MEJORAMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN DISTRITAL, SANTA MARTA

RICARDO JOSÉ LAVALLE PEREA

OMAR JESÚS SILVA GUTIÉRREZ

UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COEMERCIO INTERNACIONAL
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTA MARTA
2018

MEJORAMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN DISTRITAL, SANTA MARTA

RICARDO JOSÉ LAVALLE PEREA

OMAR JESÚS SILVA GUTIÉRREZ

Informe Final de Práctica Social, Empresarial o Solidaria como modalidad de grado optar el título de Administrador de Empresas

JOSE LUIS ROSENSTIEHL
Asesor

UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COEMERCIO INTERNACIONAL
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTA MARTA
2018

Nota de aceptación

_____

_____

_____

_____

Asesor

_____

Evaluador

_____

Evaluador

Santa Marta, 19 de Noviembre del 2018

DEDICATORIA

En primer lugar quiero dedicarle este trabajo a mis padres Ricardo Antonio Lavalle y Yadira Perea de Oro quienes con todo su esfuerzo durante este tiempo me dieron la oportunidad de estudiar una carrera profesional, a mi abuela Marina Gómez de Lavalle una persona que ha hecho parte de este proceso apoyándome incondicionalmente cada día, a mis hermanas Laura, Valeria y Valentina quienes son mi motor y su ejemplo a seguir y a toda mi familia y amigos en general.

Ricardo J. Lavalle Perea

Quiero dedicar este trabajo principalmente a Dios y a mis padres Neldis B. Gutiérrez y Alfredo Roa que han estado conmigo apoyándome en el transcurso de mi carrera profesional, los cuales creyeron en mi para iniciar este proyecto en mi vida, ellos son mi motor en la vida, siempre estuvieron en las buenas y en la malas. También a mis amigos en general que me brindaron su amistad en esta carrera.

Omar J. Silva Gutiérrez

AGRADECIMIENTOS

Quiero darle gracias a Dios por permitirme estar aquí en este proceso gratificante para mi vida, por darme la fuerza día a día para levantarme y ser mi guía. A mis padres nuevamente por su maravillosa labor. Le agradezco a cada uno de mis profesores por brindarme todas las herramientas necesaria para ejercer mi carrera de la mejor manera, especialmente a nuestro tutor Jose Luis Rosenstiehl por guiarnos para un buen desarrollo de trabajo y a la profesora Martha Mendoza, a mi Universidad Cooperativa de Colombia por hacernos sentir como en casa, a cada uno de mis compañeros y amigos en especial a Maria Anyeli Navarro, Estilita Palmar, Camilo Amaya que pese a alguna dificultades en todo el proceso, pudimos salir adelante y gozarnos esta experiencia y a cada persona que aporto su granito para esto.

Ricardo J. Lavalle Perea

Quiero brindarle mi agradecimiento principalmente a Dios por tenerme en este lugar y poder alcanzar este logro importante en mi vida, mis padres igual forma porque creyeron mucho en mí y siempre me han brindado su apoyo cuando más lo he necesitado, quiero darle un agradecimiento a mis profesores a la profesora Martha Mendoza por brindarme sus conocimientos en cada clase y también brindarme su amistad de igual forma a el profesor José Luis Rosenstiehl por guiarnos en este importante trabajo de grado y por ofrecer sus conocimientos hacia mí y todos mis compañeros de clases y por ultimo a la Universidad Cooperativa de Colombia por darme la oportunidad de estudiar una carrera profesional y de hacernos sentir como en casa en cada semestre que cursamos.

Omar J. Silva Gutiérrez.

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	8
ABSTRAC	9
0. INTRODUCCIÓN	10
0.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
0.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	14
0.3 OBJETIVOS	15
0.2.2 Objetivo General	14
0.2.3 Objetivos Específicos	14
0.3 MARCO TEÓRICO	15
0.4 METODOLOGÍA	19
1. DESCRIPCIÓN Y NATURALEZA DE LA ORGANIZACIÓN	20
1.1 RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	20
1.2 NATURALEZA	20
1.3 MISIÓN	20
1.4 VISIÓN	20
1.5 VALORES	21
1.6 ORGANIGRAMA	21
1.7 INFORMACIÓN DE LA PERSONA DE CONTACTO	22
1.8 ACTIVIDADES REALIZADAS (INFORME DE GESTIÓN)	22
2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE VALOR	24
2.1 DIAGNOSTICO (SITUACIÓN ENCONTRADA)	24
2.2 PLAN DE ACCIÓN	27
2.3 PROPUESTA DE VALOR	29
2.3.1 DESCRIPCIÓN DE UNA SOLUCIÓN CRM IDEAL	
2.4 LOGROS Y LECCIONES APRENDIDAS	29
5. LIMITACIONES	29

6. CONCLUSIONES 31
7. RECOMENDACIONES .
8.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 34
ACTA DE CONFORMIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

RESUMEN

Debido a la problemática que hay en el Sistema de Gestión Documental en la Secretaria de Educación Distrital de Santa Marta, al ingresar tanta documentación esto genera que no haya un buen manejo de la misma en cuanto a la organización, de dichos documentos. En este sentido se realiza el siguiente informe, el cual tuvo como objetivo proponer mejoras al Sistema de Gestión Documental de la Secretaria de Educación Distrital de Santa Marta. El tipo de investigación es un estudio descriptivo. Como instrumentos de recolección de información se utilizaron fichas de trabajo. Se encontró en el desarrollo de la práctica que e varias ocasiones, los usuarios han ido en busca de resultados de los procesos que están realizando y al momento de solicitar dicha documentación, la respuesta es demorada o lenta, debido a la mala organización, distribución y desorden que existe al momento de buscar una carpeta en específica. Con esta situación, se genera inconformidad de parte de los usuarios y demora en los procesos de entrega del mismo y de las actividades siguientes a realiza. El proyecto también se evidencia de manera breve todo lo relacionado con el contexto organizacional el cual es importante porque permite primero conocer la empresa; y en segundo lugar, da las herramientas de información necesarias para lograr el objetivos propuestos. El tipo de investigación es un estudio descriptivo

Palabras clave. Gestión, Sistema, Gestión documental, Documento

ABSTRAC

Due to the problems that exist in the Documentary Management System in the District Secretariat of Education of Santa Marta, when entering so much documentation this generates that there is not a good management of the same in terms of the organization, of said documents. In this sense, the following report is made, which aimed to propose improvements to the Documentary Management System of the District Education Secretariat of Santa Marta. The type of research is a descriptive study. Information sheets were used as data collection instruments. It was found in the development of the practice that on several occasions, users have gone in search of results of the processes they are performing and when requesting such documentation, the response is delayed or slow, due to poor organization, distribution and disorder that exists when looking for a specific folder. With this situation, there is disagreement on the part of the users and delay in the delivery processes of the same and the following activities to be carried out. The project also briefly evidences everything related to the organizational context which is important because it allows first knowing the company; and second, it provides the information tools necessary to achieve the proposed objectives. The type of research is a descriptive study

Keywords. Management, System, Document management, Document

0. INTRODUCCION

A continuación, el siguiente proyecto busca el mejoramiento de los servicios de información y gestión de comunicaciones, se justifica plenamente, en la medida en que atiende los intereses institucionales de la Secretaria de Educación Distrital de Santa Marta en general y de la Oficina de Correspondencia, en particular, desde distintas perspectivas.

Todas las actividades que tienen que ver con la administración documental, necesariamente deben estar inscritas dentro de los principios que establecen la Constitución Nacional y la Ley 594 del 2000 General de Archivo, actividades ceñidas a las más altas exigencias de la ética y de la moral en el servicio al ciudadano.

Es importante insistir en la necesidad de respetar esos principios fundamentales, que deben guiar a quienes se encargan de desarrollar todo tipo de procesos archivísticos y en particular a los responsables de ese primer contacto que tienen las instituciones con la comunidad, como son las Unidades de Correspondencia. - La importancia de un óptimo manejo de la información, mediante la autenticidad, veracidad y disponibilidad de la misma; así como la racionalización de los recursos documentales, y servir de apoyo como herramienta fundamental en el desarrollo de la gestión académica y administrativa, proporcionando herramientas teóricas, metodológicas y prácticas para el adecuado manejo y control de las comunicaciones oficiales, justifica de manera importante la implementación y desarrollo de la presente propuesta.

Un buen sistema gestor de documental (SGD) “se convierte en una herramienta de gestión integral, que permiten cubrir el ciclo vital de los documentos, desde su fase de tramitación administrativa, hasta su definitiva transferencia al archivo histórico” Y es precisamente ese El impacto que se desea generado en la empresa en cuanto al manejo de la información es alto, en la medida que mejora la eficacia y eficacia en el sistema de información documental.

0.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Debido a la problemática que hay en el sistema de Gestión documental en la Secretaria de Educación Distrital de Santa Marta al ingresar tanta documentación esto genera que no haya un buen manejo de la misma en cuanto a la organización, de dichos documentos.

En varias ocasiones, los usuarios han ido en busca de resultados de los procesos que están realizando y al momento de solicitar dicha documentación, la respuesta es demorada o lenta, debido a la mala organización, distribución y desorden que existe al momento de buscar una carpeta en específica. Con esta situación, se genera inconformidad de parte de los usuarios y demora en los procesos de entrega del mismo y de las actividades siguientes a realizar.

Todas las empresas independientemente del tipo de función que realicen deben estar siempre en la búsqueda del mejoramiento, y así lograr la excelencia en la prestación de sus servicios, teniendo en cuenta también la sociedad que cada día es más exigente y tecnificada la del servicio al usuario.

La Secretaria de Educación Distrital de Santa Marta, no cuenta con una buena distribución de la documentación que ingresa por parte de sus usuarios, generando esto un grave problema ya que, al momento de solicitar dichos documentos, no se encuentran debido a la cantidad de documentos que tienen en mal orden, por este motivo se genera demora en los procesos de la documentación en la secretaria de educación del distrito de santa marta.

Además de esto la insatisfacción que obtienen los profesores al no encontrar los resultados esperados por parte de la Secretaria de Educación del Distrito de Santa Marta es también las razones por las cuales se pretende hacer este trabajo buscando un mejoramiento en los manejos de la documentación de la Secretaria de Educación de Santa Marta y así poder que los procesos sean menos lentos y más satisfactorios a los usuarios.

Algunas de las falencias están relacionadas con la forma no centralizada en que se están llevando las comunicaciones oficiales. No se lleva un consecutivo único de las comunicaciones recibidas y enviadas. No se realizan adecuadamente los procedimientos que corresponden al área y los que existen, se dan en forma lenta, dispendiosa; en forma manual y se carece de un aplicativo para el manejo automatizado de las comunicaciones.

De otra parte, por la necesidad de mejorar los servicios aprovechando los avances tecnológicos empleados en la transmisión ágil de la información; y en el mismo sentido fijar los mecanismos de control para el recibo, envío y trámite de comunicaciones emitidas por medios electrónicos.

Porque se debe velar por la veracidad, autenticidad y perdurabilidad de la información, asegurando que el mensaje llegue con oportunidad al destinatario, en observancia de las normas que legislan sobre este particular.

0.2 JUSTIFICACION

La gestión de documentos, dentro del concepto de Archivo Total, comprende procesos tales como la producción o recepción, la distribución, la consulta, la organización, la recuperación y la disposición final de los documentos. Para efectos de la conceptualización de un programa de gestión documental, se determinan los siguientes procesos que estarán interrelacionados entre sí y se desarrollarán en las unidades de correspondencia y durante las etapas del ciclo vital del documento ya sea un Archivo de Gestión, un Archivo Central o Archivo Histórico.

Por lo cual se hace importante implementar el conjunto de instrucciones en las que se detallan las operaciones para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior esta entidad, tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos. Es decir, que debe contemplar el manejo y administración de los documentos requeridos para que la Institución desarrolle y garantice sus funciones.

Dentro de cada uno de los parámetros establecidos por el Archivo General de la Nación se estipula la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos), la cual reguló en su Título V: “Gestión de documentos”3 , Artículo 21, la obligatoriedad de las entidades públicas y privadas que ejecutan funciones públicas de elaborar un plan o programa de gestión documental, independientemente del soporte en que produzcan la información para el cumplimiento de su cometido estatal, o del objeto social para el que fueron creadas.

0.3 OBJETIVOS

0.3.1 Objetivo General.

Proponer mejoras al Sistema de Gestión Documental de la Secretaria de Educación Distrital de Santa Marta.

0.3.2 Objetivos Específicos

Determinar las fallas que está presentando la entidad en cuanto al Sistema de Gestión Documental.

Evaluar las opciones que se tienen para mejorar las fallas presentadas anteriormente, con el fin de elegir la más viable y posiblemente efectiva en cada caso.

Presentar una técnica de mejoramiento en el Sistema de Gestión de Documental como una propuesta que se puede tener en cuenta al momento de desear hacer un cambio en la entidad con la finalidad de mejorar el rendimiento de la misma.

0.4 MARCO TEORICO

0.4.1 La Gestión Documental

El término gestión es utilizado para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. En el entorno empresarial o comercial, la gestión es asociada con la administración de un negocio. Guevara y Ramírez (2006).

De igual manera, la gestión para Villamayor C y Lamas E, (1998) la gestión es una acción integral, entendida como un proceso de trabajo y organización en el que se coordinan diferentes miradas, perspectivas y esfuerzos, para avanzar eficazmente hacia objetivos asumidos institucionalmente y que desearíamos que fueran adoptados de manera participativa y democrática

Así mismo, para Amat (2000) la gestión, organizacionalmente hablando, se refiere al desarrollo de las funciones básicas de la administración: Planear, organizar, dirigir y controlar. Por otra parte, Hernández (2001), asegura que la gestión incluye una serie de funciones diferentes que tienen el compromiso de realizar una tarea con éxito; la gestión es todo acerca de hacer las cosas. Resulta ser el camino y el proceso de cómo una organización logra los objetivos o metas, y es en este sentido que la gestión se considera un arte y una ciencia también.

De la misma manera, Restrepe, (2008) plantea dos niveles de gestión: uno lineal o tradicional, sinónimo de administración, según el cual gestión es “el conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o para lograr un producto determinado” y otro que se asume como dirección, como conducción de actividades, a fin de generar procesos de cambio

Con relación al concepto de Gestión Documental, para Palacios (2014) la Gestión Documental es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar los documentos de todo tipo, recibidos y creados en una organización, facilitar la

recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación a largo plazo de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.

Sin embargo Cruz (2006), manifiesta que la Gestión Documental se extiende al ciclo de vida completo de los documentos, desde su producción hasta su eliminación final o su envío al archivo para su conservación permanente. El objeto está dirigido a asegurar una documentación adecuada, evitar la no esencial, simplificar los sistemas de creación y uso del papeleo, mejorar la forma de organizar y recuperar los documentos, proporcionar el cuidado y el depósito a bajo coste de los documentos en los archivos intermedios y asegurar el expurgo o descarte adecuado de los documentos que no se necesitan desde hace tiempo en la gestión de los asuntos del momento.

Para Cortiza (2006), considera esta actividad como un conjunto de operaciones y de técnicas relativas a la concepción y a la evaluación de los sistemas administrativos que se requieran desde la creación de un documento hasta su destrucción o transferencia a los Archivos".

Desde la perspectiva de la Ley 594 del 2000, se define Gestión documental como el "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 General de la Nación, 2000).

El Diccionario de Terminología Archivística. (1974) editado por el concejo internacional de archivo, define también al termino de gestión de documentos como un aspecto de la administración general relacionado con la búsqueda de la economía y eficacia en la producción, mantenimiento, uso y destino final de los documentos.

De la misma manera Eliot, (1989) hace referencia a la gestión documental como un campo de la gestión cuyo material son los datos, medios y sistemas utilizados en la creación de documentos y en los procesos de almacenamiento de los records en cualquier organización. su propósito es lograr la mejor recuperación y exploración de los datos, sosteniendo esos medios y sistemas y reducir el costo y mejorar la eficiencia de los records y los procesos de tratamiento de los mismos.

Por otro lado se comenta que la gestión documental según Fernández G, (1999) “pretende abarcar desde la elaboración de los documentos hasta su servicio, pasando por su organización y descripción.”

Asi mismo la para la ISO, (2001) gestión documental consiste en controlar de un modo eficiente y sistemático la creación, la recepción, el mantenimiento, la utilización y la disposición de los documentos.

De igual forma, para Angarita (2008) un programa de Gestión Documental es el conjunto de instrucciones en las que se detallan las operaciones para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior de cada entidad, tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos. Con la implantación de un sistema o programa de gestión documental se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- “Resaltar la importancia del papel de los documentos y archivos, como lenguaje natural de la administración pública, para el funcionamiento de la misma, elementos necesarios para la participación ciudadana, apoyos decisivos para la transparencia y el control de la gestión pública y garantía de los derechos individuales y colectivos.

- Procurar la racionalización y control en la producción documental, en atención a los procedimientos, trámites administrativos y flujos documentales, lo mismo que, la normalización de modelos y formatos para la producción documental.

- Normalizar la utilización de materiales, soportes y equipos de calidad y que a la vez preserven el cuidado del medio ambiente.

- Lograr una acertada normalización en los procedimientos para el recibo, radicación y distribución de la correspondencia mediante la utilización de sistemas eficientes de correo y mensajería.

- Regular el manejo y organización del sistema de administración de documentos y archivos a partir de la noción de Archivo Total y los enunciados de finalidad, responsabilidad, confidencialidad, seguridad y accesibilidad.

- Implementar el desarrollo de procesos básicos de aplicación de la tabla de Retención Documental, organización, transferencias primarias, recuperación, preservación, conservación de la información y disposición final de los documentos

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

Administrativos: Se refiere a contemplar las situaciones administrativas de la gestión de documentos en aspectos como la transparencia, la simplificación de trámites y la eficiencia de la administración.

Económicos: Hacen relación al análisis de situaciones de tipo económico de la gestión de documentos, como la reducción de costos derivados de la conservación de documentos innecesarios y la racionalización de los recursos destinados para la gestión documental.

Archivísticos: Considerados la base del programa; se refieren a los consignados en la Ley 594 de 2000 y en la teoría sobre la gestión de documentos. Estos son: El concepto de archivo total, el ciclo vital del documento, el principio de procedencia y el principio de orden original.

De tal forma que se hace necesario la planeación para una exitosa gestión de la documentación. La planeación es el cimiento del éxito empresarial; y aunque no se puede asegurar que es una garantía absoluta para conquistar el mercado, en la medida que responda a la realidad de la empresa, muy posiblemente contribuirá al crecimiento y eventual logro del más ambicioso de los propósitos. Zaninotto, F., & Potencier, F. (2007).

Esta planeación implica la implementación de archivos, los cuales según Gavilán (2009) es un Conjunto de documentos sean cuales sean su fecha, su forma y su soporte material, producidos o recibidos por toda persona física o moral, y por todo servicios u organismo público o privado, en el ejercicio de su actividad, y son, ya conservados por sus creadores o por sus sucesores para sus propias necesidades, ya transmitidos a la institución de archivos competente en razón de su valor archivístico.

Estos están relacionados con el ciclo de vida de los documentos. Para Martínez (2007) podría concebirse el documento como "todo mensaje – icónico o simbólico – incorporado a un soporte permanente y empleado con una finalidad informativa"

Todo documento que entre o que salga de la Administración deberá ser registrado para que quede constancia de su entrada o salida. El registro cumple fundamentalmente la función de facilitar la localización de un determinado escrito o documento además de: Dar testimonio de que un documento ha pasado o no por la entidad en cuestión. Conocer el destino final de un documento (sí ha sido destruido o archivado). Localizar el lugar concreto donde se halla el documento o escrito. Conocer los datos más significativos de un documento sin necesidad de consultarlo directamente ya que el registro queda anotados éstos. Colciencias. (2012).

Es así que de acuerdo al ciclo vital de los documentos se desarrollan las siguientes etapas:

- Producción
- Recepción
- Distribución
- Trámite
- Organización
- Consulta
- Conservación

- Disposición final

Archivo Central

En el que se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y En el archivo central se desarrollan las siguientes etapas:

- Organización
- Consulta
- Conservación
- Disposición final

Archivo Histórico

El archivo histórico es aquel al cual se transfiere la documentación del archivo central o del archivo de gestión qué por decisión del correspondiente comité de archivo, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura. También puede conservar documentos históricos recibidos por donación, depósito voluntario, adquisición o por expropiación.

En esta fase se desarrollan los siguientes procesos.

- Organización
- Consulta
- Conservación
- Disposición final

Para Heredia (1998) es el archivo realizado directamente por el empleado o funcionario en su puesto de trabajo. El número de consultas de este archivo es muy amplio y los documentos archivados pueden provenir de otros organismos departamentos o bien has sido entregados directamente por los interesados. El

funcionario es el responsable directo de su archivo, debe clasificar los documentos y mantenerlos en el archivo el tiempo estrictamente necesario fijado por la entidad o el que resulte imprescindible para realizar sobre el documento las operaciones oportunas. Guirao y Juan Carlos (2011). Sólo deberán estar por tanto los documentos en poder del funcionario el tiempo oportuno, sin que sirva el archivo como lugar permanente de almacenamiento, debiéndose enviar los documentos a otros puestos de trabajo para que siga su tramitación. García (2001).

0.5 METODOLOGIA

El tipo de investigación es un estudio descriptivo, el cual según Hernández, Fernández y Batista (2010) buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

El proyecto consiste en una propuesta para implementar un sistema que permita digitalizar todos los documentos relacionados con las órdenes de servicios y demás documentos que se trabajan en la empresa; mediante la adquisición o desarrollo de un software en el cual se pueda automatizar dicha documentación.

Para el análisis de la información, a partir de la utilización de diversas fuentes finalmente se utilizaron dos elementos importantes para el desarrollo de la investigación, es así como con el análisis documental se obtuvieron datos e información de la entidad objeto de la investigación, bajo este entendido se establece que el análisis documental es “un conjunto de operaciones intelectuales, que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación”

Como instrumentos de recolección de información se utilizaron fichas de trabajo, que son un instrumento que permite realizar registro por escrito la información recopilada, con el fin de realizar un análisis posterior y de insumo para futuras investigaciones, así mismo, las define como las que “permiten registrar la existencia o no de aspectos o elementos considerados a la luz de los parámetros y criterios de evaluación adoptados para el cumplimiento del objetivo de la investigación”, para este caso se usaron como fichas de caracterización, con las cuales se pretendió localizar la información indispensable de la entidad objeto de la investigación para su posterior aplicación del modelo de programa de gestión documental.

1. DESCRIPCIÓN Y NATURALEZA DE LA ORGANIZACIÓN

Unidos por el cambio, Santa Marta ciudad del buen vivir", busca consolidar un modelo integrado, ordenado y productivo de gestión de ciudad que permita expandir las garantías de derechos y de bienestar hacia la totalidad de la población, disminuyendo las brechas sociales de inequidad y potenciando un desarrollo ambientalmente sostenible y articulado a las dinámicas del progreso regional, nacional y mundial. En el sector educativo específicamente tenemos la responsabilidad de aportar en el alcance de los objetivos del plan de desarrollo distrital

1.1 RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA

SECRETARIA DE EDUCACION DISTRITAL DE SANTA MARTA

1.2 NATURALEZA

Entidad Publica

1.3 MISION

Garantizar la prestación del servicio educativo en el Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, en forma eficiente, con calidad y equidad, desarrollando las políticas, planes, programas y proyectos contemplados en el plan distrital de desarrollo del sector educativo, en armonía con el nivel nacional, mediante el concurso entusiasta del talento humano vinculado y el soporte de los sistemas de información implementados.

1.4 VISION

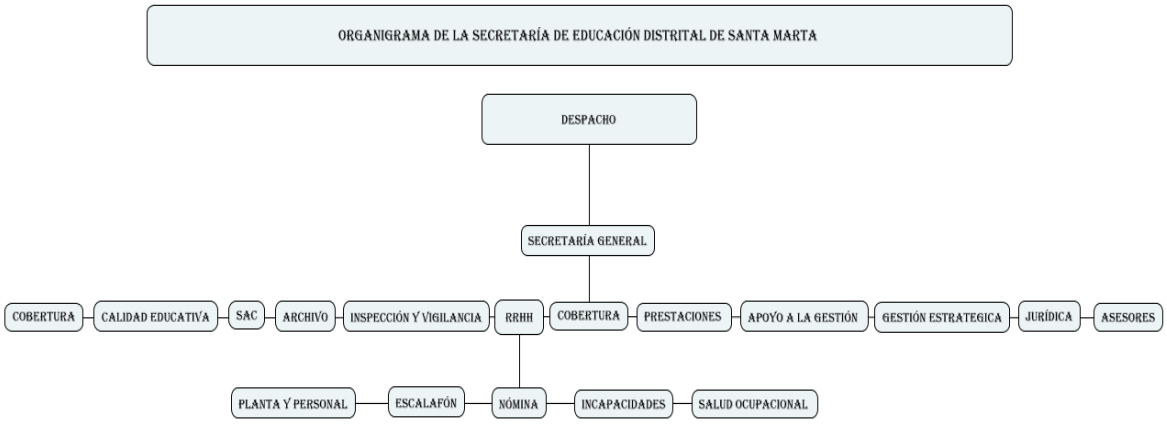
La Secretaría de Educación Distrital de Santa Marta en el año 2019 mantendrá actualizados sus procesos de certificación con un talento humano empoderado, con una atención institucionalizada y transparente, con todos los sistemas de información requeridos implementados, prestando asistencia técnica a los Establecimientos públicos y privados, ejerciendo oportuna y eficazmente la

inspección y vigilancia del servicio educativo, para formar ciudadanos competentes, responsables y capaces de convivir pacíficamente en sociedad; garantizando el derecho de los niños, niñas, jóvenes y adultos a una educación integral, pertinente e inclusiva, procurando una cobertura universal

1.5 VALORES

- El respeto
- La responsabilidad
- La honestidad
- El trabajo en equipo
- La transparencia
- El servicio
- La amabilidad

1.6 ORGANIGRAMA



Fuente: Secretaría de Educación Distrital de Santa Marta

1.7 INFORMACIÓN DE LA PERSONA DE CONTACTO

Dr. Jorge Del Toro Acuña

Jefe de Prestaciones Sociales

3157541314

1.8 REQUERIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

Los requerimientos de la empresa están basados en las necesidades que se exponen en el planteamiento del problema entre ellos se mencionan la gran cantidad de papel que se utiliza para archivar, y esto genera desoranizacion.

1.9 ACTIVIDADES REALIZADAS (INFORME DE GESTIÓN)

- **Liquidación de cesantías parciales de anualidad:** Docentes con régimen de Anualidad son los vinculados a partir del año 1990 en adelante y se liquidan anualmente año por año por lo que su fecha de corte son los 30 de diciembre de cada año, la oficina de prestaciones sociales de la secretaria de educación cuenta con una base de datos del reporte de cesantías de cada año de los docentes, los docentes con este régimen no tienen derecho a prima de servicio.
- **Liquidación de cesantías definitivas por anualidad:** La definitiva de anualidad se hace la liquidación con los valores reportados en la base de datos y su fecha de corte es también el último salario percibido por el docente el cual consta en el certificado de salario. Tanto la liquidación de cesantías parciales y definitivas se le debe descontar los anticipos que este haya realizado anteriormente.
- **Resoluciones en firme o negada:** Para las resoluciones negadas se toma el proyecto de acta administrativo como base para hacer la resolución, especificando en la resoluciones el por qué se niega la prestación, teniendo en cuenta lo que diga la hoja de Revisión que envía la Fiduprevisora.

- **Resoluciones aprobadas:** Al igual que las negadas se hace la resolución teniendo en cuenta las correcciones que manda hacer la hoja de revisión, como por Ej. (Los anticipos a descontar, el valor a girar y a quien se le pagará).
- **Proyectos de acto administrativo:** este proyecto es un borrador de la Resolución que se hará si la prestación la aprueba y niegan haciéndose las correcciones pertinentes que mande la Fiduprevisora en la hoja de revisión.

2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE VALOR

2.1 DIAGNOSTICO (SITUACION ENCONTRADA)

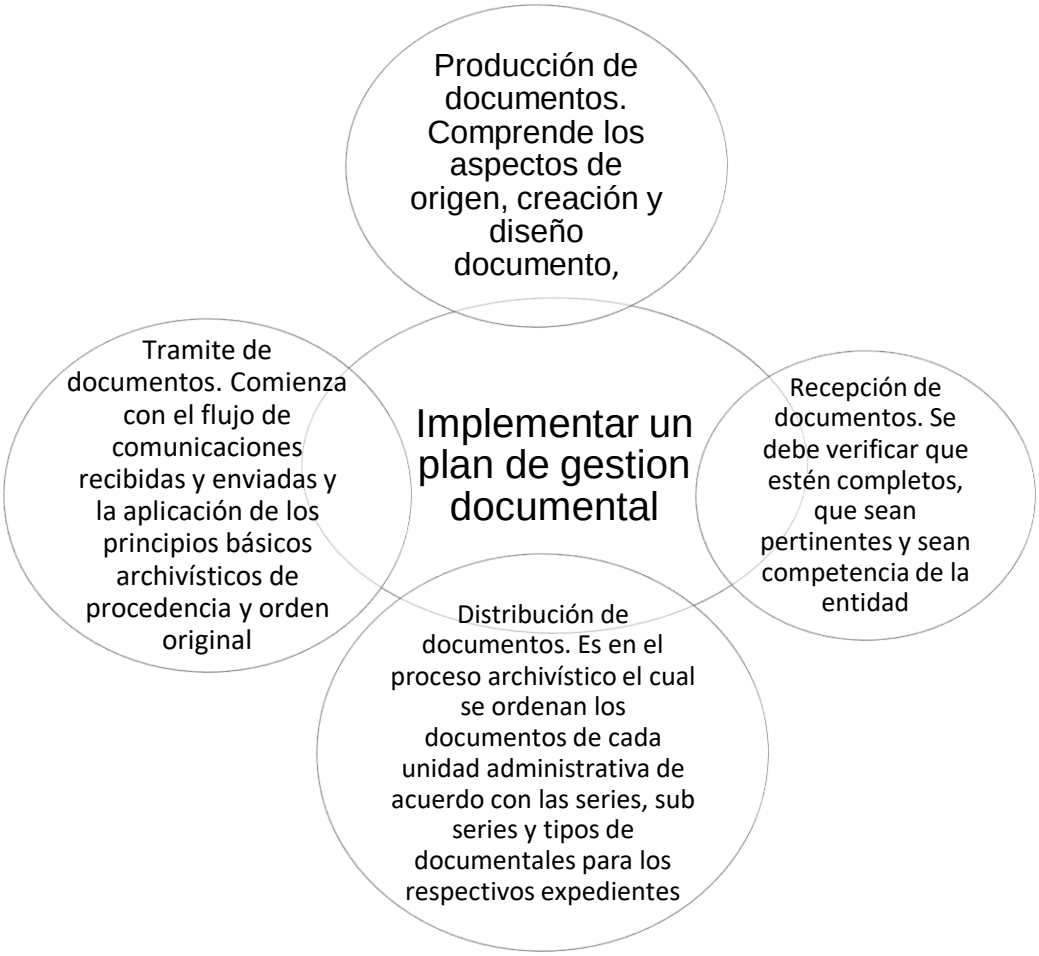
Para el presente diagnóstico se tuvo en cuenta como referente, lo descrito en el Código de Procedimiento Civil en su Artículo 251, establece las distintas clases de documentos: “Son documentos los escritos, impresos, planos, dibujos, cuadros, fotografías, cintas cinematográficas, discos, grabaciones magnetofónicas, radiografías, talones, contraseñas, cupones, etiquetas, sellos y, en general, todo objeto mueble que tenga carácter representativo o declarativo, y las inscripciones en lápidas, monumentos, edificios o similares” 11; y la Ley 594 de 2000 (Julio 14) en el artículo 3, donde se define lo siguiente**:**

Archivo. Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.

También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura. Archivo público. Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se deriven de la prestación de un servicio público por entidades privadas. Archivo privado de interés público. Aquel qué por su valor para la historia, la investigación, la ciencia o la cultura es de interés público y declarado como tal por el legislador. Archivo total. Concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital.

Documento de archivo. Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones. Función archivística. Actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico, que comprende desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente. Gestión documental. Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación. Dante, G. (2005).

Figura 1. Propuesta para la implementación de un plan de gestión documental



Fuente: Elaboración propia

Se propone un plan de gestión documental encaminado a desarrollar una adecuada gestión de los documentos en la Secretaria de Educación del Distrito de Santa Marta. El plan está determinado por un proceso que se debe seguir por los empleados encargados de esta gestión en la secretaria.

Producción de documentos. Comprende los aspectos de origen, creación y diseño documento. Es necesario que en la Secretaría se realice un diagnostico documental para establecer de donde se produce la documentación que es

necesario gestionar, clasificándola con base a expedientes para cada uno de los usuarios que generan la documentación.

Recepción de documentos. Se debe verificar que estén completos, que sean pertinentes y sean competencia de la entidad. Para tal fin se propone un centro de documentación donde se reciban los documentos, para lo cual se debe contar con lista de lista de chequeo para verificar que todos los documentos recibidos se ubiquen en cada uno de los expedientes para cada uno de los usuarios de la secretaría.

Distribución de documentos. Es en el proceso archivístico el cual se ordenan los documentos de cada unidad administrativa de acuerdo con las series, sub series y tipos de documentales para los respectivos expedientes. Esta etapa tiene relación con el flujo de documentos tanto al interior como al exterior de la Secretaría, por lo cual tiene que ver para efectos de éste trabajo con la distribución de los diferentes tipos de documentos generados de acuerdo a la petición de servicios de los docentes y público en general. Se debe evaluar trazabilidad del ciclo de los documentos con el fin de verificar la veracidad de cada uno de los procesos internos en las diferentes áreas.

Tramite de documentos. Comienza con el flujo de comunicaciones recibidas y enviadas y la aplicación de los principios básicos archivísticos de procedencia y orden original. En esta etapa cada dependencia genera un conjunto de documentos objeto de trámites administrativos.

2.2 PLAN DE ACCION

#	OBJETIVO	ACTIVIDAD	CARGO DEL RESPONSABLE	RELACIÓN CON EL DIRECCIONAMIENTO		RECURSOS	FECHA
				Estrategia	Objetivo		
1	Brindar herramientas para el fortalecimiento de las habilidades, conocimientos y actitudes del personal del proceso, contribuyendo al mejoramiento de su nivel de desempeño en el trabajo	Capacitar al personal de acuerdo con las necesidades detectadas en el proceso.	Líder de Gestión de Gestión Documental Administrativa	Desarrollo integral del talento humano como eje de calidad en la atención	Fortalecer el desarrollo integral de habilidades y destrezas del personal en calidad de formación	recursos propios	1/01/2019
2	Gestionar los riesgos a los cuales se encuentra expuesta la secretaria de educación distrital buscando el control y mitigación de los mismos	Gestionar los riesgos a los cuales se encuentra expuesta la secretaria de educación buscando el control y mitigación de los mismos	Líder de Gestión de Gestión Documental Administrativa	Diseñar e implantar programas que permitan minimizar riesgos de la población atendida	Adoptar la seguridad del usuario como pilar fundamental de la prestación de servicios de educación.	recursos propios	1/01/2019

3	Garantizar que la documentación del proceso esté ajustada a las actividades desarrolladas en el servicio	Realizar inventario documental del proceso y solicitar la actualización del maestro de documentos	Líder de Gestión de Gestión Documental Administrativa	Fortalecimiento de los componentes del Sistema de Gestión de Calidad	Adoptar un modelo integral de gestión de la calidad que le permita a la empresa posicionarnos	recursos propios	1/01/2019
4	Elaborar programa de Gestión Documental	Consolidar el análisis para la elaboración del programa	Líder de Gestión de Gestión Documental Administrativa	Afianzar la gerencia de la información como una ventaja competitiva	Adoptar dentro de la cultura organizacional el mejoramiento continuo de la calidad y la permanente capacitación de nuestro talento humano. (a través de la comunicación organizacional	Recursos propios	1/01/2019

2.3 LOGROS Y LECCIONES APRENDIDAS (PROPUESTA DE VALOR)

Para el proyecto la gestión documental está enfocada en el modelo de negocio de la organización, razón por la cual se considera importante establecer como las siguientes pautas corporativas, pese a la propuesta al respecto por diferentes autores varíe un poco:

Producción de documentos. Comprende los aspectos de origen, creación y diseño documento, conforme al desarrollo de actividades y a las funciones oficiales propias de cada dependencia, por lo cual estas deben tener el formato normalizado.

Recepción de documentos. Se debe verificar que estén completos, que sean pertinentes y sean competencia de la entidad, para efectos de su radicación, registró y distribución con el fin de dar inicio a los trámites correspondientes.

Distribución de documentos. Es en el proceso archivístico el cual se ordenan los documentos de cada unidad administrativa de acuerdo con las series, sub series y tipos de documentales para los respectivos expedientes.

Tramite de documentos. Comienza con el flujo de comunicaciones recibidas y enviadas y la aplicación de los principios básicos archivísticos de procedencia y orden original, con miras a la conformación de las series documentales. El ciclo inicia en el área de correspondencia donde se asigna el número de radicación consecutiva a las comunicaciones oficiales

3. LIMITACIONES

Dado que todo el equipo del proyecto está directamente vinculado a la empresa, las evaluaciones de desempeño están directamente relacionadas al proyecto, por tal razón, la gerencia evalúa la pertinencia de bonificaciones o reconocimientos por cumplimiento de metas a cada uno de los integrantes del proyecto**.** Este plan de riesgos permite a los gestores del proyecto hacer seguimiento, identificar y monitorear los diferentes riesgos que puedan presentar, con el propósito de minimizarlos al máximo**.**

4. CONCLUCIONES

Con el desarrollo del presenta proyecto se permitió adquirir y apropiarse de conocimientos relacionados con la gerencia de proyectos, La comprensión y adecuada aplicación de la guía ofrecida en cada una de las áreas de conocimiento permitió realizar una adecuada planeación del proyecto donde se tuvieron en cuenta el acta de constitución, identificación de interesados, definición del alcance, tiempo, costos y entregables entre otros.

Al contar con un sistema de gestión documental el flujo de información en la empresa mejora notablemente, favoreciendo la toma de decisiones, primero porque toda la información estará organizada; y la segunda porque estará a disposición inmediata del gerente o personas que requieran dicha información.

Con el adecuado uso de la plataforma que permite la gestión documental, se reduce en más del 90% el empleo de papel, pues los documentos a digitalizar son los que más se generan en la empresa. Definitivamente el uso adecuado de tecnologías de la información y comunicación están abiertas a todo tipo de empresas, más aún, cuando se hace de manera apropiada acorde a los requerimientos empresariales, tal como se planteó en el proyecto para la empresa de servicios.

5. RECOMENDACIONES

La gestión documental descontrolada, produce caos, y este caos puede traer consecuencias que, en muchas ocasiones, son graves. Como, por ejemplo, la pérdida de dinero por sanciones al no cumplir un plazo o no disponer del documento requerido.

Las organizaciones en las que se da este tipo de situaciones, optan por soluciones que permitan una gestión más eficiente, sin necesidad de utilizar papel y que agilice y automatice sus procesos.

Implementar soluciones que permitan que la gestión documental no suponga demasiado esfuerzo y tiempo, no es difícil. Nuestras recomendaciones para la secretaria de educación distrital son las siguientes.

Digitalizar documentos en papel

El primer paso hacia la mejora de la gestión documental, pasa por la digitalización de toda la documentación que tenemos en papel.

Transformar la información en papel a formato electrónico, mejora notablemente la ineficiencia de los procesos, ya que la información electrónica es fácilmente recuperable y más rápida de buscar y/o administrar.

Centralizar el contenido corporativo

Es preferible establecer un repositorio donde centralizar toda la documentación de la organización. Ubicarla en un mismo punto, unifica la gestión documental, lo que evita la duplicidad de documentos, e incrementa la accesibilidad de los mismos. El acceso rápido a la información, mejora el proceso de toma de decisiones.

Clasificar los documentos

Categorizar la documentación generada por el sistema hace que la búsqueda sea aún más eficiente, ya que las organizaciones producen gran variedad de documentos. Al identificar los procesos clave de la empresa, comprenderemos su estructura, lo que nos dará una base para realizar esta clasificación.

Hacer buen uso de los Metadatos

Los metadatos son un buen recurso para estructurar la información y optimizar la gestión documental. Los metadatos describen el contenido de los archivos o la información de los datos lo que, unido a una buena categorización, agiliza enormemente la localización de documentos. Obviamente, la definición de los metadatos debe ser hecha en función del contexto de los documentos.

Optimizar el tiempo con Modelos de documento

Estandarizar o crear modelos de documento, simplifica su elaboración. Ello supone un ahorro significativo de tiempo, acelerando todo el proceso de gestión documental.

Establecer autorizaciones de acceso

Llegados a este punto, lo lógico es asignar un control para que la gestión documental sea realmente eficaz. Es decir, no todos los documentos deben estar accesibles para todo el personal, ya que hay documentos que son sólo para consulta, o que sólo pueden ser editados por los responsables correspondientes.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFIA

Amat, J. (2000). El Control de Gestión: Una perspectiva de Dirección. Barcelona: Ed. Ediciones Gestión 2000 S.A., 1992. - 270p.

https://www.casadellibro.com/libro-control-de-gestion-una-perspectiva-de-direccion-6-ed/9788480888417/874176.

Archivo General de la Nación (2000). Ley 594 de 2.000

https://es.calameo.com/books/004212052a838b2d3ff89.

Angarita, D. (2008) Diseño de un modelo de gestión documental para la unidad nacional de tierras rurales – UNAT. Trabajo de Grado para optar al Título de Profesional en Ciencia de la Información – Bibliotecólogo. 2008. http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis59.pdf [Consultado marzo 2015].

Colciencias. (2012). Que es un grupo de investigación.

https://www.colciencias.gov.co/resultados-convocatorias-reconocimineto-y-medicion-grupos-investigacion.

Cruz (2006) “La gestión documental en el contexto universitario: herramienta fundamental para la toma de decisiones”

http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/09/gestion-documental.html.

Cortiza (2006) “La gestión documental en el contexto universitario: herramienta fundamental para la toma de decisiones”.

http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/09/gestion-documental.html.

Dante, G. (2005). Gestión documental, gestión de información y gestión del Conocimiento: evolución y sinergias. Comunicación preliminar. Ciencias del Información,

https://www.redalyc.org/pdf/1814/181417875006.pdf.

Diccionario de Terminología Archivística. (1974).

https://www.ica.org/es/recursos-y-eventos/terminolog%C3%ADa-archiv%C3%ADstica-multiling%C3%BCe.

Dilapides, M. y Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. ACIMED v.12 n.2 Ciudad de La Habana. http://eprints.rclis.org/5013/1/analisis.pdf.

Eliot, (1989) Definición de gestión documental.

https://hera.ugr.es/tesisugr/22668548.pdf.

Fernández G, (1999) La Gestión documental.

http://www.sociedadelainformacion.com/12/Gestion%20Documental.pdf.

Gavilán, C. (2009) Concepto y función de archivo Clases de archivos El Sistema HEArchivístico Español. Según el Consejo Internacional de Archivos (CIA).

http://eprints.rclis.org/14058/1/sisarchivesp.pdf.

García Pérez, A. (2001). La gestión de documentos electrónicos como respuesta a las nuevas condiciones del entorno de información. Acimed, 9(3), 190-200.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352001000300003&script=sci_abstract.

Guevara , L., & Ramirez, F. (2006). La Pyme y sus aportes al desarrollo de Colombia: la historia de ACOPI 1951-2006. Bogotá: Fundación Konrad Adenaver.

https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis11.pdf.

Guirao, M, and Juan Carlos (2011). "Gestión de documentos."

http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/5961/1/TG_Entrega1__vila%20Correa_Julio11de2017.pdf.

Heredia, A. (1998). "El Debate sobre gestión documental." Métodos de Información (MEI) 5.22-23.

http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/5961/1/TG_Entrega1__vila%20Correa_Julio11de2017.pdf.

Hernández, M. (2001). El control de Gestión Empresarial. Criterios para la evaluación del desempeño. La Habana: Ed. Del ISPJAE.2001.-Pág. 14- 25.

http://folletosg.mes.gob.cu/Base%20electronica/2000/6/48800602.pdf.

Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2010). Metodología de la Investigación. Quinta Edición. Editorial Mac Graw-Hill. Mexico D.F.

http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf.

ISO 15489-1: (2001), Información y documentación - Gestión documental.

http://www.tbs-telecon.es/iso-15489-proceso-gestion-documental.

Martínez, J. (2007) El Documento de Archivo Un estudio. Concepto de Documentacion.

http://culturagalega.gal/album/docs/CCG_ig_album_OGB_docdearquivo.pdf.

Quintana, A. (2006). Metodología de la Investigación Científica Cualitativa. Publisher: UNMSM, Editors:

https://www.researchgate.net/publication/278784432_Metodologia_de_Investigacion_Cientifica_Cualitativa.

Palacios, P. (2014). Programa de Gestión Documental. Recuperado de.

http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/Transparencia/PGD%20 AGN%2029-12-2014.pdf

Restrepe, (2008) La gestión en las organizaciones.

http://www.eumed.net/libros-gratis/2010c/758/La%20Gestion%20en%20las%20organizaciones.htm.

Villamayor C & Lamas E, (1998) Los procesos de Gestión.

http://www.vivalaradio.org/comunicacion-alternativa/PDFs/COM_manualdegestion_mod4.pdf.

Zaninotto, F., & Potencier, F. (2007). The definitive guide to Symfony. Apress.

https://www.apress.com/la/shop/nba-sale?gclid=EAIaIQobChMIj7jy_fCV4AIVg43ICh2DqAYnEAAYASAAEgLe9fD_BwE&token=aprnba19&utm_campaign=3_fjp8312_mx_brand_apress_coupons_aprnba19.

SANTA MARTA
SIGUE CAMBIANDO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
CIUDAD DEL BUEN VIVIR
ALCALDÍA DE SANTA MARTA

NIT. 891780009-4

EL PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE LA SECRETARIA DE EDUCACION DE SANTA MARTA Y DIRECTOR DE CAPITAL HUMANO

CERTIFICA QUE

RICARDO JOSE LAVALLE PEREA, identificado con cedula de ciudadanía **1.221.970.076**, estudiante de la facultad de Ciencias Administrativas Contables y De Comercio Internacional de la Universidad Cooperativa De Colombia, realizó sus prácticas profesionales desde el 27 de Agosto hasta el 27 de diciembre del 2018.

La presente se expide a solicitud de parte interesada. Dada en Santa Marta, a los Veintisiete (27) días del mes de Diciembre de 2018.

ARMANDO RAFAEL CANDANOZA PEREZ
Director de Capital Humano
Secretaria de Educación Distrital de Santa Marta

Proyectó: Jorge Luis Del Toro Acuña
Coordinador de Prestaciones Sociales

SANTA MARTA
SIGUE CAMBIANDO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
CIUDAD DEL BUEN VIVIR
ALCALDÍA DE SANTA MARTA

NIT. 891780009-4

EL PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE LA SECRETARIA DE EDUCACION DE SANTA MARTA Y DIRECTOR DE CAPITAL HUMANO

CERTIFICA QUE

OMAR JESUS SILVA GUTIERREZ, Identificado con cedula de ciudadanía **1.065.138.609.** Estudiante de la facultad de ciencias administrativas contables y de comercio internacional de la Universidad Cooperativa de Colombia, realizó sus prácticas profesionales desde el 27 de Agosto hasta el 27 de diciembre del 2018.

La presente se expide a solicitud de parte interesada. Dada en Santa Marta, a los Veintisiete (27) días del mes de Diciembre de 2018.

ARMANDO RAFAEL CANDANOZA PEREZ
Director de Capital Humano
Secretaria de Educación Distrital de Santa Marta

Proyectó
Zoila Beatriz Olivero de López
Auxiliar Administrativa
Secretaria de Educación Distrital de Santa Marta