/02/13	07/02/13
17	Integrar Calendario de transferencias según TRD	05/02/13	07/02/13
18	Fase V: Entrega Definitiva	08/02/13	13/02/13
19	Redactar acta de entrega	08/02/13	11/02/13
20	Entregar expediente de cierre.	12/02/13	13/02/13

Tabla 6. Cronograma del proyecto

Fuente: Elaboración propia.

Control del cronograma

Para este proyecto se define que cada uno de los involucrados en el proyecto, deben entregar el estado de sus actividades diariamente, con lo cual se llevará a cabo la actualización del avance de las actividades.

Identificación del camino crítico

Id	Nombre de tarea	Duración	Predecesoras
	Sistema de gestión Documental para la Contraloría Financiera de JC	141 días	
1	Fase I: Presentación y aprobación del proyecto	5 días	
2	Presentar el proyecto ante la Junta Directiva	2 días	
3	Aprobar del Proyecto	3 días	2
4	Fase II: Elaboración del Cuadro de Clasificación Documental de la CF	65.75 días	
5	Diseñar ficha de identificación de series documentales	5 días	3
6	Identificar y seleccionar series y tipos documentales de la CF	30 días	5
7	Ordenar series documentales de la CF	10 días	6
8	Elaborar cuadro de clasificación documental para la CF	10 días	7
9	Elaborar informe de entrega de cuadro de clasificación	4 días	8
10	Fase III: Elaboración de la Tabla de Retención Documental (TRD) para la CF	63.25 días	
11	Procesamiento de datos de la ficha de identificación	15 días	9
12	Sustentar período de retención según base legal	8 días	11
13	Elaborar informe de entrega de TRD	11 días	12
14	Aprobar TRD por parte de los Asesores Legales Externos	5 días	13
15	Aprobar TRD por parte de la Junta Directiva	5 días	14
16	Fase IV: Elaboración Calendario de transferencias	3 días	
17	Integrar Calendario de transferencias según TRD	3 días	15
18	Fase V: Entrega Definitiva	4 días	
19	Redactar acta de entrega	2 días	17
20	Entregar expediente de cierre.	2 días	19

Tabla 7. Actividades críticas del proyecto

Fuente: Elaboración propia.

Archivo de Gestión de la CF de JC

En el archivo de Gestión u oficina de la contraloría Financiera de JC se reconocen las siguientes dos (2) etapas desde la perspectiva de los documentos:

- Etapa de tramitación: en la que los asuntos sobre los que informan los documentos se encuentran en algún punto entre la iniciación y la diligencia de archivo.
- Etapa de Archivo: tras su ejecución, por caducidad u otra causa, la tramitación ha sido dada por concluida.

En este orden de ideas se aprecia que el número de expedientes abiertos simultáneamente es limitado, ya que, los procesos de la CF se caracterizan en unos casos por tener plazos de resolución habitualmente cortos, como mensuales o semanales, y en otros casos se prolongan durante un año o durante el ejercicio fiscal comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de cada año; así pues, los expedientes deberán estar a mano en cada puesto de trabajo o, en caso de adquirir cierto volumen, en el archivo rodante existente, donde es muy fácil ordenarlos de las siguientes maneras: alfabéticamente (caso expedientes de clientes), por un número secuencial (caso número de facturas), cronológicamente, el cual es el sistema de ordenación adecuado para las series documentales de orden financiero utilizando carpetas lomo ancho de dos aros.

La permanencia de los documentos en esta fase, y por tanto su estancia física en las oficinas será de un (1) año, dos (2) como máximo, salvo que por concepto de auditoría pendiente requiera plazos más prolongados.

La correcta gestión de la documentación administrativa en esta fase de gestión, al igual que en las sucesivas, se revela como una tarea fundamental para la buena marcha de los asuntos de la unidad de negocio y es una valiosísima herramienta para reducir costos y evitar pérdidas informativas; así como también evitar retrasos en la resolución de asuntos que ocasionan perjuicios a la empresa, lo cual se traduce además en términos económicos relacionados con el tiempo de trabajo del personal dedicado a la búsqueda de información difíciles, sino imposibles, lo que muestra la necesidad de organizar correctamente la documentación no sólo en la CF sino en las demás unidades de negocio de JC.

Se debe tener en cuenta que los documentos de archivo en las fases de gestión o de oficina, la intermedia y la fase histórica, son la columna vertebral en JC ya que se constituyen en reflejo de sus funciones, de los objetivos cumplidos y prorrogados, de las actividades desempeñadas y de aquellas que se deseen acometer, en fin, es prueba de la vida misma y existencia de la empresa, por lo que se permite establecer que requieren un tratamiento idóneo desde sus orígenes para normalizar y agilizar el trabajo administrativo, y para lograr que estos fondos de gestión cuyo destino final es el archivo lleguen en condiciones de reflejar las actuaciones de la entidad que los ha creado y de reproducir el orden original de los mismos.

La piedra angular de la acción administrativa es el expediente, por lo tanto, se debe agrupar la documentación conformando idóneamente expediente por asunto; se entiende por expediente al conjunto ordenado de documentos y actuaciones que sirven de antecedente y fundamentos a la resolución administrativa, así como las diligencias encaminadas a ejecutarla; su conformación deberá realizarse mediante agregación sucesiva de documentos o registros, ordenados de manera sucesiva, como eslabones de una cadena y están unidos por una relación de causa – efecto, de ahí que deban estar ordenados de acuerdo con ese ritmo.

Así mismo, los documentos podrán ser organizados de acuerdo a su contenido considerado como esencial, es decir, aquellos que recogen la información más importante del asunto y aquellos considerados de enlace, tales como comunicaciones internas que sirven de nexo o soporte y dejan constancia de las actuaciones realizadas. Los documentos que conforman el expediente se incorporan en una carpeta lomo ancho, a la cual se le coloca un rótulo que agrupa datos de la serie documental tales como: nivel directivo, departamento o gerencia, título, fecha y/o número y año. En la siguiente figura 11, se muestra el formato de etiqueta o rotulo propuesto por la autora de este trabajo especial de grado:

NIVEL DIRECTIVO
ÁREA FUNCIONAL
TITULO SUBTITULO
NO. DE EJEMPLAR
AÑO

Fig.10. Formato de etiqueta o rótulo propuesto

Fuente: elaboración propia

El expediente debe ser natural, es decir, deberá estar ordenado en su interior siguiendo el *cursus* de las diligencias que se han seguido en su tramitación, de tal forma de irse añadiendo documentos según el orden en el que se vayan produciendo casi siempre cronológico. El cumplimiento de esta regla es imprescindible para que las actuaciones contenidas en el expediente tengan una disposición lógica y la consulta del mismo sea ágil y el resultado óptimo. No se deben dejar documentos sueltos, todo documento debe formar parte inmediatamente de un expediente.

En cada puesto de trabajo deben estar presentes sólo los expedientes en tramitación vigentes, los cuales se individualizarán por medio de carpetas lomo ancho y luego podrán guardarse en el mobiliario especializado de archivo existente, se debe evitar la multiplicidad y dispersión de éstos, que lleva a abrir nuevos expedientes sin tomar la precaución de comprobar si éstos ya existen en el mobiliario.

Se deberá dotar de los medios y materiales necesarios para el desempeño de las funciones de ordenación y descripción al personal encargado de la gestión de la documentación.

Lineamientos técnicos archivísticos propuestos para el tratamiento documental

Tratamiento documental

En este apartado se propone el tratamiento documental para la CF de JC enmarcado en el diseño de un sistema de gestión de documentos basado en la Norma ISO 15489, con el objetivo de asegurar su organización, rápida accesibilidad y utilidad para los fines de toma de decisión.

Identificación documental

Se propone la identificación de las series documentales partiendo del diagnóstico realizado en base a los procedimientos y trámites que hayan incidido en el documento para poder establecer la organización del fondo, determinándose el cuadro de clasificación y las bases para la valoración y descripción.

La identificación documental permite establecer la normalización realizada por el Analista de Gestión de Registros e Información-RIM. Esto ayuda a la evaluación de los procedimientos administrativos, a su descripción a su tratamiento informático futuro.

La información resultante de la identificación se realizará en el Archivo de Gestión de la CF, utilizando la Ficha de Identificación de Series documentales que se muestra en la figura 12, diseñada por la autora de este trabajo; que para el caso de la aplicación en JC se le aplicara la nomenclatura de AGCF-01 (Archivo de Gestión de la Contraloría Financiera-01, anexo A); en esta ficha se incorporarán los siguientes datos: denominación de la serie, evolución orgánica de JC, determinando las funciones desarrolladas a lo largo del tiempo y su adscripción orgánica; normativa específica que regule el origen de la serie, procedimiento y tipos documentales que la integran, estudio de los circuitos documentales generados durante la tramitación del expediente, que permita establecer la serie principal, relacionada, fracción, así como de los tipos documentales, su tradición y por último datos cuantitativos y cualitativos de la serie documental: volumen, fechas extremas, ordenación, descripción, valores, acceso y nivel de consulta.

La identificación básica antes descrita, se completará con un estudio exhaustivo de valoración de las series documentales. Este estudio será explicado en el siguiente punto.

A continuación se muestra las figuras Nro. 12, 13 y 14, las páginas 1, 2 y 3 de la Ficha de Identificación de Series documentales:

JC N° _____

FICHA DE IDENTIFICACION DE SERIES DOCUMENTALES AGCF-01

1.- DENOMINACIÓN DE LA SERIE

Denominación vigente _____

Denominación anterior _____

Fecha Inicial de la serie _____

Fecha final de la serie _____

2. PROCEDENCIA Y FECHAS DE CRECIÓN Y EXTINCIÓN

Organismo	Unidad / Función	Fecha Inicial	Fecha Final

Código orgánico de la Serie _____

Código funcional de la serie _____

Fig.11. Ficha de identificación de series documentales propuesto p.1.

Fuente: elaboración propia

3. CONTENIDO

4. NORMATIVA

Rango	Disposición	Fecha de Aprobación	Fecha de Publicación

5. PROCEDIMIENTO

Tipo Documental	Tradición Documental	Observaciones

6. SERIES RELACIONADAS / DUPLICADAS

7. ORDENACION

Númerica____ Materia____ Cronológica____

Alfabética____

Otro_____

Alfa numérica____

Observaciones_____

Fig.12. Ficha de identificación de series documentales propuesto p.2.

Fuente: elaboración propia

8. VOLUMEN
 Archivo de Gestión _____ mts (lineales)

9. SOPORTE
 Físico (papel) _____
 Informático _____
 Otro _____

10. VALORES

Fiscal _____	Plazo _____
Administrativo _____	Plazo _____
Legal _____	Plazo _____
Contable _____	Plazo _____
Técnico _____	Plazo _____
Histórico _____	Plazo _____

Informativo: Esos _____
 Justificación _____

Secundario _____
 Justificación _____

11. NIVEL DE ACCESO
 Público _____
 Restringido _____
 Confidencial _____

12. Nivel de Consulta
 Mucha _____
 Regular _____
 Poca _____

Fig.13. Ficha de identificación de series documentales propuesto p.3.

Fuente: elaboración propia

Valoración documental

La valoración de las series documentales va de la mano con la operación de identificación documental, se establecerá en cada una de las series los valores que poseen sus documentos en función de los efectos que causan, de la información que contienen o de su importancia y en el

establecimiento de la prescripción de sus valores, así lo expresa Duplá (2004).

La fijación de los valores estará expresado en el punto 10 de la Ficha de Identificación de Series documentales AGCF-01 (figura 14 mostrada antes), esta determinación de valores esta relacionada directamente con el expurgo o eliminación de aquellos documentos que no tengan valor histórico en el plazo de prescripción de los demás valores.

En función a lo anteriormente expuesto, se propone el análisis del fondo documental previamente identificado, siguiendo los plazos de permanencia/transferencias, selección documental, la obligatoriedad de la elaboración de tablas de retención documental en razón de las distintas cronologías documentales y el tratamiento que recibirán los documentos financieros.

Para ello, se propone el diseño de las tablas de retención documental (TRD) (la cual se explica con mayor precisión en el punto siguiente y se muestra en la siguiente figura Nro. 15), instrumento que ayudará a documentar los plazos de vigencia y períodos de retención. En el caso de los documentos con valor histórico serán definidos de conservación permanente y en el caso de los documentos con valor informativo podrán conservarse indefinidamente o se destruirán controladamente. La determinación de los plazos de retención se reglamentará de acuerdo a la legislación venezolana vigente, a los lineamientos y estándares corporativos y a las leyes aplicables extraterritorialmente.

Sistema de clasificación

Se propone respetando los principios de procedencia y orden original, un sistema de clasificación mixto orgánico-funcional para la documentación

del Archivo de Gestión de la CF de JC en estudio, reflejado en un cuadro de clasificación documental. Tal y como se ejemplifica a continuación:

Modelo de Cuadro de Clasificación del Archivo de Gestión de la CF de JC

A. Contrato Proveedores

- A.1. Registro de Información Fiscal.
- A.2. Acta de Junta Directiva.
- A.3. Instrumento Bancario.
- A.4. Declaración ISLR.
- A.5. Declaración IVA.

B. Contrato Clientes

- B.1. Registro de Información Fiscal.
- B.2. Acta de Junta Directiva.
- B.3. Instrumento Bancario.
- B.4. Declaración ISLR.
- B.5. Declaración IVA.

C. SOPs

- F.1. *SOPs* para la ejecución de las Actividades.

F.2. Políticas y estándares para el control de las Actividades.

D. Comunicaciones

D.1. Comunicaciones Internas.

D.2. Comunicaciones Externas.

Ordenación

Se propone para las unidades documentales dentro de cada serie documental y para cada serie documental una ordenación de acuerdo a la naturaleza de las mismas, sea cronológico, alfabética o numérica.

Se utilizará un Sistema de Ordenación Cronológico (año, mes y día) en conjunto con un sistema numérico para el caso de los tipos documentales que por sus características lo requieren, como el caso del número de factura, número de asiento, número de cheque, entre otros, siguiendo un orden consecutivo.

Tabla de retención documental (TRD): Selección

De acuerdo a la conceptualización de la selección por Duplá (2004), como operación intelectual y material de la identificación, de evaluación y de localización de las series o fracciones de serie que han de ser eliminadas o conservadas en virtud de los criterios y los plazos que se establezca a través de la valoración, se utilizará el instrumento propuesto para la valoración documental previamente y la Tabla de Retención Documental (TRD), para la determinación del destino de los documentos, es decir, se determinará en ésta los plazos de los tiempos límites para su conservación (sean trasladados o transferidos) o para su eliminación.

La TRD propuesta reflejará la siguiente información: identificación del nivel directivo, departamento de las serie y subserie(s) documental(es), el título del documento, la descripción del mismo, el período de retención que comprende desde seis meses hasta un tiempo de retención permanente por ser la serie documental de valor histórico, tipo de documento de acuerdo a la clasificación establecida por JC, comentarios adicionales, fecha de modificación de aplicar alguna versión, la normativa de conservación, la tradición documental (original o copia), el soporte de la información (físico o electrónico), nivel de acceso (público, restringido o confidencial), la identificación de la susceptibilidad a ser digitalizada la serie documental. En la siguiente figura Nro. 15 se muestra el encabezado la tabla TRD y en la figura Nro. 16 se muestran los códigos de retención que se proponen:

Guías de Retención Documental .xls

Nivel Directivo	Departamento	Título del Documento	Descripción del Documento	Período de Retención: Activo	Período de Retención: Inactivo	Período de Retención: Total	Tipo de documento	Comentarios	Fecha de Modificación	Normativa de Conservación	Tradicional Documental	Soporte	Nivel de Acceso	Digitalización

Fig.14. Modelo de guía o tabla de retención documental

Fuente: elaboración propia

CLAVES PARA CODIGOS DE RETENCION		
ACT	ACT	Activo - El documento es retenido por el periodo del tiempo al cual se hace referencia mientras el asunto este activo
RA	AR	Revisión Anual
AC	CY	Año en Curso - El periodo de tiempo comenzando al finalizar el año calendario en curso, Diciembre 31
EX	EX	Expiración de Lote Auditoría Final de Impuestos - Todos los documentos financieros deben ser retenidos hasta que la auditoría federal de impuestos se haya completado. Esto es además de cualquier número de años en específico. El Departamento de Finanzas debe confirmar que la auditoría esta completa.
AFI	FTA	
VA	LA	Vida del Activo Vida de la Corporación o Compañía - Retener los documentos
VG	LC	Indefinidamente (de manera permanente) o por el tiempo que JANSSEN CILAG continúe como compañía
VP	LP	Vida del Producto / Proyecto
VS	LS	Vida del Sistema - el documento es guardado durante el periodo de vida del sistema o de la computadora Reemplazado o Sustituido - Un documento es reemplazado o sustituido por una versión mas nueva. Nota: SUP puede estar seguido de un "numero" y la letra "V" en el código de acción para denotar el número de las versiones previas (no años) a ser guardadas. Por ejemplo, SUP 5V significaría reemplazado, y guardar las últimas 5 versiones
S	S	
TR	ST	Traslado o Establecimiento - la información se guarda hasta el caso, la relación, etc., este cerrado.
TR	T	Terminado - Aplica al final de un evento fundamental, como la terminación de un empleado, terminación de un proyecto, expiración de un contrato, etc.
V	V	Versión - La información se guarda hasta ser sustituida por una versión mas nueva
A	Y	Años - Retener los documentos por un número específico de años
D	D	Días - Retener los documentos por un número específico de días
M	M	Meses - Retener los documentos por un número específico de meses
VE	LB	Vida del Edificio - Retener los documentos durante el periodo de vida del edificio
VP	LOF	Vida de la Película - Retener los documentos durante el periodo de vida de la película

Fig.15. Claves códigos de retención

Fuente: elaboración propia

En este sentido, serán los asesores legales externos de JC quienes se deberán encargar de evaluar los períodos de retención que se establezcan, en concordancia con la legislación venezolana e internacional, de las series y subseries documentales de acuerdo a la TRD, así como la disposición final

de los mismos. Sin esta evaluación la Junta Directiva de JC no podrá aprobar las TRD.

Transferencia documental

Estas se realizarán en un período de tiempo adecuado, a fin de determinar con exactitud los períodos de tiempo de cada transferencia documental se utilizará un calendario de transferencias que regule los envíos documentales, de manera que se reduzca la posible confusión al realizar los envíos desde el Archivo de Gestión de la CF al Archivo Intermedio o Histórico.

Este calendario debe programarse en base a las necesidades de la CF. Por lo cual se propone una transferencia documental anual en el mes de mayo de cada año, pasado el primer trimestre del año. Debido a que en durante el segundo trimestre ya se cuenta con la información de las fechas de auditorías previstas en el año y el tiempo idóneo de disponibilidad de la CF para realizar esta actividad.

Con el calendario de transferencias se calculará y establecerá la fecha de transferencia, de acuerdo a los plazos y al período de retención establecido, calculados en base a la fecha de la serie y subserie documental, para ello se asignará un campo formulado en la TRD.

Eliminación

Para aquellos documentos cuyo valor se extingue con el transcurrir del tiempo y se prevé que no tengan valor histórico, se les aplicará el proceso de eliminación debidamente autorizado, mediante la tarea de destrucción física.

Se propone para la actividad de la destrucción física de los documentos, el uso de máquinas especializadas para tal fin, con el objeto de

reducir el volumen documental de conformidad con la disposición final que establezca la Tabla de Retención Documental, siempre y cuando se rellene y firme el Acta de Eliminación de Documentos AGCF-02, preparada por la autora del presente trabajo de grado y que se muestra en la siguiente figura Nro. 17; de esta manera se dará testimonio de que la eliminación de los documentos ha sido autorizado por los asesores legales externos y refrendado por la Junta Directiva de la empresa. Este método de destrucción asegurará que no sea posible la lectura ni la reconstrucción de los documentos eliminados sin importar su soporte.

Adicionalmente se propone que la destrucción de las copias de documentos generados en el archivo de Gestión de la CF sea autorizada por la dirección de la CF, utilizando igualmente máquinas especializadas para tal fin, de esta manera se mantiene la confidencialidad y se aumenta la eficacia en el proceso, evitando la transferencia de las copias al archivo Intermedio/Histórico.

JC N° _____

ACTA DE ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS AGCF-02

1.- En _____, a los ____ días del mes de _____ del año _____, debidamente convocada se reunió la Junta Directiva de los documentos del Archivo Intermedio/Histórico de Janssen Cilag, C.A., con el fin de autorizar la eliminación de documentos, como se especifican a continuación:

2.-

3.- Aprobada, firmada y sellada, se levanta la presente acta con la asistencia de los siguientes miembros:

4.- Firmas:

Fig.16. Acta de eliminación de documentos AGCF-02
Fuente: elaboración propia

CAPITULO VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

La gerencia de contraloría Financiera adscrita a la dirección de Finanzas de Janssen Cilag, es área objeto de estudio y aplicación de este proyecto, genera el 70% del volumen de documentos anuales de la empresa (unos 800 expedientes); luego de la implementación de esta propuesta, se espera que la documentación esté disponible de manera eficiente y oportuna para el resto de las gerencias de la dirección de finanzas: gerencia de Logística y Facturación, gerencia de Impuestos, gerencia de Planificación y gerencia de Control Interno, así como para la dirección Médica y Asuntos Regulatorios, ambas direcciones son consideradas críticas para el negocio.

El proceso descrito en el capítulo VI, propone el tratamiento documental adecuado y normalizado bajo los siguientes parámetros: identificación, valoración, ordenación, retención, transferencia y eliminación si fuere el caso. Se observa entonces que con un mínimo de inversión, se normaliza el 70% del volumen de documentos anuales de la empresa, mediante la centralización de la digitalización y custodia de la documentación, cuyo acceso se establece de acuerdo al nivel o perfil de seguridad del usuario, según la restricción dispuesta por su uso, valor administrativo y políticas internas. Esto evitará que en las distintas áreas y departamentos de la empresa mantenga y genere duplicidad de documentación, minimizando el gasto en recursos como papel, toners, tintas y / o escaneo de documentos y en consecuencia, se libera espacio físico y virtual.

La propuesta diseñada en este trabajo especial de grado, se desarrolla bajo la metodología del PMBOK lo que permitirá un riguroso control y seguimiento de actividades de forma práctica y sistematizada; producto del análisis se propone el traslado de la función de la gestión, custodia y administración de la documentación, al área de Tecnología de la Información (TI) de acuerdo a los lineamientos corporativos de la política mundial de Gestión de Documentos (WWRIM) de la casa matriz Johnson & Johnson. El traslado y la consolidación de la función de gestión de la documentación, incluye el incremento de plantilla en apenas dos profesionales especializados en la gestión documental,

Para llevar a cabo la implementación, se requiere de la participación activa de la gerencia de Control Interno, siendo el área que actualmente tiene a cargo la gestión de la documentación, permitiendo de esta manera que se mantengan los lineamientos dispuestos por la dirección de Finanzas y especialmente de la Contraloría Financiera, tomando en cuenta que la documentación generada por esta unidad soporta la vida y el funcionamiento económico de la empresa y, como se menciona en el capítulo III de este trabajo, la documentación generada por esta áreas es susceptible a las auditorías internas y externas y requerida en fiscalizaciones por los entes reguladores locales y extraterritoriales.

El éxito y culminación del proyecto, tal como se mencionó en capítulo VII de este trabajo de grado, dependerá además de que la junta directiva de Janssen Cilag comprenda y acepte la importancia que refiere la normalización en la gestión documental, situación que minimizará el impacto de los límites o restricciones del proyecto.

El proyecto se llevará a cabo en un lapso de seis meses, de acuerdo al cronograma propuesto; seguidamente se recomienda replicar el diseño al resto de las gerencias de la contraloría financiera y, en la dirección Médica y

Asuntos Regulatorios, esta última genera el 20% de las series documentales, tal como se explicó en el capítulo III del presente trabajo; no obstante es un porcentaje menor al generado por la dirección de Finanzas, dicha área debe conservar la documentación generada y la documentación histórica de registro de productos de forma permanente, lo que supone actualmente un volumen documental de alrededor de 700 expedientes; de esta forma se conformará progresivamente un sistema integral de gestión documental que normalizará el fondo documental de JC.

Conjuntamente con lo expresado anteriormente, se recomienda formalizar los procedimientos operativos estandarizados (SOPs) y muy especialmente los de la dirección de Finanzas y dirección Médica y Asuntos Regulatorios, como insumo del área de gestión documental de JC; sin embargo esto puede realizarse en forma paralela o posterior a la implementación del proyecto, ya que no impide el desarrollo de la propuesta.

Finalmente, se propone la utilización de los formatos o instrumentos diseñados por la autora del presente trabajo de grado a saber: el formato de etiqueta o rotulo para la carpeta del expediente, la ficha de Identificación de series documentales, la tabla de Retención Documental, los códigos de retención y el acta de Eliminación de Documentos, ya que los mismos permiten una aplicabilidad técnica archivística normalizada para el tratamiento documental, abarcando los procesos de identificación, valoración, clasificación, ordenamiento, selección y expurgo de un sistema de gestión documental, tal como se plantea en la norma ISO 15489. A tal efecto, a los mencionados formatos o instrumentos se les incluyó en diseño corporativo de JC: el logo de la empresa y el de la política global corporativa (WWRIM), insertos en el anexo A del presente trabajo de grado.

Finalmente se sugiere que en el transcurso de todo el proceso de implementación, los profesionales del área de gestión de registros e

información planificarán y ejecutarán los períodos de formación, sensibilización y capacitación de los empleados de JC, a objeto de lograr la concientización del recurso humano de la empresa.

Fuentes consultadas

Alonso, J.A., García, M., y Lloveras, M.R. (2007). La Norma ISO 15489: un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones. *Revista de biblioteconomía i documentació* Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya [Revista en línea] Consultado el 16/05/11 en: [ehhttp://eprints.rclis.org/bitstream/10760/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras_-_La_norma_ISO_15489.pdf](http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras_-_La_norma_ISO_15489.pdf)

Alós-Moner, A. (2011). Gestión de Documentos: sonrisas y lágrimas. *Anuario ThinkEPI. Foro para profesionales de Bibliotecas y Documentación* [Revista en línea], 5. Disponible: www.doc6.es/media/pdfs/Thinkepi_web.pdf [Consulta: 2011, abril 09]

Artiles Visbal, S. (2009). La gestión documental, de información y el conocimiento en la empresa. El caso de Cuba. *Revista ACIMED* [Revista en línea], 19. Disponible: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol19_5_09/aci02509.pdf [Consulta: 2011, mayo 21]

Balestrini, M. (2002). *Como se elabora el proyecto de investigación* (6ª ed.). Caracas: BL Consultores Asociados. Servicio Editorial.

Benítez, S. (2007). *Propuesta para la organización y diseño de un sistema de gestión e información documental para el archivo de la Dirección General de la Consultoría Jurídica de la Gobernación del Estado Carabobo*. Tesis de grado no publicado. Universidad Central de Venezuela. Caracas.

Comisión de Administración de Divisas (CADIVI). (2011). *Providencia 108, 20-09-11*.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2000). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5.453 (Extraordinaria), 24-03-00.

Código Orgánico Tributario. (2001). *Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 37.305, 17-10-01.

Cruz Mundet, J. (2006). *La gestión de los documentos en las Organizaciones*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Cruz Mundet, J. (1994). *Manual de archivística (2a ed.)*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Cruz Mundet, J. y Mikelarena, F. (2006). *Información y documentación administrativa (2a ed.)*. Madrid: Editorial Tecnos.

Cano Flores, M. [et. al]. (2001). *Compilación de principios y normas nacionales e internacionales de calidad total. Una guía de consulta para la planeación y certificación empresarial. Ciencia Administrativa [Revista en línea]*, 1:195-208. Disponible: <http://www.uv.mx/iiesca/revista2001-1/normas.htm>

Del Castillo Guevara, J y Mena Mugica, M. (2011). *La gestión de documentos de archivos en el actual contexto organizacional y la introducción a la Norma ISO 15489. Revista ACIMED [Revista en línea]*, Vol 22, No 1. Disponible: <http://www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/154/97.pdf>
[Consulta: 2011, noviembre 21]

Duplá, Ana. (2004). *Manual de archivos de oficina para gestores*. Madrid: Marcial Pons, Ediciones jurídicas y sociales.

García Moreno, M. (1998). *Metodología para abordar un proyecto documental en la empresa. Revista de Documentación de las Ciencias de Información [Revista en línea]*, 21. Disponible: <http://revistas.ucm.es/inf/02104210/articulos/DCIN9898110143A.PDF>
[Consulta: 2011, Mayo 27]

GITAA Grupo Iberoamericano de Tratamiento de Archivos Administrativos (1997). *Hacia un diccionario de terminología archivística*. Santa fe de Bogotá: Archivo General de la Nación de Colombia.

Gómez-Gillamón, F. (2005). La gestión documental y la Norma ISO 15489:2001 records management. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* [Boletín en línea], 78. Disponible: <http://www.aab.es/pdfs/baab78/78a2.pdf> [Consulta: 2011, mayo 29]

ISO 15489-1. (2001). *Information and documentation – Records management. Part 1: General* [Documento en línea] Disponible: <http://www.archives.org.il/UserFiles/File/119894256812.pdf> [Consulta: 2011, mayo 30]

ISO 15489-2. (2001). *Information and documentation – Records management. Part 2: Guidelines* [Documento en línea] Disponible: http://www.tavanir.org.ir/tech-doc/Mosavab/other/iso_15489-2.pdf [Consulta: 2011, mayo 30]

Janssen Cilag Venezuela (2012). [Intranet en línea]. Disponible: <http://intranet.janve.jnj.com> [Consultada: 2012, enero 4]

Johnson & Johnson Company (2012). [página web en línea]. Disponible: <http://intranet.janve.jnj.com> [Consultada: 2012, enero 4]

Johnson & Johnson Company. (2011). *Programa de Gestión de Documentos e Información*. Caracas: RIM.

Johnson & Johnson Company. (2011). *Política Global de Records Management*. Caracas: RIM.

La Torre, J. (2000). *Metodología para la identificación y valoración de fondos documentales*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, S.G. de Información y Publicaciones.

Ley Contra la Corrupción. (1955). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5.637 (Extraordinaria), 07-04-03.

Ley de Reforma Parcial del Código de Comercio. (1955). *Gaceta Oficial de la República de Venezuela*, 475 (Extraordinaria), 21-12-55.

Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos. (1981). *Gaceta Oficial de la República de Venezuela*, 2.818 (Extraordinaria), 01-07-81.

López, P. (1998). Identificación y valoración de documentos en España a partir de 1975. [Revista en línea]. *Anales de Documentación*. Vol. 1. Consultada el 01 de noviembre de 2011 en: <http://www.um.es/fccd/anales/ad01/ad0106.html>

Moreira Delgado, M. (2007). Gestión por procesos y su aplicación en la organización de información de empresa de telecomunicaciones de CUBA, S.A. *Revista Ciencias de la Información* [Revista en línea], 38. Disponible: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/1814/181414861002.pdf> [Consulta: 2011, Mayo 21]

Project Management Institute (2008). *Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK)*. Cuarta edición [Libro en línea] Disponible: http://ceprocor.cba.gov.ar/info/pmbok_4ed_es%5b1%5d.pdf [Consulta: 2011, octubre 06]

Rojas, P. (2008). *Propuesta de un programa de gestión de documentos para la empresa DHL Fletes Aéreos Venezuela*. Tesis de grado no publicado. Universidad Central de Venezuela. Caracas.

Schelleberg, T. (1958). *Archivos Modernos. Principios y técnicas*. La Habana: Instituto Panamericano de Geografía e Historia.

Sierra, L. (2007). *Guía metodológica para la elaboración de tablas de retención documental*. [Guía en línea]. Consultada 7 de noviembre de 2011 en: <http://www.sociedadcolombianadearchivistas.org>

Taboada, F. y Nielsen, M. (2006). *Archivística y Normalización: Norma ISO 15489*. Buenos Aires: Alfagrama.

Vázquez, M. (1997). *Introducción a la archivología: guía de estudio*. Bogotá: Archivo General de la Nación.

Anexo A



Matriz de Análisis Descriptiva de Procesos

Proceso:
Referencia:
Propietario:
Objetivo:

Ref.	Actividades y Tareas	Tiempos de Realización	Documento Generado
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

Fig. 17. Matriz de Análisis Descriptiva de Procesos Propuesta para JC

Fuente: elaboración propia

A continuación se presenta la Matriz de Análisis Descriptiva de Procesos aplicada a JC para el levantamiento y análisis de los circuitos documentales:

Matriz de Análisis Descriptiva de Procesos

Proceso: Administración de datos maestros
Referencia: FIN-VE-SOP-CONT-001
Propietario: Analista de Control Interno
Objetivo: Procedimiento que defina la gestión operativa para realizar los cambios en los diferentes ítems registrados el Master Data.

Ref.	Actividades y Tareas	Tiempos de Realización	Documento Generado
1	Creación de Proveedores	48 horas luego de recibir la documentación del proveedor	<p>Expediente electrónico del Proveedor Nacional. Serie documental que contiene los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planilla de Registro de Proveedores. Copia legible del RIF. Copia de la última de declaración de ISLR, Certificado de Declaración o Planilla de Pago (*) Copia de la última declaración de IVA, Certificado de Declaración o Planilla de pago. Copia del Registro Mercantil (con sus respectivas modificaciones) (**) Referencias Bancarias o copia de un cheque del proveedor donde aparezcan los veinte dígitos de la cuenta corriente. Copia de una factura en blanco, a fin de verificar deberes formales. Si el proveedor es beneficiario de exenciones de IVA o ISLR deberá entregar adicionalmente copia de la calificación de la exención correspondiente otorgada por el SENIAT. <p>(*) Para el caso de proveedores naturales (médicos, traductores o cualquier otro que no tengan empresa registrada) y que no presenten declaración de ISLR anual ya que sus ingresos anuales no superen las unidades tributarias mínimas establecidas (1.000 UT) para declarar, deberá entregarnos en sustitución de la declaración de ISLR, una certificación de ingreso debidamente firmada por un contador.</p> <p>(**) No aplica a proveedores o personas naturales.</p> <p>Expediente electrónico del Proveedor Extranjero. Serie documental que contiene los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planilla de Registro de Proveedores Copia certificada de identificación fiscal (equivalente al RIF) Copia del pasaporte (*) Copia de estado cuenta o certificación bancaria

			<ul style="list-style-type: none"> Nombre y dirección del banco beneficiario Cuenta bancaria, ABA o Swift (en caso de que el banco receptor no posea esta información, necesitará un banco intermediario) Nombre del banco intermediario Dirección del banco intermediario ABA o Swift del banco intermediario. <p>(*) Aplica a proveedores o personas Naturales extranjeras</p>
2	Creación de Clientes	48 horas luego de recibir la documentación del cliente	<p>Expediente electrónico de Cliente Empleado. Serie documental que contiene los siguientes documentos: el correo de aprobación, planilla de creación de clientes, copia de la cédula y copia del RIF.</p> <p>Expediente electrónico y físico de Cliente Comercial. Serie documental físico y electrónico que contiene los siguientes documentos: Registro Mercantil, Copia del RIF, dos referencias comerciales, dos últimos estados financieros auditado, y solicitud de creación de clientes. Los documentos físicos se archivan en una carpeta de fibra marrón, tamaño oficio, identificando en el rótulo el Código SAP del Cliente, RIF y Razón social (ordenamiento alfabético por razón social).</p>
3	Creación de Cuentas de Balance	48 horas luego de recibir la solicitud de creación	Expediente electrónico de Creación de Cuentas: Planilla de Creación de cuentas y correo de aprobación del Coordinador de Contabilidad
5	Creación y Modificación de Ordenes Internas	48 horas luego de recibir la solicitud de creación o modificación	Expediente electrónico de Creación y Modificación de Ordenes Internas: Planilla de Solicitud de Creación de Ordenes Internas y correo de aprobación del Coordinador de Contabilidad
6	Creación y Desincorporación de Activo Fijo	48 horas luego de recibir la solicitud de creación o desincorporación	Expediente electrónico de Creación y Desincorporación de Activo Fijo: Planilla de Solicitud de Creación o Desincorporación de Activo Fijo y correo de aprobación del Contralor Financiero
7	Creación de Centros de Costos	48 horas luego de recibir la solicitud de creación o modificación	Expediente electrónico de Creación de Centros de Costos: Planilla de Solicitud de Creación de Centros de Costos y correo de aprobación del Contralor Financiero
8	Cambio de Precios de Productos	El primer día del mes, donde haya sido aprobada la vigencia de la nueva de la lista de precios	Expediente físico de Cambio de Precios de Productos: se archiva la lista aprobada del cambio de precios con las pantallas de SAP impresas en la carpeta lomo ancho identificada como "Cambio de Precio" en su rótulo.
9	Cambio de Descuentos	24 horas luego de recibir la solicitud de cambio de descuentos	Expediente físico de Cambio de Descuentos: archiva la aprobación del cambio de descuento anexando la impresión del cambio realizado en la carpeta lomo ancho identificada como "Cambio de Precio"

Matriz de Análisis Descriptiva de Procesos

Proceso: Activos Fijos
Referencia: FIN-VE-SOP-CONT-002
Propietario: Analista de Control Interno
Objetivo: Garantizar que los procesos contables relacionados a la propiedad de planta y equipo de la empresa estén de acuerdo con lo establecido en los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

Ref.	Actividades y Tareas	Tiempos de Realización	Documento Generado
1	Adquisición y Desincorporación de Activos		<p>Expediente de Adquisición de Activo Fijo: contiene presupuesto, Planilla "CAR", factura y orden de compra</p> <p>Expediente de Desincorporación de Activo Fijo: contiene Planilla de desincorporación, documento soporte de la baja con su correspondiente aprobación.</p>

Matriz de Análisis Descriptiva de Procesos

Proceso: Análisis Crediticio de Clientes
Referencia: FIN-VE-SOP-CONT-003
Propietario: Analista de Cuentas por Cobrar
Objetivo: Establecer un procedimiento que defina la gestión operativa del Analista de Crédito y Cobranza con relación al análisis crediticio de clientes y asegure el establecimiento de límites de crédito apropiados, basándose en el número de pedidos, ventas y capacidad financiera.

Ref.	Actividades y Tareas	Tiempos de Realización	Documento Generado
1	Análisis Crediticio de Clientes	5 días	<p>Informe del Análisis Crediticio del Cliente. Se archiva en formato electrónico por año y por razón social del cliente. El informe contiene la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> Código del cliente Nombre del cliente Ventas acumuladas en bolívares mismo periodo 1 año atrás (Ejemplo Enero-Agosto 2003) Ventas acumuladas en bolívares mismo periodo año actual (Ejemplo Enero- Agosto 2004) Ventas mensuales (Ejemplo Enero-Agosto año actual) Venta más alta año actual Cuentas por cobrar al cierre del periodo analizado (Ejemplo Agosto año actual) Límite de crédito actual Porcentaje incremento en ventas acumuladas en Bs. (Ventas acumuladas 1 año atrás Vs. Ventas acumuladas año actual) Promedio porcentual de exceso en Límite de crédito de 6 meses año actual Días en la calle históricos año actual Límite propuesto Aumento en bolívares % del aumento en bolívares sobre el límite actual Criterios más importantes para los límites propuestos Fecha de apertura del código en la empresa
2	Registro Crédito de Nuevos Clientes	2 días	<p>Informe del Análisis Crediticio del Cliente. Se archiva en formato electrónico por año y por razón social del cliente. El informe contiene la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> Código del cliente Nombre del cliente Ventas acumuladas en bolívares mismo periodo 1 año atrás (Ejemplo Enero-Agosto 2003) Ventas acumuladas en bolívares mismo periodo año actual (Ejemplo Enero- Agosto 2004) Ventas mensuales (Ejemplo Enero-Agosto año actual) Venta más alta año actual Cuentas por cobrar al cierre del periodo analizado



			(Ejemplo Agosto año actual) 24. Límite de crédito actual 25. Porcentaje incremento en ventas acumuladas en Bs. (Ventas acumuladas 1 año atrás Vs. Ventas acumuladas año actual) 26. Promedio porcentual de exceso en Límite de crédito de 6 meses año actual 27. Días en la calle históricos año actual 28. Límite propuesto 29. Aumento en bolívares 30. % del aumento en bolívares sobre el límite actual 31. Criterios más importantes para los límites propuestos 32. Fecha de apertura del código en la empresa
--	--	--	---

Matriz de Análisis Descriptiva de Procesos

Proceso: Cuentas por cobrar
Referencia: FIN-VE-SOP-CONT-005
Propietario: Analista de Cuentas por Cobrar
Objetivo: Establecer un procedimiento que defina la gestión operativa del Departamento de Crédito y Cobranzas con relación a las cuentas por cobrar, con la finalidad de apoyar y garantizar que el registro y la gestión de las cobranzas sean realizadas acorde a los términos acordados con los clientes y de manera oportuna.

Ref.	Actividades y Tareas	Tiempos de Realización	Documento Generado
1	Gestión de Cobranzas	C+5	Archiva depósitos cheques de clientes con factura en carpeta lomo ancho como Cobranzas
2	Negociaciones de Fin de Año	Sept-Dic (4 meses)	Se archiva en una carpeta de fibra como "Negociaciones del año", minutas y acuerdos establecidos con los clientes a efectos de contar con los soportes para las modificaciones de datos maestros correspondientes en SAP (descuentos, días de pago) anexas documento que soporte la desviación o modificación sobre las condiciones pre-establecidas.
3	Registro de Cobranzas	Semanal	Se imprime el asiento contable correspondiente, se anexa el comprobante bancario y relación de pago, y se archiva por correlativo de asiento contable en Carpeta "Asientos contables mes X".
4	Reporte resultado Cobranza	C+5	Este reporte muestra: En los datos generales el presupuesto de cobranza vs. Lo cobrado en términos nominales y porcentuales. La antigüedad de la cartera al cierre de mes Días de Cartera. Detalle de días de cartera y antigüedad segregado por mercado (privado, público y total compañía). Ponderación de cada mercado del total de cartera. Clientes con facturas vencidas pendientes al cierre de mes. Detalle de los DPP y otros descuentos indebidos. Notas de crédito o DPP no tomados. Este reporte es un archivo electrónico que se encuentra en la red, lleva un control de ejecución del presupuesto de cobranzas, el cual se estima una vez al mes y semanalmente, se actualizan las cobranzas reales. Analizando así, la ejecución semanal del mismo (estimado vs. real).

Matriz de Análisis Descriptiva de Procesos

Proceso: Intercompany
Referencia: FIN-VE-SOP-CONT-006
Propietario: Analista de Intercompañía
Objetivo: Establecer un procedimiento que defina la gestión operativa la Gerencia de Contabilidad a fin de garantizar que los procesos contables entre las filiales se realicen de manera oportuna y razonable, y que tengan controles que evidencien su transparencia y claridad; en concordancia con lo establecido en el VWV-210E.

Ref.	Actividades y Tareas	Tiempos de Realización	Documento Generado
1	Asientos Afiliadas	Semanal	El Analista de Intercompañía, debe archivar las facturas y registros contables, en Carpetas lomo ancho identificadas como "Asientos Afiliadas Año X".
2	Pagos de Servicios y Otras Compras	C+3	Se Imprimen registros contables y se anexa copia del estado de cuenta de banco. Esto se archiva en Carpeta lomo ancho identificadas como "Asientos Contables Afiliadas Año XX".
3	Estados de Cuenta y Conciliaciones	C+5	Emitir las conciliaciones Intercompañías, las cuales deben ser firmadas en señal de revisado y aprobado por el Coordinador de Contabilidad antes de C+5. Se Archiva en la carpeta lomo ancho identificadas como "Conciliaciones Año XX".
4	Cálculo antigüedad Cuentas Intercompañía	Al cierre antes de C+5	El Analista de Intercompañía baja de SAP el reporte de cuentas por pagar abiertas a la fecha del cierre, imprime y archiva el archivo electrónico en la red

Matriz de Análisis Descriptiva de Procesos

Proceso: Reportes de Gastos
Referencia: FIN-VE-SOP-CONT-007
Propietario: Analista de Control Interno
Objetivo: Establecer un procedimiento que defina la administración de los reportes de gastos presentados por los empleados, así como el reembolso de efectivo a los mismos, de manera de asegurar que el proceso se realice apropiada y oportunamente.

Ref.	Actividades y Tareas	Tiempos de Realización	Documento Generado
1	Reportes de Gasto	Una vez a la Semana	<p>Todas las semanas los empleados que incurran en gastos relacionados con actividades propias de la empresa deben realizar el reporte de dichos gastos a través del sistema DINNERO. En él deben cargar los montos y descripción de cada uno de los gastos a reportar en las cuentas de gastos que correspondan según la descripción del importe. Al terminar de cargar los gastos deben imprimir dicho reporte, anexo los soportes de dichos importes (facturas) y enviar a su supervisor inmediato para su aprobación.</p> <p>En este caso esta documentación generada en este proceso será archivada en el pago correspondiente</p>

Matriz de Análisis Descriptiva de Procesos

Proceso: Tarjetas de Crédito Corporativas
Referencia: FIN-VE-SOP-CONT-008
Propietario: Analista de Control Interno
Objetivo: Establecer un procedimiento que defina la gestión operativa de Control Interno, a fin de asegurar un manejo y uso adecuado de las tarjetas de crédito corporativas, asegurándose de que los pagos se realicen acorde a los términos acordados con las entidades bancarias y empleados, y de acuerdo a los procedimientos corporativos de la empresa.

Ref.	Actividades y Tareas	Tiempos de Realización	Documento Generado
1	Reportes TDC VISA BVC Y AMEX	Fecha corte de tarjetas	<p>Recibir los reportes de Gastos de tarjeta de crédito con la documentación soporte. Revisar la integridad de la información y en caso de estar completa, revisar que haya sido aprobado, en caso de estar correcto actualizar el estatus en DINNERO "Entrego" de lo contrario desaprobado para que se realicen las correcciones, descargar el TXT de los reportes recibidos y completos desde DINNERO para cargarlos en SAP mediante la transacción ZFI073. Una vez finalizada la carga, sellar como Contabilizado cada reporte y colocar el número de asiento contable generado por SAP.</p> <p>Archiva en carpetas lomo ancho denominada "Reportes de tarjeta de crédito XX Mes XX" de manera correlativa acorde al orden de los estados de cuenta consolidado.</p>
2	Reporte BTAs AMEX CORPBANCA	Entre día 10 y 13 de cada mes	<p>El Analista de Control Interno debe revisar y verificar la documentación física (facturas con soportes de aprobación) recibida y que la información cargada esté acorde al estado de cuenta original de la tarjeta según su facturación.</p> <p>Archiva en carpetas lomo ancho denominadas "Tarjetas de Crédito BTA Centralizadas Mes XX" de manera correlativa acorde al número de tarjeta.</p>
3	Reporte VISA Hoteles	Después del corte de las tarjetas (entre 25 y 28 de cada mes)	<p>El Analista de Control Interno, debe imprimir el estado de cuenta de la tarjeta de crédito Visa y entregar al Coordinador de Eventos para que este reconcilie y entregue todos los soportes.</p> <p>Una vez recibida la documentación física (facturas con soportes de aprobación), el Analista de Control Interno debe revisar que efectivamente todo lo que está cargado acorde al estado de cuenta original de la tarjeta es lo que está facturado, debidamente soportado y autorizado.</p> <p>Archiva en carpetas OSLO denominadas "Tarjetas de Crédito Visa Mes XX".</p>

Matriz de Análisis Descriptiva de Procesos

Proceso: Pagos
Referencia: FIN-VE-SOP-CONT-009
Propietario: Analista de Pagos
Objetivo: Establecer un procedimiento que defina la gestión operativa del Departamento de Pagos, en cuanto a asegurar que los pagos y reembolsos se realizan acorde a los términos acordados con los diferentes proveedores internos, externos y empleados y de acuerdo a los procedimientos corporativos de la empresa.

Ref.	Actividades y Tareas	Tiempos de Realización	Documento Generado
1	Pagos Por Transferencias	Entre los días miércoles y viernes de cada semana	El Analista de Pagos debe imprimir el reporte de Venecredit "Lote no procesado" Anexar las facturas y reportes de gastos con su documentación soporte al reporte con los detalle de pago. El viernes de esa misma semana, colocar sello de "Pagado a cada factura y anclar su número de asiento contable respectivo, asimismo archivar toda la documentación generada por Lote de Pago en carpetas identificadas como "Transferencias a Proveedores". El archivo de las facturas deberá hacerse de manera correlativa acorde al número de asiento
2	Pagos Por Adelanto de Efectivo	Entre los días miércoles y viernes de cada semana	El Analista de Pago debe llenar el monto en la planilla de Adelanto de Efectivo y entregar al solicitante. Igualmente, deberá guardar una copia en sus registros firmada por el solicitante para su control. Una vez registrada la salida de efectivo a través de la transacción F-53, el Analista de Pago archiva los soportes en la carpeta lomo ancho como "Pagos manuales Mes XX, año".
3	Pagos Por Cheques	Entre los días miércoles y viernes de cada semana	El Analista de Pagos, debe archivar todos los soportes (comprobante del cheque más documentación soporte del concepto de la emisión del cheque) en carpetas lomo ancho identificadas como "Pagos", ordenados de manera correlativa por número de asiento contable.
4	Transferencias en Dólares	Entre los días miércoles y viernes de cada semana	El Analista de Pagos, una vez llenada la información requerida por el sistema del banco deberá anexar los documentos que soportan el pago y archivar documentación generada en carpeta lomo ancho identificada como "Pagos" de manera correlativa por número de asiento contable.
5	Pagos De tarjetas de Crédito – AMEX- BTAs	Entre los días miércoles y viernes de cada semana	El Analista de Pagos debe Archivar todos los soportes mas el estado de cuenta en carpeta lomo ancho identificada como "Pagos" de manera correlativa por número de asiento contable.

Matriz de Análisis Descriptiva de Procesos

Proceso: Tesorería
Referencia: FIN-VE-SOP-CONT-010
Propietario: Analista de Control Interno
Objetivo: Establecer un procedimiento que defina la gestión operativa del Departamento de Contabilidad y asegure la ejecución apropiada de los procesos relacionados a apertura y cierre de cuentas, manejo de efectivo y elaboración de flujo de caja. En concordancia con las normas y procedimientos corporativas.

Ref.	Actividades y Tareas	Tiempos de Realización	Documento Generado
1	Elaboración de Flujo de caja	A principio de cada mes	<p>Analista de Control Interno debe recolectar con los departamentos correspondientes la información de pagos por cualquier concepto (compra de activos fijos, pagos de impuestos, pagos a proveedores), para el próximo mes. Con esta información debe realizar la proyección de las próximas semanas.</p> <p>Los lunes de cada semana, se debe acceder a las páginas de Internet de todos los bancos y descargar los movimientos de la semana anterior y debe vaciarlos en el archivo electrónico "NUEVO FCL 2012 PROYECTADO" en la hoja llamada "BANCOS" que se encuentra en la red.</p>
2	Conciliaciones Bancarias	Semanal	Analista de Control Interno debe ingresar en cada una de las cuentas bancarias para consultar el saldo de la cuenta y actualizar el archivo electrónico de estados de cuenta que se encuentra en la red como Estado de Cuenta Banco XX.

Matriz de Análisis Descriptiva de Procesos

Proceso: Asientos Contables Manuales
Referencia: FIN-VE-SOP-CONT-016
Propietario: Coordinador de Contabilidad
Objetivo: Establecer procedimientos de Control Interno que permitan asegurar que los registros contables estén debidamente contabilizados, soportados y autorizados por la persona correspondiente.

Ref.	Actividades y Tareas	Tiempos de Realización	Documento Generado
1	Entrega de Carpeta de Asientos del Mes	C+5	<p>Una vez realizada todas las actividades del cierre y una vez finalizado los registros de asientos de diario que se incluyeron por la transacción F-02 en SAP se debe proceder a preparar la carpeta de los Asientos Manuales del mes. Esto con el fin de cumplir las normas de control interno SOX (Sabarnes-Oxley) a la cual está sometido la organización.</p> <p>Se deben archivar los respectivos asientos emitidos por el Analista de Contabilidad, Analista de Cuentas por Pagar, Analista de Cuentas por Cobrar y Analista de Control Interno en una carpeta para el mes que se está finalizando.</p> <p>Se entrega la misma al Coordinador de Contabilidad para su revisión, aprobación y firma de cada asiento de diario emitido durante el mes.</p>

Anexo B



Fig.18. Formato de etiqueta o rótulo propuesto para JC

Fuente: elaboración propia

Anexo C



JC N° _____

FICHA DE IDENTIFICACIÓN DE SERIES DOCUMENTALES AGCF-01

1.- DENOMINACIÓN DE LA SERIE

Denominación vigente

Denominación anterior _____

Fecha inicial de la serie _____

Fecha final de la serie _____

2. PROCEDENCIA Y FECHAS DE CRECIÓN Y EXTINCIÓN

Órgano	Unidad / Función	Fecha Inicial	Fecha Final

Código orgánico de la Serie _____

Código funcional de la serie _____

Fig.19. Ficha de identificación de series documentales de JC p.1.

Fuente: elaboración propia

3. CONTENIDO

4. NORMATIVA

Rango	Disposición	Fecha de Aprobación	Fecha de Publicación

5. PROCEDIMIENTO

Tipo Documental	Tradicón Documental	Observaciones

6. SERIES RELACIONADAS / DUPLICADAS

7. ORDENACION

Numérica _____ Materia _____ Cronológica _____

Alfabética _____

Otro _____

Alfa numérica _____

Observaciones _____

Fig.20. Ficha de identificación de series documentales de JC p.2.

Fuente: elaboración propia

8. VOLUMEN

Archivo de Gestión _____ más (lineales)

9. SOPORTE

Físico (papel) _____

Informático _____

Otro _____

10. VALORES

Fiscal _____ Plazo _____

Administrativo _____ Plazo _____

Legal _____ Plazo _____

Contable _____ Plazo _____

Técnico _____ Plazo _____

Histórico _____ Plazo _____

Informativo: Esoso _____
 Justificación _____
 Sustancial _____
 Justificación _____

11. NIVEL DE ACCESO

Público _____

Restringido _____

Confidencial _____

12. Nivel de Consulta

Mucha _____

Regular _____

Poca _____

Fig.21. Ficha de identificación de series documentales de JC p.3.

Fuente: elaboración propia

Anexo D

Guías de Retención Documental JANSSEN CILAG.xls

														
Nivel Directivo	Departamento	Título del Documento	Descripción del Documento	Periodo de Retención: Activo	Periodo de Retención: Inactivo	Periodo de Retención: Total	Tipo de documento	Comentarios	Fecha de Modificación	Normativa de Conservación	Tradicional Documental	Soporte	Nivel de Acceso	Digitalización

Fig.22. Modelo de guía o tabla de retención documental

Fuente: elaboración propia

Anexo E



JC N° _____

ACTA DE ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS AGCF-02

1.- En _____, a los ____ días del mes de _____ del año _____, debidamente convocada se reunió la Junta Directiva de los documentos del Archivo Intermedio/Histórico de Janssen Cilag, C.A., con el fin de autorizar la eliminación de documentos, como se especifican a continuación:

2.-

3.- Aprobada, firmada y sellada, se levanta la presente acta con la asistencia de los siguientes miembros:

4.- Firmas:

Fig.23. Acta de eliminación de documentos AGCF-02 de JC

Fuente: elaboración propia