

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento <b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	Código <b>F-AC-DBL-007</b>	Fecha <b>10-04-2012</b>	Revisión <b>A</b>
Dependencia <b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	Aprobado <b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>		Pág. <b>1(34)</b>	

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	<b>GUILLERMO ANDRES RAMOS PEREZ</b>
FACULTAD	<b>CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS</b>
PLAN DE ESTUDIOS	<b>TECNOLOGÍA GESTIÓN COMERCIAL FINANCIERA</b>
DIRECTOR	<b>PATRICIA FUENTES</b>
TÍTULO DE LA TESIS	<b>ACOMPANAMIENTO EN LA EJECUCION DE LAS ACTIVIDADES DEL AREA DE LA FUNCION PÚBLICA DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE OCAÑA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2014.</b>

### RESUMEN (70 palabras aproximadamente)

EL TRABAJO DE GRADO QUE SE DETALLA A CONTINUACIÓN SE BASÓ EN EL ACOMPAÑAMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE OCAÑA. EL TRABAJO CONTIENE CUATRO CAPÍTULOS EN DONDE SE REFLEJA EL PROCESO PARA CONSEGUIR LOS RESULTADOS PERTINENTES. EN EL PRIMERO SE DETALLA UNA BREVE DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, COMO ES LA MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA MISMA, TAMBIÉN SE ENCUENTRA ESPECIFICADO EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA A SOLUCIONAR, LOS OBJETIVOS Y LA DESCRIPCIÓN DE LA DEPENDENCIA. EN EL SEGUNDO CAPÍTULO SE DESPRENDE EL MARCO REFERENCIAL DONDE ESTÁN DESCRITOS LOS CONCEPTOS DE TODOS LOS TÉRMINOS QUE HACEN PARTE DEL TRABAJO. EN EL TERCER CAPÍTULO EVIDENCIAMOS LA PRESENTACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS EN EL TRANCURSO DE LA PASANTÍA. EN EL CUARTO CAPÍTULO SE REFLEJA EL ACOMPAÑAMIENTO AL ÁREA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

### CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 34	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM: 1
-------------	---------	----------------	-----------



**ACOMPANAMIENTO EN LA EJECUCION DE LAS ACTIVIDADES DEL AREA  
DE LA FUNCION PÚBLICA DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LA CIUDAD  
DE OCAÑA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2014.**

**GUILLERMO ANDRES RAMOS PEREZ**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA  
OCAÑA  
2015**

**ACOMPANAMIENTO EN LA EJECUCION DE LAS ACTIVIDADES DEL AREA  
DE LA FUNCION PÚBLICA DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LA CIUDAD  
DE OCAÑA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2014.**

**GUILLERMO ANDRES RAMOS PEREZ**

**Trabajo de grado modalidad pasantías presentado para optar el título de Tecnólogo  
en Gestión Comercial y Financiera**

**DIRECTORA  
PATRICIA FUENTES CAICEDO  
Administrador De Empresas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA  
OCAÑA  
2015**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	11
<b>1. ACOMPAÑAMINETO EN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL AREA DE LA FUNCION PÚBLICA DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE OCAÑA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2014.</b> .....	12
<b>1.1. DESCRIPCION BREVE DE LA EMPRESA</b> .....	12
<b>1.1.1. Misión</b> .....	12
<b>1.1.2. Visión</b> .....	13
<b>1.1.3 Objetivos de la empresa</b> .....	13
<b>1.1.4. Descripción de la estructura organizacional.</b> .....	13
<b>1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado.</b> .....	13
<b>1.2. DIAGNOSTICO INICIAL DE LA DEPENDENCIA.</b> .....	14
<b>1.2.1. Planteamiento del problema</b> .....	15
<b>1.3. OBJETIVOS DE LA PASANTIA</b> .....	15
<b>1.3.1. Específicos.</b> .....	15
<b>2. ENFOQUES REFERENCIALES</b> .....	18
<b>2.1 ENFOQUE CONCEPTUAL.</b> .....	18
<b>2.2 ENFOQUE LEGAL.</b> .....	21
<b>3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO.</b> .....	23
<b>3.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.</b> .....	23
<b>3.1.1 Aplicar tecnologías de la información teniendo en cuenta las necesidades de la Unidad administrativa</b> .....	23
<b>3.1.2 Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las politicas de la dependencia</b> .....	24
<b>3.1.3 Coordinar las actividades del talento humano asignado, teniendo en cuenta las funciones de la dependencia.</b> .....	25
<b>4. DIAGNOSTICO FINAL</b> .....	27
<b>5. CONCLUSIONES</b> .....	28
<b>6. RECOMENDACIONES</b> .....	29
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	30
<b>REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS</b> .....	31
<b>ANEXOS</b> .....	32

**LISTA DE CUADROS.**

Cuadro 1. Matriz DOFA ..... 14

**LISTA DE FIGURAS.**

Figura 1. Organigrama Alcaldía Municipal Ocaña. .... 13

## LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Registro fotográfico.....	33
Anexo B. Archivo oficina .....	33
Anexo C. Clasificación de documentos. ....	34
Anexo D. Organización del archivo.....	34

## **RESUMEN**

El trabajo de grado que se detalla a continuación se basó en el acompañamiento en la ejecución de las actividades del área de la función pública en la Alcaldía Municipal de la ciudad de Ocaña.

El trabajo contiene cuatro capítulos en donde se refleja el proceso para conseguir los resultados pertinentes. En el primero se detalla una breve descripción del Área de la Función pública, como es la misión, visión, objetivos y estructura organizacional de la misma, también se encuentra especificado el planteamiento del problema a solucionar, los objetivos y la descripción de la dependencia. En el segundo capítulo se desprende el marco referencial donde están descritos los conceptos de todos los términos que hacen parte del trabajo. En el tercer capítulo evidenciamos la presentación de resultados obtenidos en el transcurso de la pasantía. En el cuarto capítulo se refleja el acompañamiento al área de la función pública.

La metodología para lograr los objetivos propuestos consistió en asistir todos los días a la empresa con el fin de recopilar la información necesaria para desarrollar la actualización, organización, identificación y clasificación de documentos a partir del año 2013 hasta 2014, de acuerdo a las normas vigentes del archivo general, emitiendo informes correspondientes a los avances de cada uno de las actividades realizadas, realización de mesas de trabajo para mejorar la comunicación interna y la organización de la agenda de las actividades y logística de los eventos a realizar.

Luego de obtener toda la información correspondiente se procedió con la actualización antes mencionada dejando constancia en la empresa de las actividades realizadas y las actualizaciones hechas.

## INTRODUCCIÒN

El presente trabajo se ha realizado sobre el “Acompañamiento en la ejecución de las actividades del área de la función pública de la Alcaldía municipal de la ciudad de Ocaña en el segundo semestre de 2014. En un periodo de tiempo comprendido en un semestre académico correspondiente a las pasantías, para obtener el título de Tecnólogo en Gestión Comercial y Financiero.

La importancia del acompañamiento en las actividades se debe concebir como un proceso de mejoramiento continuo de la Administración y la gestión administrativa, la cual se efectúa con el objeto de garantizar en forma general los principios constitucionales de igualdad, eficacia, eficiencia, en forma específica para garantizar que la oficina se adecue a los principios y a los objetivos que le corresponde.

Con esta propuesta se pretende actualizar el área administrativa con el fin de mejorar dicha área y por ende los procesos que se realizan en la misma.

La propuesta se realizó iniciando con un planteamiento del problema, fijando un objetivo general y unos específicos, una contextualización de la organización, con una breve descripción de la empresa, estructura organizacional, construcción del marco referencial para conocer los conceptos, se realizó un diagnóstico situacional de las áreas con la que cuenta la oficina, como el Análisis DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas).

Como resultado se propuso la continua organización archivística de acuerdo a los lineamientos de la Alcaldía Municipal, mesas de trabajo para mejorar la comunicación y la planificación de las diferentes actividades de gestión, enfocados al logro de los objetivos estratégicos de la empresa.

# **1. ACOMPAÑAMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL AREA DE LA FUNCION PÚBLICA DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE OCAÑA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2014.**

## **1.1. DESCRIPCION BREVE DE LA EMPRESA**

La Alcaldía municipal como entidad territorial, conformada por varias dependencias, para trabajar en beneficio de la comunidad de una forma eficaz, y con calidad y honestidad, desarrolla varias funciones como cumplir y hacer cumplir la Constitución, la Ley, los derechos del gobierno, las ordenanzas, y los acuerdos del Consejo.

Conservar el orden público en el municipio, de conformidad con la ley y las instrucciones y órdenes que reciba el Presidente de la República y del respectivo Gobernador.

Dirigir la acción administrativa del municipio; asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios a su cargo; prestarlo judicial y extrajudicialmente y nombrar y remover a los funcionarios bajo su dependencia.

Suprimir o fusionar entidades y dependencias municipales, de conformidad con los acuerdos respectivos.

Presentar oportunamente al consejo los proyectos de acuerdo sobre planes y programas de desarrollo económico y social, obras públicas, presupuesto anual de renta y gastos y los demás que estime convenientes para la buena marcha del municipio.

Sancionar y promulgar los acuerdos que hubieran aprobado el Consejo y objetar los que considere inconvenientes o contrarios al ordenamiento jurídico.

Crear, suprimir o fusionar los empleos de sus dependencias.

Colaborar con el consejo para un buen desempeño de funciones, presentarle informes sobre administración y convocarlo a sesiones extraordinarias.

Ordenar los gastos municipales de acuerdo con el plan de inversión y el presupuesto y los demás que la Constitución y la ley señalen.

### **1.1.1. Misión**

Ocaña se perfila como un municipio Confiable y participativo, por ser entidad político-administrativa del Estado Colombiano le corresponde prestar los servicios públicos que determine la Ley, Construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen a Constitución y las leyes.

### 1.1.2. Visión

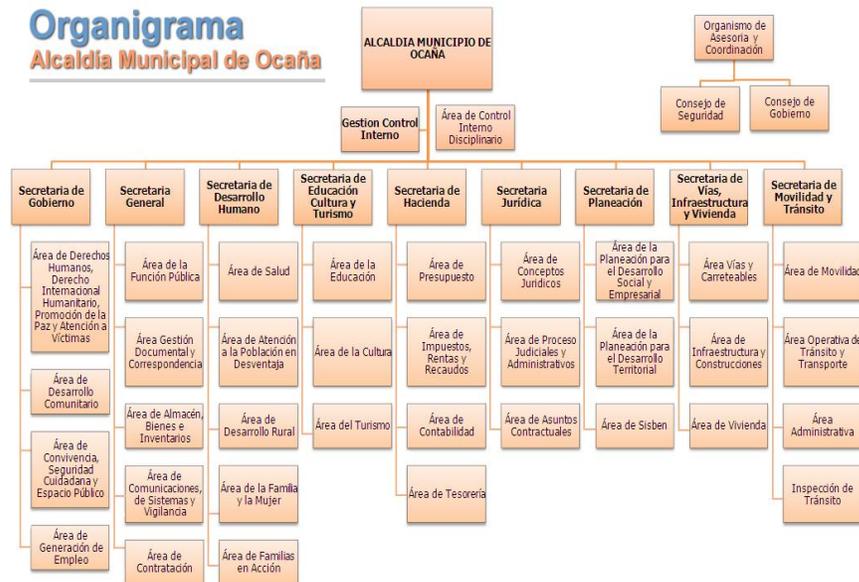
En el año 2020, Ocaña será un MUNICIPIO CONFIABLE, generador del progreso y desarrollo integral, en el que la participación constituya el eje fundamental para la creación y fortalecimiento de espacios sociales, económicos, culturales, ambientales y políticos, basados en los valores y en los principios de respeto y equidad”.

### 1.1.3 Objetivos de la empresa

Propender por el desarrollo económico y social del Municipio, para lograr el bienestar de la comunidad, principalmente la población vulnerable, la niñez, el adulto mayor y las madres cabeza de familia.

### 1.1.4. Descripción de la estructura organizacional.

Figura 1.Organigrama Alcaldía Municipal Ocaña.



Fuente. Alcaldía Municipal.

### 1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado.

El área de función pública es la encargada de fiscalizar y vigilar todas las áreas de la Alcaldía Municipal para que cumplan las funciones de trabajo y la encargada de emitir los memorandos a los empleados, y depreciona la fecha de entrada y salida de los mismos.

## 1.2. DIAGNOSTICO INICIAL DE LA DEPENDENCIA.

### Cuadro 1. Matriz DOFA

DIAGNOSTICO DEL ÁREA DE LA FUNCION PÚBLICA DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE OCAÑA.

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<p>Se dispone de un equipo de trabajo multidisciplinario y altamente adiestrado que puede contribuir a mejorar los procesos de gestión de la información.</p> <p>Se han establecido relaciones interpersonales óptimas entre quienes desempeñan funciones administrativas en el área de la función pública.</p> <p>Se dispone de quipos informáticos que facilitarían la implementación de un sistema de información</p> <p>Compromiso institucional para el logro y consolidación de los propósitos de la dirección.</p>	<p>No se dispone de un sistema de información idóneo.</p> <p>La falta de adecuación de las actividades y procesos a un sistema tecnológico pueden afectar el proceso de comunicación y toma de decisiones.</p> <p>No hay inmediatez comunicativa de la información generada en la dirección</p> <p>No se manejan informes administrativos y estadísticas para la toma de decisiones.</p>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<p>Reconocimiento del nombre de la oficina de la Función Pública.</p> <p>Disponibilidad para el mejoramiento continuo.</p>	<p>No se encontraron.</p>

Fuente. Pasante

### Análisis

Resulta paradójico que ante la realidad de viven las organizaciones actualmente; caracterizada por la interconexión y la globalización, AREA DE LA FUNCION PUBLICA

DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE OCAÑA, no cuenta con un sistema de información que le permita obtenerla en tiempo real y de manera oportuna, para facilitar el proceso de toma de decisiones que redunde en una prestación de servicios con la más elevada calidad y un alto compromiso de excelencia para los integrantes de las Comunidades de este municipio.

Una herramienta gerencial que permite diagnosticar las organizaciones a efectos de lograr una Gerencia Estratégica es el Análisis FODA, y en este caso del Área de la Función Pública, resulto relevante el análisis a través de esta, por cuanto proporciona el estudio en detalle, o solo del ámbito interno sino también de las relaciones del Área de la Función Pública con su entorno. En este sentido, el diagnóstico realizado al Área de efectuó mediante el análisis FODA, La matriz FODA (También conocida como matriz dofa), es una herramienta utilizada para la formulación y evaluación de estrategias.

### **1.2.1. Planteamiento del problema**

Al igual que todas las áreas empresariales, el área de la Función Pública tiene una básica incidencia en los propósitos de crecimiento organizacional, ya que dispone de los medios para el acompañamiento al control de las funciones de las diferentes dependencias, sin embargo, entre las principales debilidades del Área es la falta de un sistema interno con las demás dependencias para así optimizar las actividades, ya que la falta de un sistema organizado y controlado nos condiciona a no socializar el propósito para el cual fue creada esta dependencia.

Durante el funcionamiento aunque ha asumido un alto crecimiento organizacional, desconoce a su vez la aceptación, rechazo o el posicionamiento de los servicios ofrecidos ante las demás dependencias impidiendo de esta manera el diseño de estrategias para el mejoramiento de sus actividades.

## **1.3. OBJETIVOS DE LA PASANTIA**

ACOMPañAR EN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL AREA DE LA FUNCION PUBLICA DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE COAÑA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2014.

### **1.3.1. Específicos.**

Aplicar tecnologías de la información teniendo en cuenta las necesidades del área de la función pública.

Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la dependencia.

Coordinar las actividades del talento humano asignado, teniendo en cuenta las funciones del área.

**1.4. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA MISMA.**

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividad a Desarrollar
<p>ACOMPañAR EN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL AREA DE LA FUNCION PUBLICA DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE OCAÑA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2014.</p>	<p>Aplicar tecnologías de la información teniendo en cuenta las necesidades de la Unidad administrativa.</p>	<p>Utilizar los principios archivísticos, las normas técnicas, la legislación vigente y la metodología para la organización de los documentos de archivo, clasificar, ordenar y archivar de acuerdo con las políticas institucionales.</p> <p>Tabular la información recolectada en los instrumentos de la investigación.</p> <p>Emitir resultados de la información codificada y tabulada.</p> <p>Gestionar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación disponible.</p> <p>Presentar informes de los resultados de la información procesada.</p>
	<p>FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLITICAS DE LA DEPENDENCIA</p>	<p>Facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se transmiten entre los miembros de la dependencia, o entre este y sus usuarios externos.</p> <p>Brindar a las partes interesadas información actual, veraz y oportuna.</p> <p>Optimizar el clima organizacional de la dependencia, unificando criterios de información dentro de los funcionarios.</p>

	<p>Coordinar las actividades del talento humano asignado, teniendo en cuenta las funciones de la dependencia.</p>	<p>Organizar eventos que promueven las relaciones internas, teniendo en cuenta el objeto social del Área de la función pública.</p> <p>Atender personalmente a los clientes de acuerdo con las políticas del área.</p> <p>Proponer el protocolo de acuerdo con el tipo de evento.</p> <p>Divulgar eventos, teniendo en cuenta el plan general.</p>
--	---	--

Fuente. Pasante.

## 2. ENFOQUES REFERENCIALES

### 2.1 ENFOQUE CONCEPTUAL.

<sup>1</sup>GESTION DOCUMENTAL. Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

ARCHIVO TOTAL. Hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital.

CICLO DE VIDA DEL DOCUMENTO ELECTRONICO. El ciclo vital del expediente electrónico está formado por las distintas fases por las que atraviesa un expediente desde su creación hasta su disposición final.

CONTROL DE CALIDAD. El proceso de digitalización debe ser acompañado de un plan de gestión de calidad para ser aplicado durante el proceso de digitalización y posterior almacenamiento. Este control de calidad define los procedimientos, las operaciones de mantenimiento preventivo y comprobaciones rutinarias que permite garantizar en todo momento el estado del programa que se utiliza para llevar a cabo la digitalización, de tal forma que los dispositivos asociados produzcan imágenes fieles e integras, tal y como se han definido con anterioridad.

PROCESO. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

DOCUMENTAR. Registrar, justificar o comentar para recuperación posterior.

PROCEDIMIENTO DOCUMENTAL. Conjunto de reglas establecidas para elaborar un documento de archivo a mayor estandarización y rigor en el procedimiento, mayor fiabilidad de que el documento de archivo sea lo que presume ser.

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

GESTIÓN Y TRÁMITE. Abarca el inicio, la vinculación a un trámite, la distribución, la descripción la disponibilidad, recuperación y acceso del expediente hasta que cumpla la función inicial por la fue creado.

---

<sup>1</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. LEY 594 DE 2000 (Julio 14). Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos.

<sup>2</sup>MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES. El manual específico de funciones es un instrumento de administración de personal a través del cual se establecen las funciones de los empleos que conforman la planta de personal del área de la Función Pública de la Alcaldía municipal de Ocaña. y los requisitos para el desempeño de los mismos. Se constituye en el soporte técnico que justifica y da sentido a la existencia de los cargos en dicha área.

El manual específico de funciones se orienta al logro de los siguientes propósitos: Actualizar procesos administrativos tales como: selección de personal, inducción de nuevos funcionarios, entrenamiento en los puestos de trabajo<sup>4</sup>

Generar en los miembros de la organización el compromiso con el desempeño eficiente de los empleos, entregándoles la información básica sobre los mismos.

Proporcionar información de soporte para la planeación e implementación de medidas de mejoramiento.

Facilitar el establecimiento de parámetros de eficiencia y criterios de autocontrol.

Análisis Dofa. Es un diagnóstico estratégico de áreas o actividades específicas de la empresa, en el cual se analiza, se compara y se toman medidas acerca de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas en un momento dado<sup>5</sup>

Estructura Organizacional. Se refiere a la formalización de las actividades de la empresa con su respectiva jerarquización. Concretamente la estructura está definida por los manuales de funciones y procedimientos y el organigrama de la empresa.

MESAS DE TRABAJO. La Mesa redonda es una estrategia de trabajo socializado basada en las técnicas expositiva y de demostración que potencia el desarrollo de habilidades comunicativas, de búsqueda de información, organizativa, de toma de decisiones y sociales.

Esta estrategia permite conocer y comparar diferentes puntos de vista respecto a una misma temática. Esto facilita la posibilidad de que el alumnado amplíe su conocimiento respecto a dicha temática.

Para trabajar con esta metodología es necesario organizar una discusión grupal (de 6 a 8 participantes) precedida por un trabajo individual centrado en una temática o tópico común para todos los individuos. Esta discusión debe desarrollarse en un clima democrático en el que la función del docente como moderador es fundamental.

---

<sup>2</sup> Manuales de funciones en Colombia [on line][citado el 12 enero de 2012]. Disponible en internet en: [http://www.onzaga-santander.gov.co/apc-aa-files/manual\\_de\\_funciones.pdf](http://www.onzaga-santander.gov.co/apc-aa-files/manual_de_funciones.pdf).

Esta estrategia puede ponerse en práctica tanto antes como al finalizar un bloque temático. Si se hace antes, se facilita que el estudiantado participe activamente en la construcción del aprendizaje, en caso de hacerse al finalizar, se facilita la asimilación.

<sup>3</sup>COMUNICACIÓN. La comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo (por ejemplo, entre organizaciones).

Si la organización es una empresa, la comunicación distingue tres sistemas:

Operacionales, se refiere a tareas u operaciones.

Reglamentarios, órdenes e instrucciones.

Mantenimiento, relaciones públicas, captación y publicidad.

La comunicación organizacional también puede ser entendida como el proceso de producción, circulación y consumo de significados entre una organización y sus públicos.

La comunicación dentro de una empresa adquiere un carácter jerárquico, basado en órdenes y mandatos, aceptación de políticas, etc. Es por ello que hay que destacar la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas y la cooperación entre directivos o altos mandos y trabajadores. La efectividad y buen rendimiento de una empresa depende plenamente de una buena comunicación organizacional. Así pues, la comunicación organizacional estudia las formas más eficientes dentro de una organización para alcanzar los objetivos esperados y proyectar una buena imagen empresarial al público externo. Hay diversos tipos de comunicación organización:

**TRABAJO EN EQUIPO.** Trabajo en equipo Es el trabajo hecho por varios individuos donde cada uno hace una parte pero todos con un objetivo común.

Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo. Puede dar muy buenos resultados, ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas, que fomentan entre los trabajadores un ambiente de armonía y obtienen resultados beneficiosos. El compañerismo se logra cuando hay trabajo y amistad.[cita requerida

En los equipos de trabajo, se elaboran unas reglas, que se deben respetar por todos los miembros del grupo. Son reglas de comportamiento establecidas por los miembros del equipo. Estas reglas proporcionan a cada individuo una base para predecir el comportamiento de los demás y preparar una respuesta apropiada. Incluyen los

---

<sup>3</sup> FAYOL, Henri [Online][citado el 08 febrero de 2012]. Disponible en internet en: <http://nefijacob.itgo.com/Mis%20documentos/teoria%20general%20DE%20LA%20administracion.htm>

procedimientos empleados para interactuar con los demás. La función de las normas en un grupo es regular su situación como unidad organizada, así como las funciones de los miembros individuales.

La fuerza que integra al grupo y su cohesión se expresa en la solidaridad y el sentido de pertenencia al grupo que manifiestan sus componentes. Cuanto más cohesión existe, más probable es que el grupo comparta valores, actitudes y normas de conducta comunes.

El trabajar en equipo resulta provechoso no solo para una persona sino para todo el equipo involucrado. Nos traerá más satisfacción y nos hará más sociables, también nos enseñará a respetar las ideas de los demás y ayudar a los compañeros si es que necesitan nuestra ayuda.

## **2.2 ENFOQUE LEGAL.**

<sup>4</sup>La Norma-guía ISO 26000 define la Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa como la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.

Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas.

Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento.

Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones (dentro de su esfera de influencia). Así, una empresa responsable deberá estar alineada con los siguientes principios fundamentales:

Principio de rendición de cuentas: una empresa debería rendir cuentas por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente, y aceptar el escrutinio de sus grupos de interés.

Principio de transparencia: una empresa debería ser transparente en sus decisiones y actividades que impactan en la sociedad y el medio ambiente.

Principio de comportamiento ético: una empresa debería tener un comportamiento ético basado en los valores de la honestidad, equidad e integridad. Estos valores implican la preocupación por las personas, animales y medio ambiente, y un compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones en los intereses de las partes interesadas.

Incluyendo productos, servicios y procesos.

---

<sup>4</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Código Laboral.

Principio de respeto a los intereses de las partes interesadas: una empresa debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas.

Principio de respeto de la legalidad: una empresa debería aceptar que el respeto de las leyes y normas aplicables es obligatorio.

Principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento: una empresa debería respetar la normativa internacional de comportamiento a la vez que acatar el principio de respeto de la legalidad.

Principio de respeto a los derechos humanos: una empresa debería respetar los derechos humanos y reconocer, tanto su importancia como su universalidad.

En los últimos años la Responsabilidad Social ha adquirido un gran protagonismo en todos los ámbitos sociales y empresariales, condicionando también el modelo de desempeño de la Administración Pública. Según el estudio “Estudio sobre la RSE en la empresa pública” el grado de notoriedad en la empresa pública es muy elevado (92,6%).

Las administraciones públicas, y por ende sus empresas, pueden desempeñar un papel fundamental en el impulso de la RSC desde tres perspectivas: como ente regulador, como propietario/gestor de empresas y como comprador/usuario de bienes y servicios.

Por ello, debe mantener y liderar un comportamiento ejemplar y aspirar a la excelencia.

Expectativas de comportamiento organizacional socialmente responsable derivadas del derecho internacional consuetudinario, principios de derecho internacional generalmente aceptados o acuerdos intergubernamentales, incluyendo tratados y convenciones, reconocidos de manera universal o casi universal. Si bien el derecho internacional consuetudinario, los principios de derecho internacional generalmente aceptados y los acuerdos intergubernamentales están dirigidos principalmente a los Estados, expresan metas y principios a los que pueden aspirar todas las organizaciones.

El estudio, elaborado a partir de una encuesta a entidades estatales, autonómicas y locales, es fruto del proyecto "Acelerando la RSE en empresas públicas" enmarcado en la iniciativa europea Enterprise 2020.

En su elaboración han participado Forética, Adif, Garrigues Medio Ambiente y la Universidad de Granada.

### **3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO.**

#### **3.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.**

##### **3.1.1 Aplicar tecnologías de la información teniendo en cuenta las necesidades de la Unidad administrativa**

En las primeras dos semanas se conoció la oficina, actividades y funcionamiento de la correspondencia y archivo en el cual se evidencio que no existía desde al año 2013, un adecuado orden en la organización del archivo de acuerdo a la normatividad que se rige en la Alcaldía municipal de Ocaña.

Como una entidad pública deben organizar expedientes o unidades documentales simples, los cuales a su vez se agruparán en series o subseries documentales dentro de una misma dependencia, de acuerdo con el principio de procedencia.

La organización dada a los expedientes y unidades documentales simples en la fase de gestión, se mantuvieron sin alteración de ninguna clase, en las fases de archivo central e histórico.

Según el Artículo 9° del Acuerdo ACUERDO No. 002 del ( 14 MAR 2014.) del ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN COLOMBIA, se describió el expediente. Las cuales se emplearon métodos y sistemas informáticos para la descripción y ubicación física de los expedientes conservados en sus archivos, especificando su localización, de acuerdo con las normas de descripción establecidas por el Archivo General de la Nación.

De acuerdo a este se utilizó los principios archivísticos, las normas técnicas de la legislación vigente y la metodología para la organización de los documentos de archivo clasificar, ordenar y archivar de acuerdo con las políticas de la oficina de la Función Pública de la Alcaldía Municipal de Ocaña.

Se tramitaron documentos y comunicaciones internas y externas en los circuitos de información de la oficina.

Se elaboraron documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas y con la información obtenida.

Se clasifico, registro y archivo comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos.

Se emitieron resultados de la información codificada y tabulada, de la correspondencia interna y externa para el buen uso de la misma y la oportuna búsqueda.

De igual manera se gestionó la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación disponible.

Y en esta última fase del conocimiento del trámite y archivo de la dependencia se presentaron los informes de los resultados de la información procesada realizando las gestiones administrativas de la actividad de la oficina registrando la documentación con el soporte correspondiente, desempeñando las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la oficina.

### **3.1.2 Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la dependencia**

Como una dependencia interna maneja e incluye Servidores Públicos Municipales de manera individual (planta y contratistas); grupos internos de trabajo (Secretarías y Oficinas).

En esta dependencia se observó la inadecuada y poca comunicación del personal de esta dependencia en cuanto a la información suministrada a los clientes internos y externos dejando falencias e interrogantes en los receptores.

La optimización de un buen clima organizacional en el Municipio, más que lograr el hecho de que los Servidores Públicos Municipales estén enterados al detalle de lo que se está haciendo en todas las instancias de la entidad, propende por construir una visión compartida en torno a ejes estratégicos organizacionales, como el hecho de que tanto los directivos, los de carrera administrativa, los provisionales y los contratistas se apropien de la entidad y desarrollen una actitud de servicio, teniendo presente que con su trabajo están aportando al cumplimiento de los objetivos misionales del Municipio.

En este aspecto y desde mi perspectiva como tecnólogo en gestión se sugirió ante la coordinadora de la dependencia la realización de mesas de trabajo grupales y la importancia de dar continuidad al trabajo de construcción colectiva, y estructurar la gestión institucional desde el punto de vista comunicativo, propendiendo a la participación de todos los Servidores Públicos Municipales en la toma de decisiones, involucrándolos en las diferentes actividades e informándolos, construyendo de esta manera un sentido de compromiso y pertenencia con la entidad, además de generar confianza en cuanto a su gestión.

Luego de hacer efectivas estas mesas cada quince días en el cual se brinda información actual, veraz y oportuna atendiendo a las solicitudes de los clientes internos y externos.

Teniendo como principal soporte la comunicación que es la facultad que tenemos para transmitir a los usuarios internos y externos toda la información de los acontecimientos y momentos más importantes de la dependencia.

La comunicación busca siempre el fortalecimiento institucional, promoviendo la cultura del servicio y el buen trato a los usuarios, garantizando que la información fluya en forma

asertiva y efectiva, estableciendo confianza entre la comunidad, los entes de control y demás partes interesadas y la dependencia.

Para el logro de esta actividad se tuvo en cuenta el mecanismo de la comunicación que permitieron crear una cultura y responsabilidad ante lo que decimos y escuchamos, garantizando veracidad y oportunidad en la difusión de información a los usuarios y demás partes interesadas impartí estrategias para la Comunicación Organizacional orientada a la construcción del sentido de pertenencia, visión compartida y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre directivos y funcionarios, con el fin de posibilitar una sana interacción entre todos los públicos.

Se creó condiciones para la participación de los funcionarios en la realización de la gestión en sus respectivas áreas, Unidades Funcionales y procesos, procurando el desarrollo de los objetivos misionales ya que las decisiones tomadas por el nivel directivo son comunicadas oportunamente a los funcionarios a través de los medios que permitan su adecuada difusión y retroalimentación: circulares, memorandos, intranet, carteleras, boletín interno y reuniones de: personal, servicio (unidades funcionales) y grupos primarios (procesos). La Oficina de Comunicación asesora en la escogencia del mejor formato.

La dependencia de la Función pública implementa el uso de la intranet para garantizar la difusión oportuna de la información entre los procesos y el nivel directivo y cada uno de los integrantes de los procesos, para lo cual se revisaba y realizaba la apertura y revisión del correo electrónico tres veces en el día (iniciando la mañana, al medio día y al terminar la jornada).

Cuando la información interese sólo a un Área, Unidad Funcional o Proceso específico, el Jefe, Coordinador o Líder respectivo la difunde oportunamente a los funcionarios a su cargo. Para generar sentido de pertenencia y el trabajo en equipo con los funcionarios a su cargo, los directivos desarrollan un estilo de comunicación tendiente a fortalecer la identidad institucional y la visión compartida.

Para el fortalecimiento y consecución de esta actividad se siguió reuniéndose cada quince días con la jefa de la dependencia de la función pública, con el propósito de conversar sobre aspectos específicos y fomentar, de este modo, el diálogo y la confianza sobre el desarrollo de los procesos institucionales. Con el objetivo de mejorar el ambiente laboral y fortalecer el clima organizacional promoviendo y propiciando el trabajo en equipo en la dependencia y con los funcionarios de otras áreas, a través de tardes lúdicas de capacitación. Esto se realiza los últimos miércoles de cada mes.

### **3.1.3 Coordinar las actividades del talento humano asignado, teniendo en cuenta las funciones de la dependencia.**

En estas actividades el área de la función no contaba con una organización en cuanto a las funciones de actividades y logística en cuanto a eventos, estas se hacían dependiendo de la actividad en forma desorganizada y no controlada.

De acuerdo a esto, se realizaron de manera planificada, organizada, promoviendo y difundiendo eventos de diversos tipos con diferentes organismos e instituciones.

Se contactó instructores y participantes para eventos realizando y enviando invitaciones a representantes de diversos organismos e instituciones públicas y privadas, de igual manera se participó en la elaboración de campaña promocional de los mismos.

Se promovieron y canalizaron convenios entre la dependencia y/o Institución y otros organismos e instituciones.

Las actividades a realizar se difundió la imagen de la dependencia a través de los diversos medios de comunicación, como carteleras, y la intranet, con el fin de promover y difundir las actividades realizadas y/o a realizar.

Se preparó y envió información a las dependencias involucradas referente al proceso de formalización de los convenios realizando seguimiento y revisión periódica a los convenios firmados con diversos organismos e instituciones con el fin de que se cumplan las normas y procedimientos de Manual de Tramitación de Convenios. Se mantuvo actualizado los archivos con información de convenios firmados y de programas y contenidos de eventos efectuados.

De igual manera con la autorización de la coordinación de la dependencia se asiste a los eventos programados por la dependencia cumpliendo con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la dependencia de la función pública, organizando y manteniendo en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía, elaborando el informe periódicos de las actividades realizadas.

#### **Otras actividades realizadas no plasmadas en el cuadro de actividades.**

Cabe resaltar que en el periodo que estuve en pasantías hubo emergencias por la ola invernal, trabajando en equipo con otras dependencias para poder mitigar un poco esta problemática en las cuales se realizaron visitas a los distintos barrios, efectuando encuestas y supervisando los daños dejados por esta, para así rendir un informe a la Alcaldía Municipal, para organizar y poder llevar los auxilios a los respectivos damnificados.

#### **4. DIAGNOSTICO FINAL**

Luego de realizar la pasantía en el Área de la Función Pública de la Alcaldía Municipal de Ocaña, se realizó la actualización del área administrativa, es decir, el ordenamiento y clasificación del archivo, se sugirió y se aprobó las mesas de trabajo teniendo como eje principal la comunicación, se estructuro la agenda realizando la planeación, organización y logística de las actividades a nivel interno y externo.

Cabe aclarar que dicho trabajo fue entregado a la coordinación de la dependencia y la misma tomara la decisión de la ejecución del proyecto.

Así mismo cabe mencionar que durante la pasantía, se aplicaron todos los conocimientos adquiridos a lo largo de la tecnología y los cuales fueron replicados a los funcionarios que con gusto colaboraron en la ejecución de esta propuesta e hicieron una absorción de esos conocimientos. De igual manera durante la pasantía se distinguieron procesos administrativos y se conoció el entorno laboral en una entidad pública, que muy seguramente abrirá puertas para una oportunidad laboral.

## **5. CONCLUSIONES**

Al concluir el presente trabajo, podemos anotar que al realizar el acompañamiento en las actividades del Área de la Función Pública de la Alcaldía Municipal de Ocaña, se visualizaron debilidades, oportunidades, fortalezas de la dependencia por lo que se llegó a la conclusión que la oficina debe realizar unos cambios para controlar las debilidades, y así mismo contribuir a la mejora de fortalezas y oportunidades, teniendo como base el trabajo que se realizó.

De igual forma se pudo actualizar el archivo y llevar a cabo mesas de trabajo en área de la Función Pública, teniendo en cuenta todos los procesos que se realizaron al transcurrir el tiempo de la pasantía, como lo fueron la organización, planeación y comunicación.

De la misma manera se llegó a la conclusión que en las funciones actuales del área no se encontraban establecidos mecanismos y una organización detallada de las actividades a realizar, por lo tanto se realizó la actualización respectiva. Así mismo se realizó la actualización de las activadas en forma organizada.

## **6. RECOMENDACIONES**

Para que la propuesta de acompañamiento en las actividades tenga éxito debe ser aceptada desde la coordinación, quien delega la responsabilidad de implementar la propuesta teniendo como objetivo la participación de las personas en el direccionamiento de la misma, en la búsqueda de resultados exitosos y de manera productiva, para la solución de las debilidades que están afectando a el área de función pública.

Se recomienda a la entidad poner en práctica las mesas de trabajo y la organización de las actividades así mismo el archivo del área de acuerdo a las normas establecidas por la Alcaldía Municipal y que todos los empleados lo conozcan, para que puedan trabajar con un solo propósito que apunte a la misión del área. De igual manera trabajar en pro de la visión del área y que de esta forma se logren obtener resultados en un futuro; también poner en práctica la comunicación asertiva, objetivos que fueron mejorados en el trabajo, con el fin que la dependencia y los empleados tengan una mejor interacción y se fortalezca el sentido de pertenencia.

## **BIBLIOGRAFÍA**

BACA URBINA, Gabriel. Evaluación de proyectos. México: McGraw-Hill, 1996.

BESLEY, Scott. et. al. Fundamentos de Administración Financiera. 16ª ed. México: McGraw-Hill, 2001. 180p.

CHIAVENATO, I. Administración de Recursos Humanos. 5ª ed. Colombia: McGraw. Hill, 2000. 223p.

CÓDIGO DE COMERCIO. Código de comercio. Santafé de Bogotá: ECOE, 1993. 223p.

VALENCIA, Generalitat. Archivos y gestión documental. Medellín: General del Libro, Archivos y Bibliotecas, 2007. 98p.

## **REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS**

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. LEY 594 DE 2000 (Julio 14). Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Código Laboral.

FAYOL, Henri [Online][citado el 08 febrero de 2012]. Disponible en internet en: <http://nefijacob.itgo.com/Mis%20documentos/teoria%20general%20DE%20LA%20administracion.htm>.

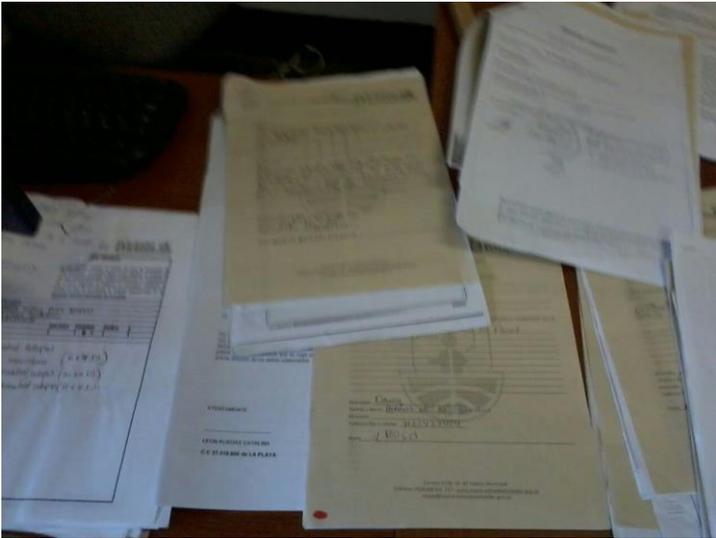
Manuales de funciones en Colombia [on line][citado el 12 enero de 2012]. Disponible en internet en: [http://www.onzaga-santander.gov.co/apc-aa-files/manual\\_de\\_funciones.pdf](http://www.onzaga-santander.gov.co/apc-aa-files/manual_de_funciones.pdf).

# ANEXOS

**Anexo A. Registro fotográfico**



**Anexo B. Archivo oficina**



**Anexo C. Clasificación de documentos.**



**Anexo D. Organización del archivo.**

