

 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Virreinato Misionero	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
	Dependencia	Aprobado		Pág.
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		i(73)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	EBREY TORRADO ROPERO
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIRECTOR	CARLOS ALBERTO PACHECO SANCHEZ
TÍTULO DE LA TESIS	APOYO ADMINISTRATIVO EN LA IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL DE LA ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE ABREGO

RESUMEN (70 palabras aproximadamente)

EL PRESENTE TRABAJO DE GRADO BAJO LA MODALIDAD DE PASANTIA REALIZADO EN EL ÁREA DE GESTION DOCUMENTAL EN LA ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE ABREGO, DONDE SE REALIZO UN DIAGNOSTICO DE LOS PROCESOS, SE DISEÑO UNA ENCUESTA DONDE ANALIZABAMOS LA ACEPTACION DE LA COMUNIDAD SOBRE LOS PROCESOS Y LOS TIPOS DE SOLICITUD TUTELAS Y RECLAMOS, ASÍ COMO LA SOCIALIZACION A LOS DIRECTIVOS EN EL FORTALECIMIENTO PARA LOS PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL PUBLICO.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 72	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM: 1
-------------	---------	----------------	-----------



APOYO ADMINISTRATIVO EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DOCUMENTAL DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE ABREGO

AUTOR:

EBREY TORRADO ROPERO

CÓD.: 951206

*Trabajo de grado bajo la modalidad de pasantías presentado como requisito para optar el
título de Administrador de Empresas*

DIRECTOR

CARLOS ALBERTO PACHECO SÁNCHEZ

Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

OCAÑA, COLOMBIA

AGOSTO, 2019

Índice

Capítulo 1. Apoyo administrativo en la implementación del sistema de gestión documental de la alcaldía del municipio de Abrego	1
1.1 Breve descripción de la empresa.....	1
1.1.1 Misión.....	1
1.1.2 Visión.....	1
1.1.3 Objetivos de la empresa.....	2
1.1.5 Descripción de la dependencia al que fue asignado.....	4
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada	5
1.2.1 Planteamiento del problema.....	6
1.3 Objetivos de la pasantía.....	7
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma	7
1.5. Cronograma de actividades	8
 Capítulo 2. Enfoque referencial.....	9
2.1 Enfoque conceptual.....	9
2.2 Enfoque legal.....	13
 Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo	18
3.1 Presentación de resultados	18
3.1.1 Realizar un diagnóstico de los procesos administrativos de la dependencia de Gestión Documental.....	18
3.1.2 Implementar una estrategia de comunicación para divulgar los procesos de la gestión documental a la comunidad en general.....	30

3.1.3 Proponer una capacitación para apoyar la gestión documental.....	39
Capítulo 4. Diagnóstico final.....	43
Capítulo 5. Conclusiones	44
Capítulo 6. Recomendaciones	45
Referencias.....	46
Apéndices	47

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Matriz DAFO</i>	5
Tabla 2. <i>Descripción de las actividades</i>	8
Tabla 3. <i>Cronograma de actividades</i>	8
Tabla 4. <i>Satisfacción por el sistema de gestión documental que se está implementado dentro de la alcaldía</i>	19
Tabla 5. <i>Incidencia de la gestión documental en los procesos de archivo de documentación dentro del área.</i>	20
Tabla 6. <i>Es fácil de manejar el sistema de envío de documentos</i>	20
Tabla 7. <i>El proceso que ejerce la oficina encargada en la entrega de las comunicaciones oficiales es eficiente.</i>	21
Tabla 8. <i>Le gustaría que hubiera más apoyo administrativo para indagar sobre gestión documental en el momento que lo necesite</i>	22
Tabla 9. <i>Existe en la oficina un manual de funciones</i>	23
Tabla 10. <i>Existencia de misión y visión en la oficina</i>	24
Tabla 4. <i>Existencia de políticas en la oficina de gestión documental</i>	25
Tabla 12. <i>Funciones del gestor documental.</i>	29
Tabla 13. <i>Funciones de la recepcionista</i>	29
Tabla 14. <i>Funciones del Auxiliar de archivo</i>	30
Tabla 15. <i>La gestión documental que se tiene en la actualidad está bien organizada</i>	30
Tabla 16. <i>Manera como se organizan los documentos dentro de la oficina de gestión documental</i>	31

Tabla 17. <i>Personas u oficinas a las que pueden dirigirse los usuarios internos y/o externos para obtener información sobre los procesos de gestión documental</i>	32
Tabla 18. <i>Manera como pueden los usuarios realizar consulta de documentos en el archivo central</i>	33
Tabla 19. <i>Existencia de control, seguimiento y evaluación al sistema de gestión documental</i>	34
Tabla 20. <i>Existencia de un plan de acción que apoye la gestión documental y la atención a los usuarios internos y/o externos en el área de archivo</i>	35
Tabla 21. <i>Desarrollo de algún tipo de estrategias para el proceso de gestión documental</i>	36

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama de la Alcaldía municipal de Abrego.	4
Figura 2. Satisfacción por el sistema de gestión documental que se está implementando dentro de la alcaldía	19
Figura 3. Incidencia de la gestión documental en los procesos de archivo de documentación dentro del área.....	20
Figura 4. Es fácil de manejar el sistema de envío de documentos.....	21
Figura 5. El proceso que ejerce la oficina encargada en la entrega de las comunicaciones oficiales es eficiente..	22
Figura 6. Le gustaría que hubiera más apoyo administrativo para indagar sobre gestión documental en el momento que lo necesite..	23
Figura 7. Existe en la oficina un manual de funciones.	24
Figura 8. Existencia de misión y visión en la oficina.	25
Figura 9. Existencia de políticas en la oficina de gestión documental.	26
Figura 10. Estructura organizacional.	28
Figura 11. La gestión documental que se tiene en la actualidad está bien organizada	31
Figura 12. Manera como se organizan los documentos dentro de la oficina de gestión documental	32
Figura 13. Personas u oficinas a las que pueden dirigirse los usuarios internos y/o externos para obtener información sobre los procesos de gestión documental.....	33
Figura 14. Manera como pueden los usuarios realizar consulta de documentos en el archivo central.....	34

Figura 15. Existencia de control, seguimiento y evaluación al sistema de gestión documental...	35
Figura 16. Existencia de un plan de acción que apoye la gestión documental y la atención a los usuarios internos y/o externos en el área de archivo.....	36
Figura 17. Desarrollo de algún tipo de estrategias para el proceso de gestión documental	37
Figura 18. Folleto.....	38
Figura 19. Presentación de la página de la Oficina de gestión documental y archivo.....	39

Lista de Apéndices

Apéndice A. Encuesta aplicada a las diferentes áreas pertenecientes a la Alcaldía del municipio de Ábrego, N.S.....	48
Apéndice B. Encuesta aplicada a los empleados de la oficina de Gestión Documental.....	50
Apéndice C. Estrategia comunicacional	52
Apéndice D. Capacitación	53
Apéndice E. Folleto de capacitación.....	57
Apéndice F. Evidencias fotográficas de la capacitación.....	58
Apéndice G. Evidencias fotográficas de la socialización	59
Apéndice H. Evidencias fotográficas actividades realizadas en la pasantía	61

Capítulo 1. Apoyo administrativo en la implementación del sistema de gestión documental de la alcaldía del municipio de Abrego

1.1 Breve descripción de la empresa

La alcaldía del municipio de Abrego, Norte de Santander, es la entidad territorial de carácter público, encargada de administrar los recursos y bienes del municipio, velando además por el mantenimiento de la paz, el orden y el desarrollo dentro del área de su jurisdicción; compuesta por el alcalde y los funcionarios que apoyan la administración.

En la actualidad, comprendiendo el periodo de gobierno 2016 – 2019, como alcalde municipal el Abogado Huber Darío Sánchez Ortega, quien por elección popular fue designado como alcalde del municipio.

1.1.1 Misión. Abrego es un ente territorial con autonomía administrativa y presupuestal, que busca articular acciones para el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, conforme a los principios de transparencia, eficacia y participación ciudadana; estableciendo políticas públicas con responsabilidad social, que garanticen el desarrollo competitivo con sostenibilidad económica, ambiental, productiva, social y turística, fomentando la construcción de la paz. (Alcaldía Municipal de Abrego, 2018)

1.1.2 Visión. Para el año 2019 el Municipio de Abrego se consolidará como un territorio competitivo, productivo y turístico de la región, que garantiza su desarrollo sostenible, con

calidad de vida para sus habitantes, y una disminución significativa de brechas; con accesibilidad, oportunidad y calidad en la prestación de los servicios sociales, dirigido por una administración transparente, incluyente y participativa, que fomenta y contribuye a los caminos de paz. (Alcaldía Municipal de Abrego, 2018)

1.1.3 Objetivos de la empresa. La siguiente información se encuentra en el plan de desarrollo municipal de Abrego según (Alcaldía de Abrego, 2017)

Administrar los asuntos municipales y prestar los servicios públicos que determine la Ley.

Ordenar el desarrollo de su territorio y construir las obras que demande el progreso municipal.

Promover la participación comunitaria y el mejoramiento social y cultural de sus habitantes.

Solucionar las necesidades insatisfechas de salud, educación, saneamiento ambiental, agua potable, servicios públicos domiciliarios vivienda, recreación y deporte, con especial énfasis en la niñez, la mujer, la tercera edad y los sectores discapacitados, directamente y en concurrencia, complementariedad y coordinación con las demás entidades territoriales y la Nación, en los términos que defina la Ley.

Velar por el adecuado manejo de los recursos naturales y del medio ambiente, de

conformidad con la Ley.

Promover el mejoramiento económico y social de los habitantes del respectivo municipio.

Hacer cuanto pueda adelantar por sí mismo, en subsidio de otras entidades territoriales, mientras éstas proveen lo necesario.

Las demás que le señalen la Constitución y las Leyes.

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional. La estructura organizacional de la alcaldía municipal de Abrego, la encabeza el Doctor Huber Darío Sánchez Ortega; alcalde municipal. Como máximo orden jerárquico, el segundo cargo de mayor importancia en el municipio es la oficina de control interno, administrada por el funcionario Germán Alonso Pérez Álvarez.

De igual forma, la estructura la conforman las siguientes dependencias como son las secretarías de: Gobierno, tránsito y transporte, desarrollo social y comunitario, hacienda y del tesoro. En cuanto a la oficina de gestión documental y archivo, ésta es una oficina dependiente de la secretaria de gobierno, la cual se encuentra a cargo del señor Javier Andrés Bayona y la señora Tilcia Avendaño. Es esta la dependencia donde se llevará a cabo el presente trabajo, y por tanto las correspondientes actividades que se desarrollarán durante el período de pasantías, teniendo en cuenta que fue la escogida por lo relacionado con la carrera.

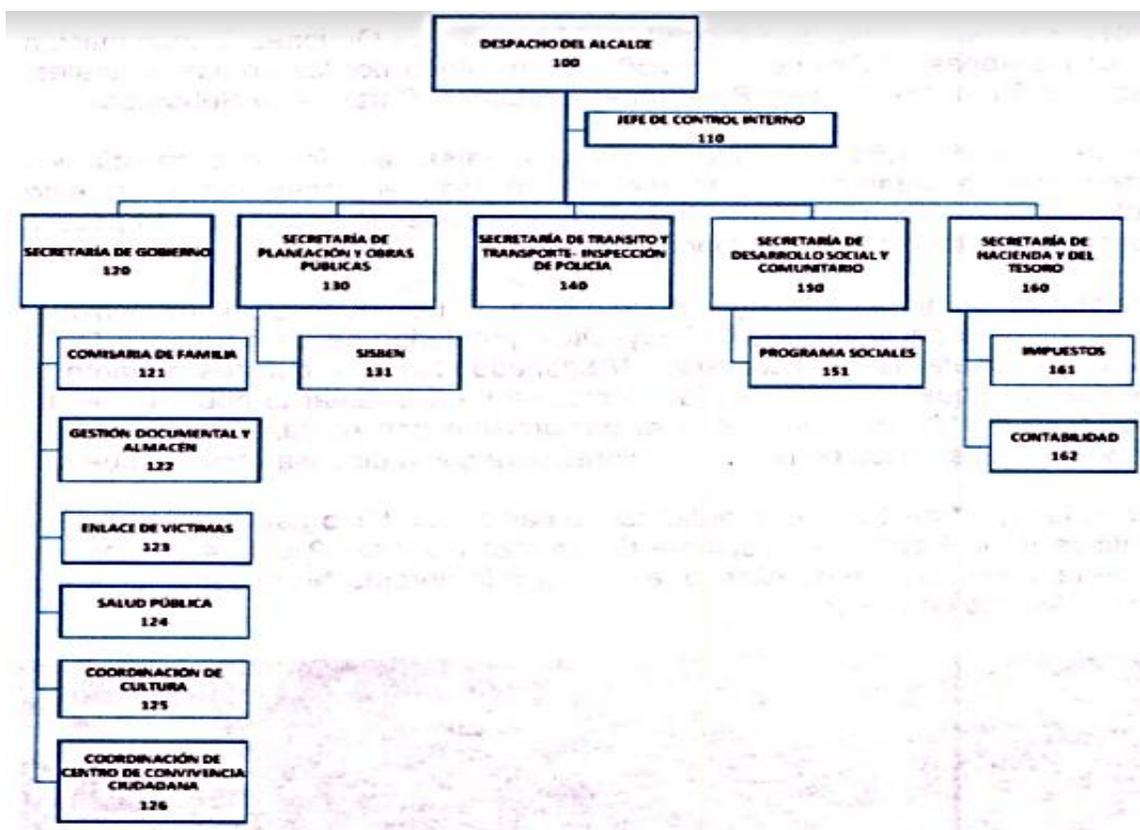


Figura 1. Organigrama de la Alcaldía municipal de Abrego.

Fuente: (Alcaldía de Abrego, 2017)

1.1.5 Descripción de la dependencia al que fue asignado. La oficina de Gestión

Documental o Área de Archivo. Bajo la jefatura del señor Javier Andrés Bayona y Señora Tilcia Avendaño.

- Entregar información requerida por las demás dependencias de acuerdo a lo solicitado.
- Revisión de Contratos de compraventa y suministros
- Recepción y distribución de Materiales en cuanto a los suministros disponibles por la administración.
- Apoyo a la realizar informes respectivos a los avances de ventanilla única a fin de mes.

- Recibir, radicar y distribuir todas las comunicaciones oficiales internas y externas que se generen por parte de la entidad. (Bayona, 2018)

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

Tabla 1.

Matriz DAFO

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1. Cuenta con el diseño del Sistema de Gestión Documental F2. Excelente trabajo en equipo F3. Organización del inventario documental F4. Validan la información relacionada con el municipio.	D1.No existe presupuesto disponible para llevar a cabo los programas de gestión. D2. Falta de capacitación continua de los empleados. D3. Infraestructura inadecuadas D4. Poco capital para el desarrollo de las actividades administrativas.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
O1. Articulación con diferentes instituciones. O2. Mayor Inversión estatal para fortalecer el sistema de gestión documental. O3. Estandarización y certificación de los procesos según la normativa archivística. O4. Implementación de tecnologías.	Realizar convenios con instituciones públicas y privadas, con el fin de obtener tecnología avanzada F1-F3-F4-01-02-03-04	Diseñar estrategias de comunicación para capacitar el personal de acuerdo al programa de gestión documental. D2- D4- O3-O4
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
A1. Sanciones por parte de las entidades de control, regulación y seguimiento relacionadas con el Archivo General de la Nación. A2. Deficiencias en los procesos institucionales para la destinación correcta de recursos. A3. Normativas que afectan los procesos internos de gestión documental.	Aprovechar el diseño del Sistema de Gestión Documental y el equipo con el que se cuenta, para realizar un excelente trabajo y evitar así sanciones por parte de las entidades de control, manteniendo al día la oficina en cuanto a las normas de procesos internos. F1+F2+A1+A3	Diseñar los procesos administrativos de la dependencia de Gestión Documental.

Nota: La tabla presenta información sobre las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la empresa.

Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

1.2.1 Planteamiento del problema. El programa de gestión documental de la Alcaldía de Abrego, según (Alcaldía de Abrego, 2017), se fundamenta de los lineamientos legales sobre los procesos archivísticos y obedece a un plan de acción que permite el seguimiento de las actividades institucionales.

De acuerdo al proceso de pasantías llevada a cabo en la Dependencia encargada de la Gestión Documental de la Alcaldía del Municipio de Abrego, se pudo evidenciar que existen un problemática relacionada con ausencia de personal idóneo, suficiente y adecuado para las diferentes funciones que allí se realizan, pues debido al volumen de documentación con referentes a los temas que se manejan, son muy pocos los empleados que existen para darle cumplimiento satisfactorio a las mismas, además los funcionarios existentes no son especialistas en el uso de las nuevas tecnologías o herramientas informáticas que son un punto de apoyo para mejorar los procedimientos de cada área.

Por otro lado, no existe un control exhaustivo de cada uno de los procesos que se recepcionan en el área, y por ende se cometen inconsistencias al momento de emitir el radicado correspondiente con respecto a la respuesta de cada solicitud, estos aspectos fueron evidenciados de manera notoria en todo el proceso ya que se le hizo un esfuerzo y seguimiento para darle resolución a este tipo de problemas y poder servir como punto de apoyo para el mejoramiento continuo de la entidad, por tanto, con el desarrollo de la pasantía se busca proponer una planeación administrativa, en la cual se desarrolla una guía estratégica de comunicación para obtener oportunidades de mejoras logrando grandes avances en la dependencia de gestión de documental.

1.3 Objetivos de la pasantía

1.3.1 Objetivo general. Apoyar los procesos administrativos en la implementación del sistema de gestión documental de la alcaldía del municipio de Abrego.

1.3.2 Objetivos específicos. Analizar la información recopilada por las diferentes áreas de la Alcaldía Municipal y recepcionada en la oficina de gestión documental para darle cumplimiento a los objetivos institucionales.

Fomentar el adecuado manejo de los recursos físicos, materiales y humanos de las diferentes áreas de la Alcaldía Municipal de Abrego, Norte de Santander.

Contribuir al mejoramiento continuo de la entidad a través de un diseño de estrategias que favorezcan el buen nombre de la misma.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma

Descripción de las actividades a desarrollar durante la pasantía en la oficina de gestión documental en la Alcaldía de Abrego.

Tabla 2.*Descripción de las actividades*

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA EMPRESA
Apoyar los procesos administrativos en la implementación del sistema de gestión documental de la alcaldía del municipio de Abrego.	Realizar un diagnóstico de los procesos administrativos de la dependencia de Gestión Documental.	Diseñar la encuesta Aplicar la encuesta Analizar la información Realizar misión, visión, objetivos, valores corporativos, políticas. Diseñar la estructura organizacional Proponer un manual de funciones
	Implementar una estrategia de comunicación para divulgar los procesos de la gestión documental a la comunidad en general.	Diseñar una encuesta Evaluar la información Realizar la estrategia de comunicación Implementar la estrategia de comunicación.
	Proponer una capacitación para apoyar la gestión documental	Realizar la propuesta de capacitación (Objetivos, hora, temáticas, responsables, entre otros). Socializar la información a la dirección.

Nota. La tabla presenta información sobre los objetivos y las diferentes actividades que ayudan al cumplimiento del mismo. Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

1.5. Cronograma de actividades

Tabla 3.*Cronograma de actividades*

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	FEB				MAR				ABR				MAY			JUN			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Diseñar la encuesta Aplicar la encuesta Analizar la información Realizar misión, visión, objetivos, valores corporativos, políticas. Diseñar la estructura organizacional Elaborar un manual de funciones por cargos.	■																		
Diseñar una encuesta Evaluar la información Realizar la estrategia de comunicación Implementar la estrategia de comunicación.					■														
Realizar la propuesta de capacitación (Objetivos, hora, temáticas, responsables, entre otros)													■						

Nota: La tabla presenta información del cronograma según las actividades a desarrollar durante la pasantía. Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

Capítulo 2. Enfoque referencial

2.1 Enfoque conceptual

Archivo. Es una palabra que hace referencia al conjunto ordenado de ciertos documentos tanto recibidos, como creados por una entidad (ATS Gestión Documental, 2018). Pese a ello, la palabra archivo puede hacer énfasis a otros tipos de significados igualmente aceptados por la gestión documental, por ejemplo:

Fondo: conocido como fondo documental, en el que se establecen los conjuntos de documentos que son recibidos por cualquier sujeto, para el ejercicio de sus actividades.

Espacio: entorno destinado para la custodia del fondo documental.

Entidad: institución u organización encargada de la custodia y tratamiento de la información.

En términos generales, los tres significados son funcionales a la hora de llevar a cabo un proceso de gestión documental, ya que, dependiendo el ciclo de la información, el deber a realizar con la misma, y las necesidades del cliente, se aplicará uno u otro. (ATS Gestión Documental, 2018)

Dentro de las funciones principales, según (ATS Gestión Documental, 2018), están:

Conservar de manera óptima los documentos a través del tiempo.

Mantener el orden y la clasificación de la información, de manera lógica.

Proporcionar facilidad de búsqueda y consulta.

Funcionar como centro activo, es decir, que permita la relación entre la información nueva, con la mantenida en el tiempo.

Según (ATS Gestión Documental, 2018), dentro de la gestión documental se manejan diferentes tipos de archivo, estos son:

Archivo de Gestión. También conocidos como archivos activos, los cuales, por su relevancia y relación con los trámites propios de las empresas, se mantienen en constante movimiento. Este tipo de archivo tiende a manejarse al interior de la empresa en la que los documentos se mantienen en un periodo entre 1 a 15 años. Hay que tener en cuenta que el ciclo vital de los documentos que se mantienen en este archivo, se conforman en las siguientes etapas:

- Producción.
- Recepción.
- Distribución.
- Trámite.
- Organización.
- Consulta.

- Conservación.
- Disposición final.
- Disposición final.

Archivo central. También categorizado como archivo semiactivo, se caracteriza por conservar documentos de consulta no tan recurrente, pero que siguen manteniendo su vigencia y utilidad. Dentro del ciclo de vida de estos documentos, encontramos las siguientes etapas:

- Organización.
- Consulta.
- Conservación.
- Disposición final.

Archivo histórico. Enmarcado dentro del concepto de archivo inactivo. Los documentos que se encuentran aquí, son provenientes del archivo central y de gestión, ya que han perdido utilidad para la realización de trámites. Pese a esto, se conservan por su valor añadido a la investigación y a la solidificación de la cultura. Es decir, en el archivo histórico se almacenan los documentos que, aunque no sean consultados, su contenido funciona como base investigativa y de soporte.

En su ciclo de vida, se encuentran:

- Organización.
- Consulta.
- Conservación.

- Disposición final.

De este modo, para (ATS Gestión Documental, 2018), “el entendimiento de lo qué es y representa un archivo, se desglosa en el uso central que permite el desarrollo de la gestión documental. Sin el uso de archivos, no se podría llevar a cabo la tarea más importante, la cual se resume en: categorización”.

De igual manera, dentro del estudio se trae a referencia el proceso administrativo, el cual, según (Riquelme, 2019), se da como un flujo continuo y conectado de actividades de planeación, dirección y control, establecidas para lograr el aprovechamiento del recurso humano, técnico, material y cualquier otro, con los que cuenta la organización para desempeñarse de manera efectiva. Este conjunto de actividades, está regido por ciertas reglas o políticas empresariales cuya finalidad es reforzar la eficiencia en el uso de dichos recursos. Igualmente, es aplicado en las organizaciones para lograr sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. La labor de los administradores y gerentes en este sentido es importante, se dice que el desempeño de los mismos se mide conforme el cumplimiento del proceso administrativo.

Para (Riquelme, 2019), las funciones del proceso administrativo son las mismas funciones da las diferentes etapas (planificación, organización, dirección y control) pero se diferencian de las mismas porque son aplicadas a los objetivos generales de la organización.

En cuanto al manual de funciones, éste es una herramienta de gestión de talento humano

que permite establecer las funciones y competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de las instituciones públicas; así como los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias exigidas para el desempeño de estos. Es, igualmente, insumo importante para la ejecución de los procesos de planeación, ingreso, permanencia y desarrollo del talento humano al servicio de las organizaciones públicas, refiere (Función Pública, 2018).

De otra manera, las estrategias de comunicación, según (Violán, 2014), son un tipo de herramienta de negocio que ayuda a la organización a alinear sus objetivos generales con un plan de marketing enfocado en la consecución de un conjunto de resultados. El diseño de las estrategias de comunicación debe permitir ayudar a la organización a definir, elaborar y lanzar sus mensajes, por cualquier medio y hacia todo tipo de interlocutores de manera efectiva.

Para (Violán, 2014), la influencia de esta estrategia en el cumplimiento de las metas organizacionales es significativa y, por eso, merece la pena conocer qué tipos de estrategias de comunicación existen, cuáles son sus claves, cómo plantear la estrategia de comunicación de una marca y cómo hacerlo online.

2.2 Enfoque legal

El municipio de Abrego, Norte de Santander, en desarrollo de la Ley 594 de 2000 artículo 21, basa su Programa de Gestión Documental y la normatividad reglamentaria, tal como es el Decreto 2609 de 2012 y la Ley 1712 de 2014 que rige la actividad archivística y en los procesos de modernización del estado.

Constitución Política de Colombia. Artículo 8. “Es obligación del Estado y de las personas proteger las riquezas culturales y naturales de la Nación”.

Artículo 15. “Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. (Archivo General de la Nación, 2014)

Ley 594 de 2000 (Julio 14). Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. (Congreso de Colombia, 2000)

Artículo 4. Principios generales. Los principios generales que rigen la función archivística son los siguientes:

a) Fines de los archivos. El objetivo esencial de los archivos es el de disponer de la documentación organizada, en tal forma que la información institucional sea recuperable para uso de la administración en el servicio al ciudadano y como fuente de la historia; Por lo mismo, los archivos harán suyos los fines esenciales del Estado, en particular los de servir a la comunidad y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y los de facilitar la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten, en los términos previstos por la ley;

b) Importancia de los archivos. Los archivos son importantes para la administración y la cultura, porque los documentos que los conforman son imprescindibles para la toma de decisiones basadas en antecedentes. Pasada su vigencia, estos documentos son potencialmente parte del patrimonio cultural y de la identidad nacional;

c) Institucionalidad e instrumentalidad. Los documentos institucionalizan las decisiones administrativas y los archivos constituyen una herramienta indispensable para la gestión administrativa, económica, política y cultural del Estado y la administración de justicia; son testimonio de los hechos y de las obras; documentan las personas, los derechos y las instituciones.

d) Responsabilidad. Los servidores públicos son responsables de la organización, conservación, uso y manejo de los documentos. Los particulares son responsables ante las autoridades por el uso de los mismos.

e) Dirección y coordinación de la función archivística. El Archivo General de la Nación es la entidad del Estado encargada de orientar y coordinar la función archivística para coadyuvar a la eficiencia de la gestión del Estado y salvaguardar el patrimonio documental como parte integral de la riqueza cultural de la Nación, cuya protección es obligación del Estado;

f) Administración y acceso. Es una obligación del Estado la administración de los archivos públicos y un derecho de los ciudadanos el acceso a los mismos, salvo las excepciones que establezca la ley;

g) Racionalidad. Los archivos actúan como elementos fundamentales de la racionalidad de la administración pública y como agentes dinamizadores de la acción estatal. Así mismo, constituyen el referente natural de los procesos informativos de aquélla;

h) Modernización. El Estado propugnará por el fortalecimiento de la infraestructura y la organización de sus sistemas de información, estableciendo programas eficientes y actualizados de administración de documentos y archivos;

i) Función de los archivos. Los archivos en un Estado de Derecho cumplen una función probatoria, garantizadora y perpetuadora;

j) Manejo y aprovechamiento de los archivos. El manejo y aprovechamiento de los recursos informativos de archivo responden a la naturaleza de la administración pública y a los fines del Estado y de la sociedad, siendo contraria cualquier otra práctica sustitutiva;

k) Interpretación. Las disposiciones de la presente ley y sus derechos reglamentarios se interpretarán de conformidad con la Constitución Política y los tratados o convenios internacionales que sobre la materia celebre el Estado colombiano.

Ley 527 de 1999, por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

Ley 594 de julio 14 de 2000, se dictó la Ley General de Archivos y otras disposiciones, la cual tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística en las entidades públicas y las privadas que presten un servicio público.

Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo

3.1 Presentación de resultados

3.1.1 Realizar un diagnóstico de los procesos administrativos de la dependencia de Gestión Documental. Teniendo en cuenta que los procesos administrativos de la dependencia de Gestión Documental se dan mediante la planeación, dirección y control, establecidas para lograr el aprovechamiento del recurso humano, técnico y material, para de esta manera poder desempeñarse de manera efectiva, se plantea realizar un diagnóstico a los mismos, para lo cual se trazan unas actividades, las cuales consistieron en diseñar una encuesta dirigida al personal de las diferentes áreas de la Alcaldía municipal de Abrego, por medio de la cual se conoció información que ayuda a la realización de la misión, visión, objetivos, valores corporativos, políticas.

De igual forma, se diseña la estructura organizacional y finalmente se propone el manual de funciones, para una mejor organización interna de la oficina de gestión documental.

Inicialmente se diseña una encuesta, la cual cuenta con preguntas cerradas, por medio de las cuales se dirige al público objetivo, en este caso, a las áreas que hacen parte de la Alcaldía del municipio de Abrego, Norte de Santander.

A continuación se muestran los resultados arrojados con la aplicación de la encuesta.

Tabla 4.

Satisfacción por el sistema de gestión documental que se está implementado dentro de la alcaldía

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	8	57
Bueno	6	43
Regular	0	0
Malo	0	0
Total	14	100%

Nota: La tabla muestra información recolectada en la encuesta realizada al personal de las diferentes áreas de la Alcaldía municipal de Abrego, N.S. Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

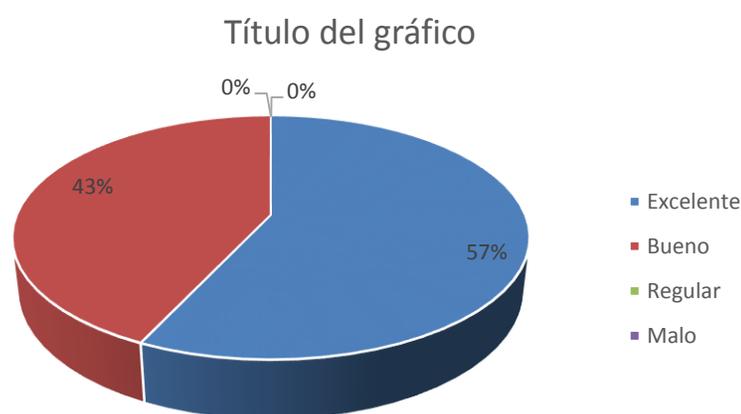


Figura 2. Satisfacción por el sistema de gestión documental que se está implementando dentro de la alcaldía.

Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

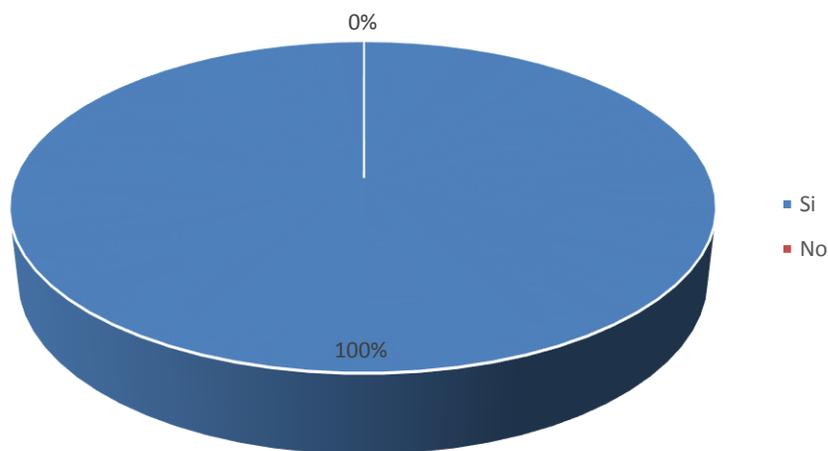
Como lo muestra la tabla 1, la satisfacción en cuanto al sistema de gestión documental que se viene implementando en la alcaldía del municipio de Abrego, es alto, ya que al 57% les parece excelente el mismo y un 43% opina ser bueno. Esto revela que el medio de archivo que actualmente se tiene en la institución, sirve para agilizar trámites, lo que indica una ayuda más a quienes solicitan servicios de esta índole en la alcaldía municipal.

Tabla 5.

Incidencia de la gestión documental en los procesos de archivo de documentación dentro del área.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	100
No	0	0
Total	14	100%

Nota: La tabla muestra información recolectada en la encuesta realizada al personal de las diferentes áreas de la Alcaldía municipal de Abrego, N.S. Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

**Figura 3.** Incidencia de la gestión documental en los procesos de archivo de documentación dentro del área.

Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

Para el 100% de los encuestados, el sistema de gestión documental para los procesos de archivo de documentación dentro del área, ha sido de gran ayuda, ya que con ello se han agilizado procesos, la comunidad se encuentra más satisfecha y así el servicio se presta de una manera eficiente y eficaz.

Tabla 6.

Es fácil de manejar el sistema de envío de documentos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	100
No	0	0
Total	14	100%

Nota: La tabla muestra información recolectada en la encuesta realizada al personal de las diferentes áreas de la Alcaldía municipal de Abrego, N.S. Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

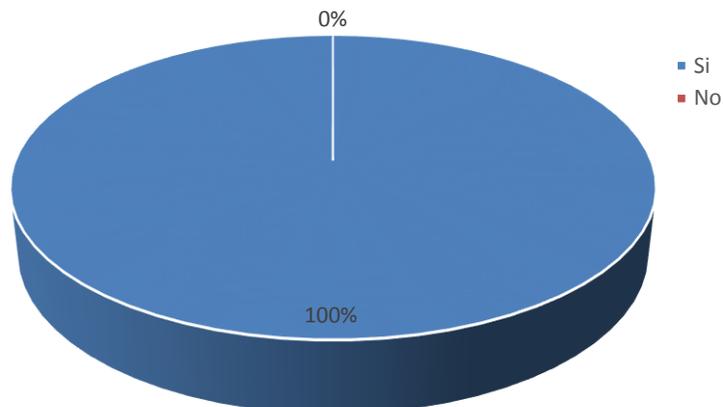


Figura 4. Es fácil de manejar el sistema de envío de documentos.

Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

Según el 100% de encuestados, el sistema de envío de documentos es fácil de manejar, solo se debe ser muy cuidadoso en generar los archivos reales, ya que una confusión en los mismos, puede ocasionar problemas en quienes los solicitan y más aún, para la oficina.

Tabla 7.

El proceso que ejerce la oficina encargada en la entrega de las comunicaciones oficiales es eficiente.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	100
No	0	0
Total	14	100%

Nota: La tabla muestra información recolectada en la encuesta realizada al personal de las diferentes áreas de la Alcaldía municipal de Abrego, N.S. Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

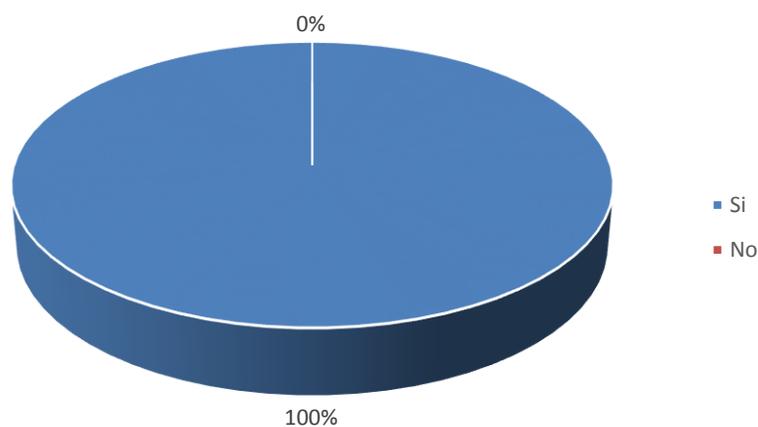


Figura 5. El proceso que ejerce la oficina encargada en la entrega de las comunicaciones oficiales es eficiente.
Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

Siempre se ha tenido el mito que solicitar un oficio es un proceso que cuesta horas y hasta días. Según el 100% de encuestados, en la oficina de gestión documental, encargada de la entrega de las comunicaciones oficiales, este proceso es eficiente, lo que indica el excelente servicio que en la misma se viene prestando a la comunidad.

Tabla 8.

Le gustaría que hubiera más apoyo administrativo para indagar sobre gestión documental en el momento que lo necesite

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	100
No	0	0
Total	14	100%

Nota: La tabla muestra información recolectada en la encuesta realizada al personal de las diferentes áreas de la Alcaldía municipal de Abrego, N.S. Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

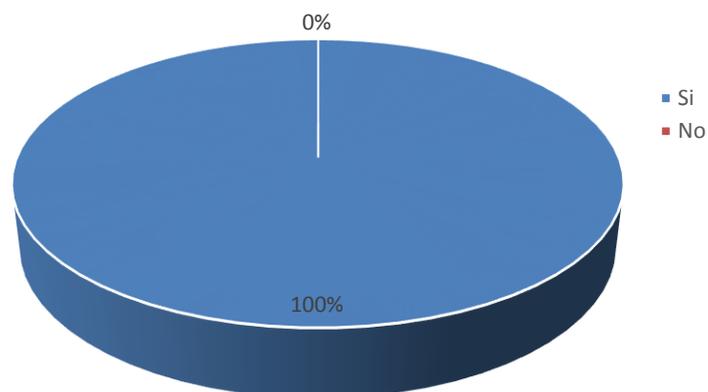


Figura 6. Le gustaría que hubiera más apoyo administrativo para indagar sobre gestión documental en el momento que lo necesite. Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

El apoyo administrativo es esencial para prestar un servicio más eficiente y eficaz. Es por ello que el 100% de encuestados opinan que si les gustaría recibir apoyo sobre la indagación de gestión documental, en los momentos que se necesiten, sean éstos de manera interna o externa.

Tabla 9.

Existe en la oficina un manual de funciones

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	71
No	4	29
Total	14	100%

Nota: La tabla muestra información recolectada en la encuesta realizada al personal de las diferentes áreas de la Alcaldía municipal de Abrego, N.S. Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

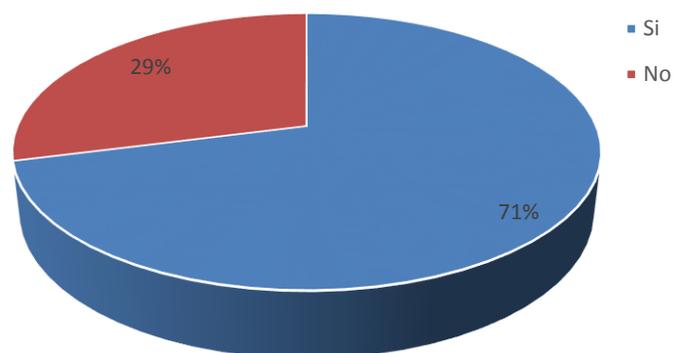


Figura 7. Existe en la oficina un manual de funciones.

Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

Un manual de funciones es esencial en una empresa u oficina, ya que en él se expresan los cargos y de ellos las funciones que cada uno de los que hace parte de la misma deben realizar. En la oficina de gestión documental, según el 71% de los encuestados, sí existe un manual de funciones, el cual es de mucha ayuda para la misma; por el contrario, el 29% restante, dice no conocer del mismo.

Tabla 10.

Existencia de misión y visión en la oficina

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	71
No	4	29
Total	14	100%

Nota: La tabla muestra información recolectada en la encuesta realizada al personal de las diferentes áreas de la Alcaldía municipal de Abrego, N.S. Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

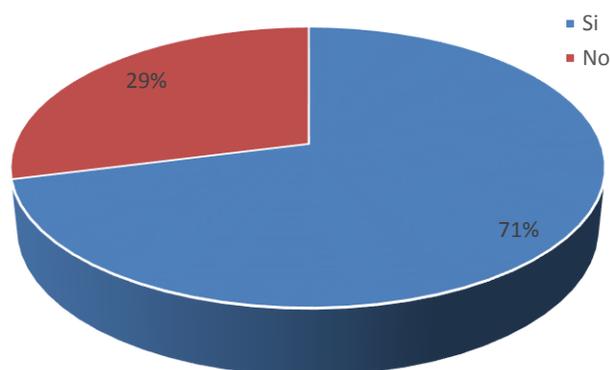


Figura 8. Existencia de misión y visión en la oficina.

Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

La misión y la visión son herramientas que expresan la tarea que cumple o tiene la oficina tanto interna como externamente; igualmente, la visión, es la perspectiva que a cierto tiempo sostiene la misma para cumplir. Según el 71% de encuestados, la oficina de gestión documental, sí cuenta con estas herramientas, las cuales son desconocidas por el 29% restantes.

Tabla 11.

Existencia de políticas en la oficina de gestión documental

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	71
No	4	29
Total	14	100%

Nota: La tabla muestra información recolectada en la encuesta realizada al personal de las diferentes áreas de la Alcaldía municipal de Abrego, N.S. Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

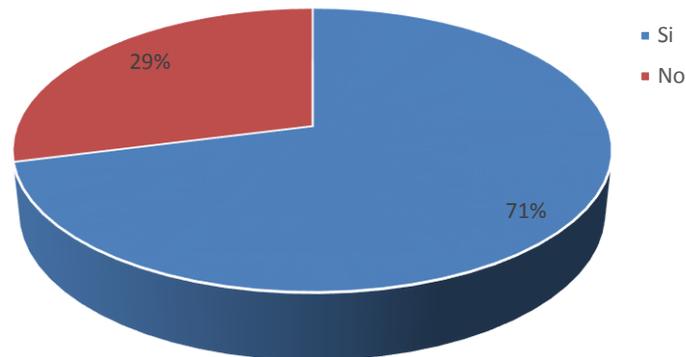


Figura 9. Existencia de políticas en la oficina de gestión documental.

Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

Para el 71% de encuestados en la oficina de gestión documental, sí existen unas políticas, siendo éstas principios que la misma se compromete a cumplir. Contrariamente, el 29% no conoce las mismas, por tanto aduce que en dicha área no se cuenta con ellas.

Luego de aplicada la encuesta, se conoció la satisfacción que se tiene en las distintas áreas de la Alcaldía municipal de Ábrego, en cuanto a la creación de la oficina de Gestión Documental y las funciones que ésta viene desarrollando, buscando un servicio eficiente en cuanto a archivo de documentos se trata, siendo de gran ayuda en cada una de las áreas, teniendo en cuenta que es un proceso fácil de llevar.

En cuanto a las herramientas organizacionales, las áreas de la Alcaldía en su mayoría 71% cuentan con las mismas. Por el contrario oficinas como Sisben, Concejo, Control Interno y Contabilidad, no han diseñado e implementado un manual de funciones, misión, visión y políticas.

Teniendo en cuenta la inexistencia de las herramientas organizacionales antes mencionadas, en la oficina de Gestión Documental, a continuación, se diseñan como propuestas para su implementación.

Herramientas organizacionales: Misión, visión, valores y objetivos. A continuación se diseñan las diferentes herramientas para la oficina de Gestión Documental, de la alcaldía municipal de Abrego, N.S.

Misión. Administrar y ordenar todas las acciones encaminadas a la custodia, conservación y administración del patrimonio documental de la Alcaldía, aplicando adecuadas técnicas y tecnologías para la producción, conservación, difusión y consulta del acervo documental institucional.

Visión. La dependencia de gestión documental, será en el corto plazo la autoridad interna en materia de asesoría para la organización de los archivos institucionales.

Objetivos. Proporcionar el cumplimiento de la obligación legal de los organismos públicos de conservar su patrimonio documental, favoreciendo asimismo su difusión.

Aportar a la eficiencia, eficacia y transparencia de la actividad administrativa, suministrando el control de la producción documental y la reparación ágil de los documentos necesarios para la toma de decisiones.

Valores. Compromiso: Con todos y cada uno de nuestros usuarios en la solución de sus necesidades.

Respeto: Hacia nuestros clientes internos y externos que tienen algún tipo de vínculo con el área.

Solidaridad: estando al servicio de la comunidad, tratando siempre de causar un efecto en la vida de quien solicita nuestros servicios y buscando siempre de satisfacer las necesidades de los usuarios.

Confianza: Siendo una dependencia en la que todos pueden confiar, ya que en la medida de lo posible cumpliremos lo prometido en el manejo integral de la salud.

Equidad: Brindando a todos y cada uno de nuestros usuario lo que se merece, defendiendo ante todo sus derechos.

Estructura organizacional.

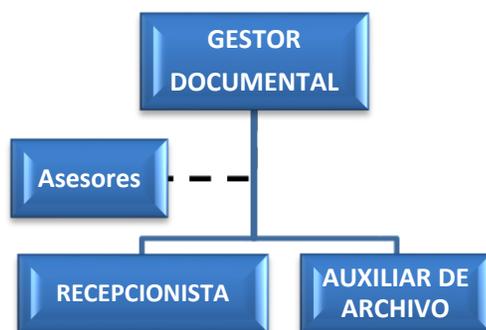


Figura 10. Estructura organizacional.

Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

Manual de funciones.

Tabla 12.

Funciones del gestor documental.

MANUAL DE FUNCIONES	
NOMBRE DEL CARGO:	GESTOR DOCUMENTAL
JEFE INMEDIATO:	Alcalde
NUMERO DE PERSONAS	1
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Indexación detallada de los expedientes, y la elaboración de procedimientos para llevar a cabo tareas con los documentos. 2. Prepara los procedimientos establecidos en la presentación, recuperación y copia de documentación de archivos, es el responsable de la introducción de datos en línea a los expedientes y otras bases de datos, corrección y edición de los documentos archivados a través del OCR. 3. Prepara documentos para la digitalización de imágenes y documentos relacionados, incluyendo la detección de documentos, y el etiquetado de los metadatos de los archivos que van a ser escaneados. 	
Requisitos	Profesional en Licenciado en Archivística y Gestión Documental. Experiencia 1 año mínimo en cargos iguales o similares.

Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

Tabla 13.

Funciones de la recepcionista

MANUAL DE FUNCIONES	
NOMBRE DEL CARGO:	RECEPCIONISTA
JEFE INMEDIATO:	Gestor Documental
NUMERO DE PERSONAS	1
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de documentos 2. Llenar planillas 3. Realizar escritos 4. Gestionar citas 5. Recopilar y responder a solicitudes de información realizadas por teléfono o correo electrónico 6. Entrega de correspondencia 7. Las demás que disponga la oficina. 	
Requisitos	Tecnólogo en auxiliar administrativo, auxiliar contable, secretariado. Experiencia 1 año mínimo en cargos iguales o similares.

Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

Tabla 14.
Funciones del Auxiliar de archivo

MANUAL DE FUNCIONES	
NOMBRE DEL CARGO:	AUXILIAR DE ARCHIVO
JEFE INMEDIATO:	Gestor Documental
NUMERO DE PERSONAS	1
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar técnicamente el proceso de trámite de documentos de archivo. 2. Realizar las operaciones técnicas de organización de documentos de archivo 3. Instalar físicamente los documentos de archivo en las unidades de conservación e instalación de acuerdo con las normas archivísticas. 4. Buscar y recuperar documentos de archivo requeridos por el usuario. 5. Apoyar técnicamente el proceso de transferencias documentales. 6. Apoyar los procesos básicos de preservación de documentos. 7. Clasificar, codificar, registrar y archivar la entrada y salida de correspondencia 	
Requisitos	Tecnólogo en auxiliar administrativo, auxiliar contable, secretariado. Experiencia 1 año mínimo en cargos iguales o similares.

Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

3.1.2 Implementar una estrategia de comunicación para divulgar los procesos de la gestión documental a la comunidad en general. Con el fin de realizar una estrategia de comunicación para divulgar los procesos de la gestión documental, se diseñó un sondeo por medio de una encuesta, la cual mostró el conocimiento que se tiene dentro de la oficina acerca de la manera cómo llega la misma a la comunidad.

A continuación se hace un análisis de la encuesta aplicada al personal de la misma.

Tabla 15.
La gestión documental que se tiene en la actualidad está bien organizada

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25
No	3	75
Total	4	100%

Nota: La tabla muestra información recolectada en la encuesta realizada al personal de la oficina de gestión documental. Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

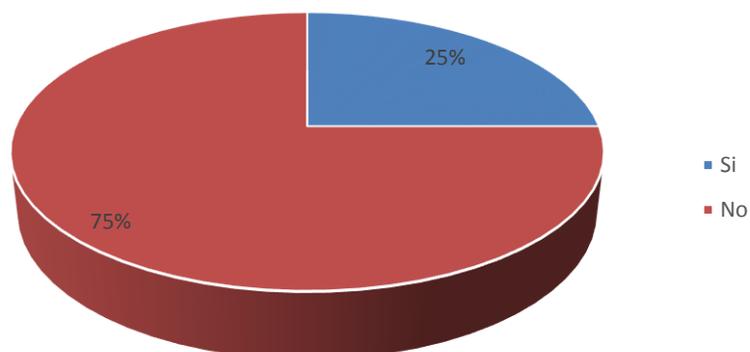


Figura 11. La gestión documental que se tiene en la actualidad está bien organizada
Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

La gestión documental, según el 75% de personal encuestado, no se encuentra bien organizada actualmente, lo que indica que aún falta apoyo en sus procesos, para que la misma pueda cumplir de manera eficiente en la prestación del servicio. Para el 25% restante ésta si cuenta con una buena organización.

Tabla 16.

Manera como se organizan los documentos dentro de la oficina de gestión documental

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Por fecha	2	50
Por orden alfabético	1	25
Según el tipo de información	1	25
Total	4	100%

Nota: La tabla muestra información recolectada en la encuesta realizada al personal de la oficina de gestión documental. Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

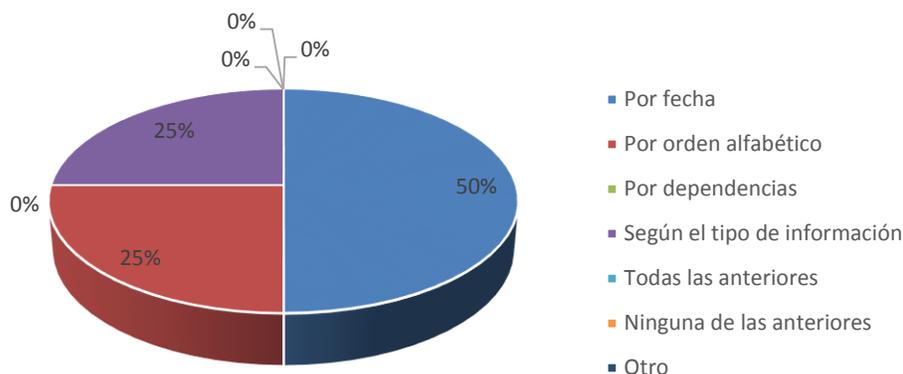


Figura 12. Manera como se organizan los documentos dentro de la oficina de gestión documental
Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

Según comenta el 50% de encuestados, pertenecientes a la oficina de gestión documental, los documentos en la misma se organizan por la fecha en que fueron archivados, un 25% dice que por orden alfabético y el otro 25% opina que según el tipo de información. Lo que indica, que no se tiene un orden en sí de archivo de los documentos.

Tabla 17.

Personas u oficinas a las que pueden dirigirse los usuarios internos y/o externos para obtener información sobre los procesos de gestión documental

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Secretaría general	2	50
Jefe área de archivo	2	50
Total	4	100%

Nota: La tabla muestra información recolectada en la encuesta realizada al personal de la oficina de gestión documental. Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

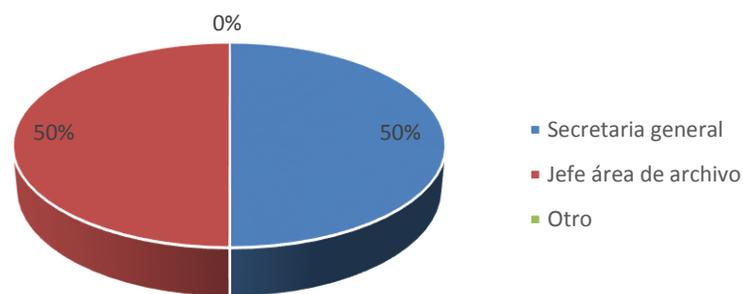


Figura 13. Personas u oficinas a las que pueden dirigirse los usuarios internos y/o externos para obtener información sobre los procesos de gestión documental. Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

En la oficina de gestión documental, los usuarios internos y/o externos, pueden dirigirse a obtener información sobre los procesos, ya sea a la secretaria (repcionista en el caso de la alcaldía municipal de Abrego) o al jefe de área de archivo, cualquiera de estas dos personas pueden brindar el servicio que necesite el usuario en general.

Tabla 18.

Manera como pueden los usuarios realizar consulta de documentos en el archivo central

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Por correo electrónico	2	50
Por llamadas telefónicas	2	50
De forma personal	0	0
Otro	0	0
Total	4	100%

Nota: La tabla muestra información recolectada en la encuesta realizada al personal de la oficina de gestión documental. Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

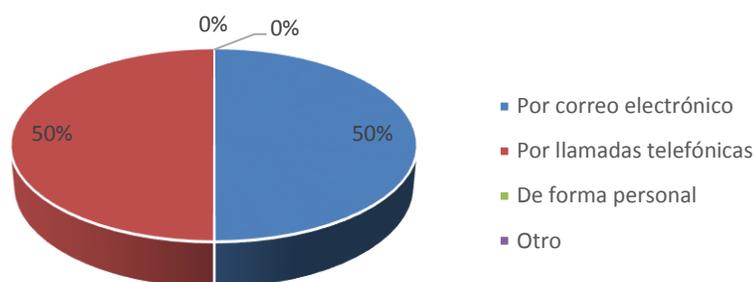


Figura 14. Manera como pueden los usuarios realizar consulta de documentos en el archivo central.
Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

El sistema de gestión documental, facilita al usuario la consulta de documentos en el archivo central. Al indagar al personal de la oficina la manera como puede realizarse la misma, éstos opinan en un 50% que ésta se puede llevar a cabo por correo electrónico, y el otro 50% comenta que otro de los medios que proporciona la misma, puede ser por llamadas telefónicas.

Tabla 19.
Existencia de control, seguimiento y evaluación al sistema de gestión documental

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	50
No	2	50
Total	4	100%

Nota: La tabla muestra información recolectada en la encuesta realizada al personal de la oficina de gestión documental. Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

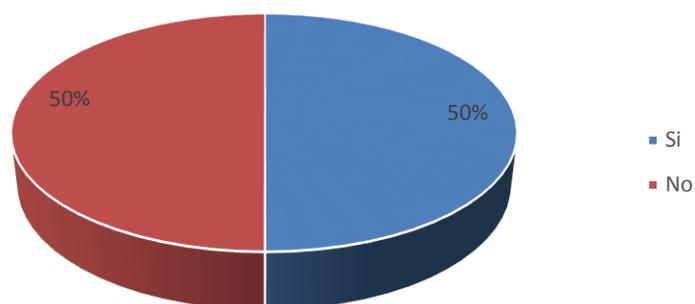


Figura 15. Existencia de control, seguimiento y evaluación al sistema de gestión documental
Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

En cuanto al control, seguimiento y evaluación al sistema de gestión documental, en la oficina si existe el mismo, según la opinión dada por el 50% de encuestados. El otro 50% comenta que no tiene conocimiento de éste, revelando la falta de una observación a dicho sistema en la alcaldía municipal de Abrego.

Tabla 20.

Existencia de un plan de acción que apoye la gestión documental y la atención a los usuarios internos y/o externos en el área de archivo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	50
No	2	50
Total	4	100%

Nota: La tabla muestra información recolectada en la encuesta realizada al personal de la oficina de gestión documental. Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

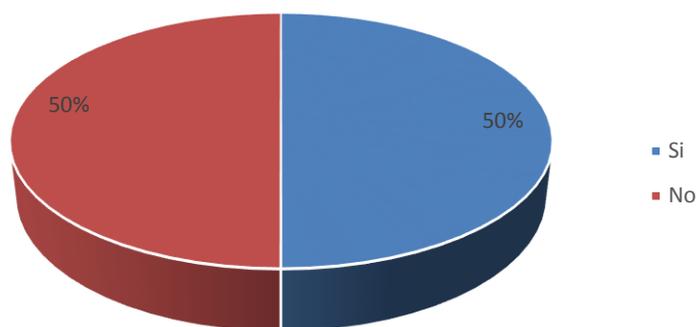


Figura 16. Existencia de un plan de acción que apoye la gestión documental y la atención a los usuarios internos y/o externos en el área de archivo.

Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

Un plan de acción es una herramienta que resume las tareas que debe realizar la oficina, con los responsables de la misma, determinando un plazo de tiempo, objetivos, metas y el monto de recursos asignado. Según el 50% de los empleados del área si existe un plan de acción en esta oficina, lo contrario opina el 50% restante, quienes opinan que no existe.

Tabla 21.

Desarrollo de algún tipo de estrategias para el proceso de gestión documental

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25
No	3	75
Total	4	100%

Nota: La tabla muestra información recolectada en la encuesta realizada al personal de la oficina de gestión documental. Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

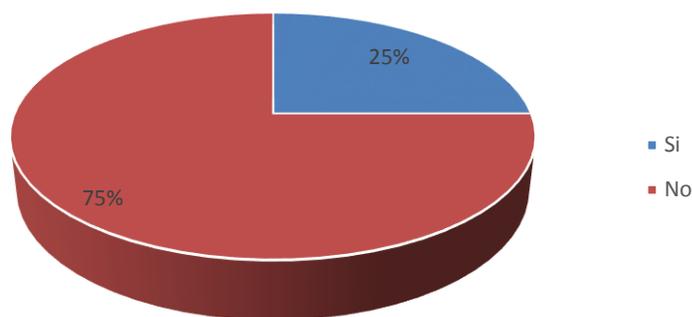


Figura 17. Desarrollo de algún tipo de estrategias para el proceso de gestión documental

Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

Es notoria la falta del desarrollo de estrategias para el proceso de gestión documental en la alcaldía municipal de Abrego, esto se muestra en el 75% de encuestados, quienes opinan que no se ejecutan las mismas para dicho sistema. El 25% restante comenta que si se han desarrollado algunas estrategias, las cuales han mostrado la importancia del proceso que se lleva a cabo en la oficina del mismo nombre.

Estrategia de comunicación. Con el fin de realizar la estrategia de comunicación, se buscó que la misma pudiera llegar a la comunidad en forma física y visual. Por tal motivo, se diseñó un folleto, el cual fue impreso y entregado a personas visitantes de la Alcaldía, haciéndoles énfasis a lo que refería el mismo.

BENEFICIOS

- **Mayor productividad.** Eficacia y eficiencia en la búsqueda y recuperación de documentos y expedientes. Acceso rápido y seguro a la información de la Alcaldía reduciendo los tiempos de búsqueda de información y por consiguiente de respuesta.
- **Ahorro de Costes.** En general se reducen los espacios donde preservar la documentación, ya que no está en papel.
- **Ahorro de Tiempo.** Facilidad para encontrar y recuperar, agilizando las tareas dentro de la organización y de respuestas a los clientes. Además al ser ya un documento electrónico también se gana tiempo evitando todo el proceso de archivo de los documentos físicos.
- **Homologación.** Se pueden unificar los procedimientos para realizar todas las tareas, estandarizando un mismo modelo para toda la empresa, esto permitirá poder cuantificar los resultados de dichas tareas. Además si estas tareas se generan día de día...

- **Mejora en los procesos.** La automatización de los procesos permite el control del propio proceso y de los documentos que se generan en ellos, lo que mejora los tiempos de tramitación y gestión.
- **Cumplimiento de las normativas de seguridad.** Trabajar con un gestor documental ya trae implícito el cumplimiento de varias normativas de seguridad.
- **Reducción del riesgo profesional.** Un buen sistema de gestión documental, frena las medidas de solución antes, estos riesgos, con la premisa de decir adiós al papel.
- **Movilidad.** La incesante y continua mejora de las tecnologías ha determinado que la movilidad sea un elemento indispensable en el día a día, es decir, estar conectados en cualquier momento y en cualquier lugar.
- **Preservación a largo plazo de los documentos electrónicos.** El empuje de las nuevas tecnologías y la clara tendencia actual es llegar a la oficina sin papeles y que todos los documentos desde que nacen sean electrónicos.



Alcaldía de Abrego

GESTIÓN DOCUMENTAL



Por: **EBREY TORRADORO PERO**
Administración de Empresas
LIFEPO



PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

La Ley 994 de 2004 - Ley General de Archivos, según su Título IV: Gestión de documentos, la obligación que tienen las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, en elaborar programas de gestión de documentos, independientemente del soporte en que produzcan la información para el cumplimiento de sus funciones.

En su regulación la Ley 994 prevé que el desarrollo tecnológico en las entidades es desigual y por lo tanto deja claro que es necesario que se use la tecnología al soporte en que se produce la información. Con este instrumento el Archivo General de la Nación propone a las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, para facilitarles la depósito y adaptación del programa.

MISIÓN

Administrar y ordenar todas las acciones encaminadas a la custodia, conservación y administración del patrimonio documental de la Alcaldía, aplicando adecuadas técnicas y tecnologías para la producción, conservación, difusión y consulta del acervo documental institucional.

VISIÓN

El programa de gestión documental, buscará ser en el corto plazo la autoridad interna en materia de asesoría para la organización de los archivos institucionales.

OBJETIVOS

Proporcionar el cumplimiento de la obligación legal de los organismos públicos de conservar su patrimonio documental, favoreciendo asimismo su difusión.

Aportar a la eficiencia, eficacia y transparencia de la actividad administrativa, suministrando el control de la producción documental y la reparación ágil de los documentos necesarios para la toma de decisiones.



FUNIONES

- Optimización de procesos.
- Reducción de gastos.
- Mejor manejo del uso del tiempo.
- Reducción de tiempo de consulta.
- Aumento de seguridad.
- Acceso total a la información.
- Custodia inteligente de archivos



Figura 18. Folleto.
Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

En cuanto a la estrategia virtual, por medio de las redes sociales, se podrá acceder a información relacionada con la oficina de Gestión Documental, así:

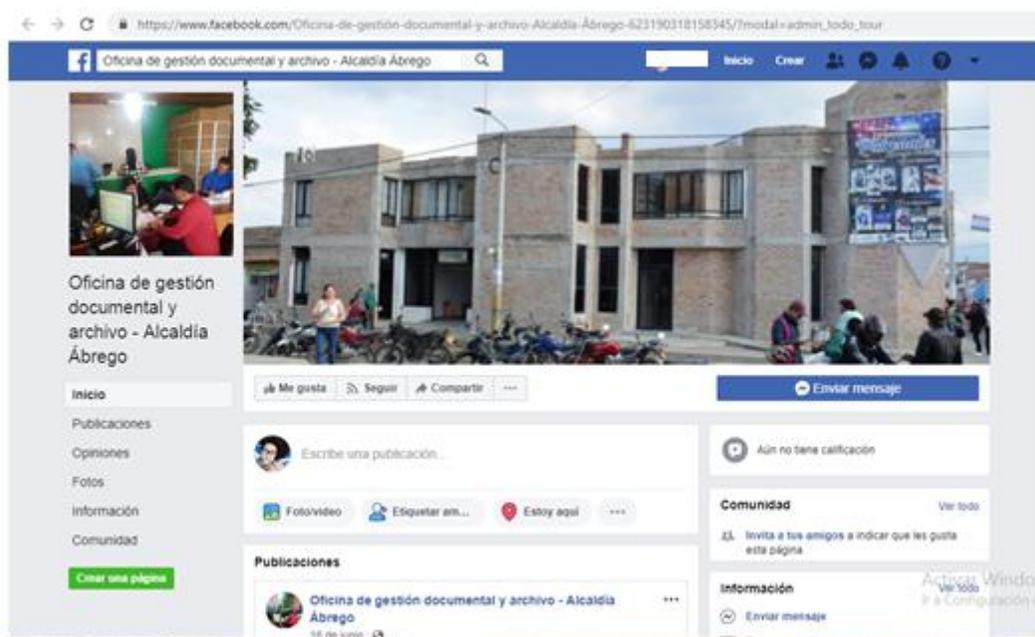


Figura 19. Presentación de la página de la Oficina de gestión documental y archivo.
Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

Poco a poco las personas seguirán la página de la oficina de gestión documental, teniendo en cuenta que ésta se irá dando a conocer mediante invitación virtual a la comunidad en general.

3.1.3 Proponer una capacitación para apoyar la gestión documental. Con el fin de dar a conocer las funciones de la gestión documental y de esta manera apoyar las actividades que esta oficina desarrolla, se realizó una capacitación a los estudiantes del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), que realizan sus prácticas en la Alcaldía y los cuales cuentan con poco conocimiento del objetivo que cumple esta oficina en la institución.

La capacitación tuvo lugar en las instalaciones de la Alcaldía de Abrego, y tuvo el siguiente orden:

- Hora de inicio: 3:00 p.m.
- Hora de terminación: 4:30 p.m.
- Lugar: Alcaldía municipal de Ábrego
- Participantes: 10 Estudiantes del SENA (practicantes)

Objetivos del programa:

- Capacitar sobre los tipos de trámites que se manejan en la oficina de Gestión Documental.
- Interpretar el Programa de Gestión Documental, su incidencia en las Organizaciones y los procedimientos de producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta y disposición final de los documentos.
- Identificar la importancia de la organización de los documentos como único camino para conformar estructuras de información consultables oportunamente en el tiempo.

Temas:

El documento, el archivo y el programa de gestión documental: legislación y conceptos

Objetivos:

- Interpretar los conceptos básicos de los documentos.
- Interpretar el Programa de Gestión Documental, su incidencia en las Organizaciones frente a los procedimientos de producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta y disposición final de los documentos.

Subtemas:

- Normatividad archivística y el programa de gestión documental.
- Componentes e importancia de un programa de gestión documental.
- Procedimientos de producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta y disposición final de los documentos.

La capacitación fue realizada satisfactoriamente, con una excelente participación de los estudiantes que hicieron parte de ella. Se dio término de la misma a las 4:30 p.m., aclarando dudas de la misma.

Los participantes dieron sus puntos de vista, aduciendo la importancia que tiene este sistema de gestión documental y la oficina que cumple las funciones del mismo, proponiendo que se deben realizar más capacitaciones a las personas, ya que muchas desconocen de esta oficina y, sobre todo, el gran servicio que ésta presta. Es así como, los estudiantes que hicieron parte de esta capacitación, proponen que los folletos que a ellos les fueron entregados, se amplíen con más información, y sean distribuidos a la comunidad en general, dando a conocer el objetivo de la oficina de gestión documental en la Alcaldía municipal de Abrego, N.S.

En el apéndice D, se desglosa el tema tratado. (Apéndice E, evidencias fotográficas)

Finalmente, se socializó la información de las actividades que fueron desarrolladas en el transcurso de la pasantía, la cual fue presentada a la dirección de la oficina, asistiendo el Jefe de Área, la auxiliar de archivo y el recepcionista, quienes son las personas que se encuentran a

cargo del archivo en esta dependencia y fueron claves en el período de pasantías realizado.

De acuerdo a lo presentado, se encontró satisfacción por el material propuesto por el pasante, como fueron las herramientas estructurales (misión, visión, valores, objetivos, organigrama), con las cuales en la oficina no se contaba. De igual forma, la estrategia de comunicación para ellos fue una pieza clave, ya que muchas personas conocieron el objetivo de gestión documental. (Apéndice G, evidencias fotográficas)

Capítulo 4. Diagnóstico final

Terminado el ciclo de pasantía universitaria, se muestra el conocimiento adquirido para apoyo administrativo en la implementación del sistema de gestión documental de la Alcaldía del municipio de Abrego, la cual busca cada día un mejoramiento en sus procesos, en pro de brindar calidad en todos sus servicios a la comunidad.

Durante el proceso de la práctica desarrollada, se da cumplimiento a los objetivos propuestos y actividades aprobadas, en las cuales se realiza un diagnóstico de los procesos administrativos de la dependencia de Gestión Documental, se implementa una estrategia de comunicación para divulgar los procesos de la gestión documental a la comunidad en general y se propone una capacitación para apoyar la gestión documental.

Se logró el diseño de dos encuestas como técnica para la recolección de información, utilizando como instrumento el cuestionario, para el desarrollo de estos objetivos. A su vez, se desarrollaron folletos y presentaciones audiovisuales.

La colaboración obtenida por parte del personal que hace parte del área fue clave para el desarrollo de la pasantía, ya de ellos se aprendió, se practicó, se conoció cómo funciona el sistema de gestión documental y sus diferentes maneras de archivo, la recepción de los mismos y de qué forma se debía notificar.

Capítulo 5. Conclusiones

Con base en los objetivos propuestos en el plan de trabajo y después de realizado el proceso de pasantías en la Alcaldía municipal de Abrego, se realizó un diagnóstico de los procesos administrativos de la dependencia de Gestión Documental, aplicando una encuesta al personal de las distintas áreas de la Alcaldía Municipal de Abrego, con el fin de conocer la satisfacción que se tiene con la implementación del sistema de gestión documental, además de conocer las herramientas con las que cuenta cada una de ellas. Es así como, se diseñó la misión, visión, valores, objetivos y organigrama, dándole una mejor estructura organizacional a la oficina.

Se realizó una estrategia de comunicación para divulgar los procesos de la gestión documental a la comunidad en general. Dentro de ellas se tuvo en cuenta el folleto y las redes sociales, por medio de las cuales se muestra en qué consiste este sistema y las funciones que el mismo cumple dentro de la institución y de manera externa.

Se propuso una capacitación para apoyar la gestión documental, la cual fue llevada a cabo con estudiantes del SENA, quienes se encuentran realizando su práctica en la alcaldía. Así mismo, se socializó el trabajo realizado durante la pasantía en la oficina, con el personal que hace parte de ella, quienes se encontraron a gusto con lo ejecutado y dieron su visto bueno a las actividades desarrolladas en el período de práctica.

Capítulo 6. Recomendaciones

Conocer de manera periódica, la satisfacción que se tiene por parte del personal de la alcaldía del municipio de Abrego, en cuanto a los procesos administrativos efectuados por las distintas dependencias, lo cual puede adquirirse por medio de encuestas u otras herramientas que muestren la misma y de esta manera mejorar las deficiencias que puedan presentarse en cualquiera de los servicios que se presten en la entidad.

Dentro de las estrategias de comunicación para divulgar los procesos de la gestión documental a la comunidad en general, se encuentran las redes sociales, la cual debe ser divulgada para que la misma sea visitada y así las personas externas puedan conocer más acerca de este sistema.

Proponer capacitaciones periódicas, con el fin de dar a conocer las funciones de las diferentes áreas existentes, no solo gestión documental, ya que pueden existir funciones de otras secretarías que aún no se conocen interna y externamente.

Referencias

- Alcaldía de Abrego. (2017). *Proceso de Gestión Documental*. Abrego. Recuperado el 2018
- Alcaldía Municipal de Abrego. (2018). *Plan de Desarrollo municipal de Abrego*. Obtenido de http://abregonortedesantander.micolombiadigital.gov.co/sites/abregonortedesantander/content/files/000055/2729_plandedesarrollo20162019.pdf
- ATS Gestión Documental. (2018). *Gestión documental*. Obtenido de <https://atsgestion.net/archivo-gestion-documental/>
- Bayona, J. (Diciembre de 2018). Oficina de Gestión Documental. (E. Torrado, Entrevistador)
- Congreso de Colombia. (2000). *Ley 594 de 2000*. Obtenido de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-15049_documento.pdf
- Función Pública. (2018). *Manual de funciones*. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/manual-de-funciones-y-competencias-laborales
- Riquelme, M. (2019). *Proceso administrativo*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/>
- Violán, M. (2014). *Estrategias de comunicación*. Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/ejemplos-de-empresas-con-buenas-estrategias-de-comunicacion/>

Apéndices

Apéndice A. Encuesta aplicada a las diferentes áreas pertenecientes a la Alcaldía del municipio de Ábrego, N.S.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ENCUESTA

Objetivo: Conocer el avance de las áreas respecto a gestión documental

CUESTIONARIO

1. Como le parece el sistema de gestión documental que se está implementado dentro de la alcaldía

- a. Excelente ____
- b. Bueno ____
- c. Regular ____
- d. Malo ____

2. Ha sido de gran ayuda el sistema de gestión documental para los procesos de archivo de documentación dentro del área.

- a. Si ¿por qué? ____
- b. No ¿por qué? ____

3. El manejo del sistema de envío de documentos es fácil de manejar?

- a. Si ____
- b. No ____

4. El proceso que ejerce la oficina encargada en la entrega de las comunicaciones oficiales es eficiente.

- a. Si ____
- b. No ____

5. Le gustaría que hubiera más apoyo administrativo para indagar sobre gestión documental en el momento que lo necesite?

- a. Si ____
- b. No ____

6. ¿Cuenta la oficina con un manual de funciones?

- a. Si _____
- b. No _____

7. ¿Existe en la oficina una misión y visión implementadas?

- a. Si _____
- b. No _____

8. ¿Se cuenta con políticas dentro de la oficina de Gestión Documental?

- a. Si _____
- b. No _____

Gracias por su colaboración!!!

Apéndice B. Encuesta aplicada a los empleados de la oficina de Gestión Documental



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA

Objetivo: Apoyar los procesos administrativos en la implementación del sistema de gestión documental de la alcaldía del municipio de Abrego

CUESTIONARIO

1. ¿Considera usted que la gestión documental que se tiene en la actualidad está bien organizada?

SI ___ NO ___

¿Porque? _____

2. ¿De qué manera se organizan los documentos dentro de la oficina de gestión documental?

a. Por fecha

b. Por orden alfabético

c. Por dependencias

d. Según el tipo de información

e. Todas las anteriores

f. Ninguna de las anteriores

g. Otro, Cual? _____

3. ¿A qué personas u oficinas pueden dirigirse los usuarios internos y/o externos para obtener información sobre los procesos de gestión documental?

a. Secretaria general

b. Jefe área de archivo

c. Otro, ¿Cuál? _____

¿Porque? _____

4. ¿De qué manera pueden los usuarios realizar consulta de documentos en el archivo central?

a. Por correo electrónico

b. Por llamadas telefónicas

c. De forma personal

d. Otro, ¿Cuál? _____

5. ¿Mencione tres herramientas que sean utilizadas para gestionar documentos?

6. ¿Bajo qué ley, acuerdo, decreto o norma legal se trabaja la gestión documental en el área?

7. ¿Existe un control, seguimiento y evaluación al sistema de gestión documental?
SI___ NO___

8. ¿Se cuenta con un plan de acción que apoye la gestión documental y la atención a los usuarios internos y/o externos en el área de archivo?

SI___ NO___

9. ¿Desarrollan algún tipo de estrategias para el proceso de gestión documental?

SI___ NO___

10. ¿Mencione tres estrategias que estén siendo implementadas para el proceso de gestión documental en el área?

Apéndice C. Estrategia comunicacional

BENEFICIOS

- **Mayor productividad.** Eficacia y eficiencia en la búsqueda y recuperación de documentos y expedientes. Acceso rápido y seguro a la información de la Alcaldía reduciendo los tiempos de búsqueda de información y por consiguiente de respuesta.
- **Ahorro de Costes.** En general se reducen los espacios don de preservar la documentación, ya que no está en papel.
- **Ahorro de Tiempo.** Facilidad para encontrar y recuperar, agilizando las tareas dentro de la organización y de respuestas a los clientes. Además al ser ya un documento electrónico también se gana tiempo evitando todo el proceso de archivado de los documentos físicos.
- **Homologación.** Se pueden unificar los procedimientos para realizar todas las tareas, estableciendo un mismo modelo para toda la empresa, esto permitirá poder cuantificar los resultados de dichas tareas. Además si estas tareas se generan desde el

- **Mejora en los procesos.** La automatización de los procesos permite el control del propio proceso y de los documentos que se generan en ellos, lo que mejora los tiempos de tramitación y gestión.
- **Cumplimiento de las normativas de seguridad.** Trabajar con un gestor documental ya trae implícito el cumplimiento de varias normativas de seguridad,
- **Reducción del riesgo profesional.** Un buen sistema de gestión documental, tiene las medidas de solución antes estos riesgos, con la premisa de decir adiós al papel.
- **Movilidad.** La incesante y continua mejora de las tecnologías ha determinado que la movilidad sea un elemento indispensable en el día a día, es decir, estar conectados en cualquier momento y en cualquier lugar.
- **Preservación a largo plazo de los documentos electrónicos.** El empuje de las nuevas tecnologías y la clara tendencia actual es llegar a la oficina sin papeles y que todos los documentos desde que nacen sean electrónicos.



Alcaldía de Ábrego

GESTIÓN DOCUMENTAL



Por: **EBREY TORRADO ROPERO**
Administración de Empresas
UPFSO



PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

La Ley 294 de 2000 - Ley General de Archivos, según su Título IV Gestión de documentos, la obligación que tienen las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, en elaborar programas de gestión de documentos, lo depone directamente del ser por lo que produce la información en su cumplimiento de su cometido actual, o del objeto social para el que fueron creadas.

En su regulación la Ley 294 prevé que el desarrollo tecnológico en las entidades es desigual y por lo tanto deja claro que las prácticas y procesos a nivel de entidades de sus aplicaciones e incluso sea la tecnología y el soporte en que se produce la información. Con este instrumento el Archivo General de la Nación propone de entonces orientar a las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, para facilitar la producción y el desarrollo del programa.

MISIÓN

Administrar y ordenar todas las acciones encaminadas a la custodia, conservación y administración del patrimonio documental de la Alcaldía, aplicando adecuadas técnicas y tecnologías para la producción, conservación, difusión y consultad del acervo documental institucional.

VISIÓN

El programa de gestión documental, buscará ser en el corto plazo la autoridad interna en materia de asesoría para la organización de los archivos institucionales.

OBJETIVOS

Proporcionar el cumplimiento de la obligación legal de los organismos públicos de conservar su patrimonio documental, favoreciendo asimismo su difusión.

Aportar a la eficiencia, eficacia y transparencia de la actividad administrativa, suministrando el control de la producción documental y la reparación ágil de los documentos necesarios para la toma de decisiones.



FUNIONES

- Optimización de procesos.
- Reducción de gastos.
- Mejor manejo del uso del tiempo.
- Reducción de tiempo de consulta.
- Aumento de seguridad.
- Acceso total a la información.
- Custodia inteligente de archivos



Apéndice D. Capacitación



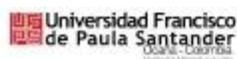
SENSIBILIZACIÓN Y GENERALIDADES DE LA ARCHIVÍSTICA

**AUTOR:
EBREY TORRADO ROPERO**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



Fundada el 18 de julio de 1974



EL DOCUMENTO, EL ARCHIVO Y EL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL: LEGISLACIÓN Y CONCEPTOS



Fundada el 18 de julio de 1974

Objetivos

- Capacitar sobre los tipos de trámites que se manejan en la oficina de Gestión Documental.
- Interpretar el Programa de Gestión Documental, su incidencia en las Organizaciones y los procedimientos de producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta y disposición final de los documentos.
- Identificar la importancia de la organización de los documentos como único camino para conformar estructuras de información consultables oportunamente en el tiempo.



Fundada el 18 de julio de 1974

Normatividad archivística y el programa de gestión documental.

El municipio de Abrego, Norte de Santander, en desarrollo de la Ley 594 de 2000 artículo 21, basa su Programa de Gestión Documental y la normatividad reglamentaria, tal como es el Decreto 2609 de 2012 y la Ley 1712 de 2014 que rige la actividad archivística y en los procesos de modernización del estado.



Fundada el 18 de julio de 1974

Componentes e importancia de un programa de gestión documental.

Para elaborar un programa de gestión documental, se deben considerar los siguientes aspectos:

Administrativos

Económicos

Archivísticos



Fundada el 18 de julio de 1974

TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

Deben elaborarse y adoptarse para la implementación del Programa de Gestión Documental, siguiendo las etapas y demás aspectos contemplados en el Acuerdo AGN 039 de 2002:

Primera etapa.: Investigación preliminar sobre la institución y fuentes documentales.

Segunda etapa: Análisis e interpretación de la información recolectada.

Tercera etapa: Elaboración y presentación de la Tabla de Retención Documental para su aprobación.

Cuarta etapa: Aplicación

Quinta etapa: Seguimiento y actualización de la TRD.



Fundada el 18 de julio de 1974

Procedimientos de producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta y disposición final de los documentos.



Fundada el 18 de julio de 1974



Fundada el 18 de julio de 1974

Apéndice E. Folleto de capacitación

Procedimientos de la Gestión Documental



SENSIBILIZACIÓN Y GENERALIDADES DE LA ARCHIVÍSTICA

GESTIÓN DOCUMENTAL



Por:
EBREY TORRADO
ROPERO
Administración de Empresas



EL DOCUMENTO, EL ARCHIVO Y EL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

La Ley 994 de 2009 -Ley General de Archivos, según en su Título V: Gestión de documentos, la obligación que tienen las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, en elaborar programas de gestión de documentos, los depósitos honorarios del soporte en que se guardan la información para el cumplimiento de sus cometidos, o del objeto social para el que fueron creadas.

En su modificación la Ley 994 prevé que el desarrollo tecnológico en las entidades es desigual y por lo tanto deja claro que los principios y procesos archivísticos deben aplicarse cualquiera sea la tecnología y el soporte en que se produce la información. Con este instrumento el Archivo General de la Nación pretendo entre otros orientara las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, para facilitar la adopción y adaptación del programa.

Normatividad archivística y el programa de gestión documental

El municipio de Abrego, Norte de Santander, en desarrollo de la Ley 994 de 2009 artículo 21, basó su Programa de Gestión Documental y la normatividad reglamentaria, tal como es el Decreto 2609 de 2012 y la Ley 1712 de 2014 que rige la actividad archivística y en los procesos de modernización del estado.

COMPONENTES E IMPORTANCIA DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Para elaborar un programa de gestión documental, se deben considerar los siguientes aspectos:

- Administrativos
- Económicos
- Archivísticos

TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

Deben elaborarse y adoptarse para la implementación del Programa de Gestión Documental, siguiendo las etapas y demás aspectos contemplados en el Acuerdo AGN 039 de 2002:

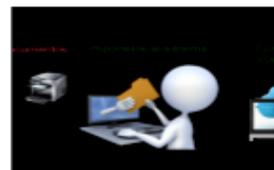
Primera etapa: Investigación preliminar sobre la institución y fuentes documentales.

Segunda etapa: Análisis e interpretación de la información recolectada.

Tercera etapa: Elaboración y presentación de la Tabla de Retención Documental para su aprobación.

Cuarta etapa: Aplicación

Quinta etapa: Seguimiento y actualización de la TRD.



Apéndice F. Evidencias fotográficas de la capacitación

Apéndice G. Evidencias fotográficas de la socialización





Apéndice H. Evidencias fotográficas actividades realizadas en la pasantía



