

**PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN
DOCUMENTAL BASADO EN LA NORMA TÉCNICA ISO 9001 DEL 2015,
PARA LA SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN DE
CUNDINAMARCA.**

LEIDY TATIANA VIVAS BAQUERO

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS DE AQUINO
INGENIERÍA INDUSTRIAL, DIVISION DE INGENIERIAS
PREGRADO, SEDE CENTRAL
BOGOTÁ D.C**

2019

**PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN
DOCUMENTAL BASADO EN LA NORMA TÉCNICA ISO 9001 DEL
2015, PARA LA SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN DE
CUNDINAMARCA.**

LEIDY TATIANA VIVAS BAQUERO

Opción de Grado

Práctica Desarrollo Comunitario

Oscar Mauricio Gelves Alarcón

Director de trabajo de grado asignado

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS DE AQUINO
INGENIERÍA INDUSTRIAL, DIVISION DE INGENIERIAS
PREGRADO, SEDE CENTRAL
BOGOTÁ D.C**

2019

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo se lo dedico primeramente a Dios, a mi familia, especialmente a mi madre Sayra Yamile Baquero por siempre ofrecer lo mejor sin importar el sacrificio y esfuerzo que esto representara, por tenernos a nosotros sus hijos siempre como prioridad los 365 días del año, sacarme adelante sola y ser mi ejemplo de tenacidad, dedicación y deseos de superación para lograr mis objetivos y metas en la vida. Mi título de Ingeniera industrial es un título compartido ya que sin tu ayuda y amor no hubiera sido posible.

A los funcionarios de la Gobernación de Cundinamarca que estuvieron dispuestos a colaborar y accesibles a escuchar las propuestas de mejoramiento que se desarrollaron en el presente trabajo.

También agradezco a la Universidad Santo Tomas por brindarme los conocimientos necesarios durante mi formación como ingeniera industrial.

CONTENIDO

RESUMEN	5
ABSTRACT	7
1. NOMBRE DEL CENTRO DE PROYECCIÓN SOCIAL Y ACTIVIDAD ECONÓMICA.....	8
1.1 Nombre del centro de proyección social	8
1.2 Actividad económica	8
2. INTRODUCCIÓN	11
3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	12
4. OBJETIVOS	14
4.1 OBJETIVO GENERAL	14
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
5. JUSTIFICACIÓN	15
6. ALCANCE O DELIMITACIÓN	16
7. MARCO REFERENCIAL	17
7.1 MARCO TEÓRICO	17
7.1.1 Kaizen - Mejora Continua.....	17
7.2 MARCO LEGAL.....	25
7.3 MARCO CONCEPTUAL	25
8. METODOLOGÍA.....	28
8.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	28
8.2 DISEÑO METODOLÓGICO	28
8 DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS ALCANZADOS	29
8.3 DIAGNÓSTICO INICIAL	29
8.3.1 Contexto de la organización	30
8.3.2 Estructura orgánica	31
8.3.3 Mapa de procesos	31
8.3.4 Política de Calidad de la Gobernación de Cundinamarca	33
8.3.5 Objetivos del SIGC.....	33
8.3.6 Estructura orgánica Secretaria General	34
8.3.7 Caracterización del proceso de Gestión Documental.....	36
8.3.9 Procedimientos del Proceso	33
8.3.10 Indicadores del proceso	54
9 ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	62
9.1 DIAGRAMA DE PARETO.....	63

9.4 ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	65
9.4.4 Resumen de las mejoras.....	61
9.5.1 Recursos necesarios para la implementación de las estrategias de mejora.	61
9.5.2 Inversión que perdería la Gobernación al no lograr la re-certificación y no hacer seguimiento a la norma	63
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
Bibliografía.....	66

LISTA DE ILUSTRACIONES

Grafica 1 Tendencia del indicador "Porcentaje de cumplimiento de la administración de archivos de gestión en las dependencias del sector central".	54
Grafica 2 Tendencia del indicador de transferencias documental.....	57
Grafica 3 Diagrama de pareto Gestion Documental	64

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Ciclo PHVA y 8 actividades para solución de un problema.....	18
Tabla 2 Diseño metodológico de la practica comunitaria	29
Tabla 3 Ciclo PHVA Gestión Documental.	42
Tabla 4 Control de registros de activos de información.	33
Tabla 5 Flujograma de transferencias primarias	34
Tabla 6 Flujograma de eliminación documental.....	36
Tabla 7 Flujograma para la administración del archivo central	48
Tabla 8 Flujograma de administración de archivos de gestión	53
Tabla 9 formato del porcentaje de cumplimiento de la administración de archivos de gestión	55
Tabla 10 cronograma trimestral de transferencias documentales.....	57
Tabla 11 Listado de documentos del proceso de Gestión Documental	59
Tabla 12 Pareto- Gestión Documental. Estos datos se recolectaron de los hallazgos que tiene el proceso de Gestión Documental, registrados en el sistema integral de gestión y control SIGC desde en un periodo entre el 1 de enero del 2017 hasta el 01 de enero del 2019. De los 113 hallazgos encontrados se agruparon causas más comunes que definen el problema.....	64
Tabla 13 Propuesta de mejora: Herramienta de Excel para el control de los Archivos de Gestion (Ver anexo 6).	61
Tabla 14 Registro de activos de información Sistema integral de gestión y control gobernación de Cundinamarca).	61

RESUMEN

El proceso de Gestión documental es una dependencia de la secretaria general de la Gobernación de Cundinamarca que tiene como objetivo principal administrar el sistema de Gestión Documental para las dependencias del sector central, la apropiación por la adecuada planificación, administración y conservación de la información documentada que maneja la administración departamental para asegurar el acceso y disponibilidad para los usuarios internos y externos.

Este proyecto busca contribuir al fortalecimiento y control del sistema de gestión de calidad del proceso de Gestión Documental a través de una propuesta para el mejoramiento del proceso basado en la norma técnica ISO 9001: 2015, para mantener la certificación de la norma mencionada.

Como primer paso para llegar a la propuesta de mejora se realizó un diagnóstico inicial analizando el contexto del proceso, la caracterización, los indicadores y toda la documentación relacionada, también se realizó una pre-auditoria del cumplimiento de la ISO 9001: 2015 para así identificar las principales falencias. Se lograron identificar fallas en las transferencias primarias en la organización de archivos y en el cumplimiento de actividades que se encuentran estipuladas dentro de la caracterización del proceso.

Como segunda instancia se da paso a establecer propuestas de mejoras para algunos hallazgos significativos como fueron un aplicativo para las transferencias primarias y el flujograma de la guía para la organización de archivos de gestión y finalmente realizar una evaluación financiera del costo de implementación de las mejoras propuestas.

ABSTRACT

The Document Management process is a unit of the General Secretary of the Cundinamarca Governorate which has as its main objective to manage the Document Management system for central sector units, appropriation for the proper planning, administration and preservation of documented information handled by departmental administration to ensure access and availability for internal and external users.

This project seeks to contribute to the strengthening and control of the quality management system of the Document Management process through a proposal for the improvement of the process based on the ISO 9001:2015 technical standard, to maintain the certification of the aforementioned standard.

As an initial step to arrive at the improvement proposal, an initial diagnosis was made analyzing the context of the process, the characterization, the indicators and all the related documentation, a pre-audit of compliance with ISO 9001: 2015 was also carried out to identify the main shortcomings. Failures were identified in the primary transfers in the organization of archives and in the fulfillment of activities that are stipulated within the characterization of the process.

As a second instance, we proceed to establish proposals for improvements for some significant findings such as an application for primary transfers and the flowchart of the guide for the organization of management files and finally perform a financial evaluation of the cost of implementing the proposed improvements

1. NOMBRE DEL CENTRO DE PROYECCIÓN SOCIAL Y ACTIVIDAD ECONÓMICA

1.1 Nombre del centro de proyección social

Gobernación de Cundinamarca.

1.2 Actividad económica

Tipo: Responsables del cumplimiento de la sentencia.

Cobertura: Regional.

Descripción: “En su artículo 298 de la Constitución Política de Colombia de 1991 el Departamento de Cundinamarca tiene autonomía para la administración de los asuntos seccionales y la planificación y promoción del desarrollo económico y social dentro de su territorio en los términos establecidos por la Constitución” (orabo, s.f.).

“El Departamento ejerce funciones administrativas, de coordinación, de complementariedad de la acción municipal, de intermediación entre la Nación y los Municipios y de prestación de los servicios que determinen la Constitución y las leyes. La ley reglamentará lo relacionado con el ejercicio de las atribuciones que la Constitución les otorga” (orabo, s.f.).

NIT: 899.999.114-0.

Objeto social: El objeto social del departamento de Cundinamarca es el siguiente:

“El Departamento de Cundinamarca es gestor y promotor del desarrollo integral, por medio de la prestación de servicios, desarrollo de planes y programas, y la coordinación, tutela, asistencia administrativa, técnica y financiera de los municipios con el fin de mejorar la calidad de vida de los Cundinamarqueses” (orabo, s.f.).

2. INTRODUCCIÓN

Dentro del país existen diferentes entidades públicas que necesitan de las habilidades de los ingenieros industriales para optimizar y mejorar los procesos que en ella se desarrollan, como es el caso de la Gobernación de Cundinamarca que se encarga de administrar los recursos del estado en los diferentes municipios para generar desarrollo social y económico.

La Gobernación de Cundinamarca ejerce funciones administrativas, de coordinación, de complementariedad de la acción municipal, de intermediación entre la Nación y los Municipios y de prestación de los servicios que determinen la Constitución y las leyes (Gobernación de Cundinamarca, s.f.). Dentro de esos múltiples servicios que presta la Gobernación de Cundinamarca, se encuentra el proceso de Gestión Documental, que es el encargado de Coordinar la implementación y mantenimiento del Programa de Gestión Documental en las dependencias del sector central, con el fin de garantizar la conservación y el acceso de los habitantes del departamento a la información pública institucional.

En la actualidad los estándares de calidad en las organizaciones es un factor fundamental para cumplir con los objetivos y metas propuestas, buscando siempre la mejora continua, la satisfacción de los clientes y la estandarización y control de los procesos; por tal razón la Gobernación de Cundinamarca se encuentra certificada en la norma ISO 9001 del 2015 y está en proceso de recertificación, evento que se llevará a cabo en agosto del presente año.

La Universidad Santo Tomas promueve en sus estudiantes la formación integral con un gran énfasis en proyección social, mediante acciones y procesos de enseñanza, aprendizaje e investigación para que como futuros profesionales seamos capaces de aportar soluciones a las problemáticas y necesidades de la sociedad (Universidad Santo Tomas , s.f.). Es por eso que el presente proyecto busca proponer acciones para la mejora y el fortalecimiento del proceso de Gestión Documental.

Para contribuir a este proceso, se iniciara con un diagnóstico del Sistema Integral de Gestión y Control conforme a la norma ISO 9001 del 2015, después se realizará el respectivo análisis del diagnóstico utilizando estrategias y herramientas de la ingeniería industrial que sirvan como complemento para mantener y asegurar la mejora continua del proceso y detectar el grado de madurez de la norma, y así dar a conocer acciones que den como resultado un plan de mejoramiento de acuerdo a las debilidades encontradas. Además de realizar el mencionado plan, se hizo una evaluación económica y social para proyectar el beneficio que tendrá la implementación de estas mejoras.

3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En la Gobernación de Cundinamarca se viene desarrollando desde el 2008 el proceso de certificación de la ISO 9001 la cual se logró en el 2014 y está en proceso de recertificación de la misma, con el fin de seguir prestando servicios de calidad para los habitantes del Departamento y favorecer a la productividad y la eficiencia de los procesos. Dentro del desarrollo de la práctica comunitaria en una de las funciones fue dar seguimiento al proceso de Sistema de gestión de calidad en los procesos que son liderados por la secretaria general de la Gobernación de Cundinamarca, específicamente en el proceso de Gestión Documental que presta el servicio de aseguramiento y custodia de información a las 26 Secretarías y a cada una de las sub-dependencias de la Gobernación. Por lo que es vital que el funcionamiento de este proceso transversal se lleve de manera efectiva y bajo los estándares de calidad fijados en dicha norma.

Durante la práctica comunitaria, en el desarrollo de las funciones que fueron designadas, se encontró fallas en la gestión y el cumplimiento normativo del sistema de gestión documental de la Secretaría General de Cundinamarca:

Fallas de gestión:

- ✓ La ausencia de indicadores efectivos, dificultan el seguimiento y veracidad del cumplimiento de los objetivos del proceso y desarticulación con las metas ya que desde el tercer trimestre del año anterior se refleja que los las mediciones de los mismos tienen un cumplimiento del 100% lo que denota que los indicadores necesitan modificaciones para seguir el proceso de mejora continua.
- ✓ Falta de capital humano que apoye el proceso de recertificación de las normas ISO en la Dirección de Gestión Documental por la alta rotación de personal y demoras la contratación pública.

Fallas en el cumplimiento de la normativa:

- ✓ La caracterización del proceso tiene actividades que no se tienen estipuladas en el Plan de Desarrollo Departamental lo cual dificulta su realización debido a la falta de planeación y asignación de recursos para esas actividades.
- ✓ Los procedimientos y formatos de Gestión Documental se encuentran sin la apropiada actualización dentro del Sistema Integral de Gestión y Control ya que las últimas actualizaciones se hicieron entre el 2015 y el 2017.

De no conseguirse la recertificación del Sistema de Gestión de Calidad podría significar para la Gobernación un retroceso en su compromiso de cumplir a cabalidad la ISO 9001, lo cual traerá consigo una pérdida de confianza de las

partes interesadas de la entidad, ya que, se podría pensar que se perdió el compromiso por cumplir sus objetivos de calidad y la imagen que tienen sus usuarios tanto internos como externos podría verse afectada negativamente.

Por esta razón para proyectar una solución a los problemas planteados anteriormente en este proyecto, se hace necesario hacer un diagnóstico del estado del proceso utilizando herramientas de la ingeniería industrial, proponer un plan de mejoramiento con acciones correctivas y preventivas que pueda aplicar el proceso y para finalizar se hará una evaluación económica y social para proyectar el impacto de las mejoras planteadas.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar una propuesta para el mejoramiento del proceso de Gestión Documental, basado en la norma técnica ISO 9001 del 2015, para la Secretaría General de la Gobernación de Cundinamarca.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar el estado actual de los procesos de Gestión Documental de la Secretaría General de Cundinamarca.
- Proponer las estrategias para el mejoramiento del proceso de Gestión Documental de la Secretaría General de Cundinamarca.
- Definir el impacto económico y social que genera la propuesta de mejora para el proceso de gestión Documental.

5. JUSTIFICACIÓN

La Gobernación de Cundinamarca es un ente clave para administrar los recursos del departamento y que estos sean utilizados para generar bienestar por medio de proyectos e iniciativas que mejoren la calidad de vida de sus habitantes. Dentro de esta entidad existe la Secretaria General que lleva acabo procesos de apoyo como la "Gestión Documental" que velan por la apropiación, adecuada planificación, administración y conservación de la información documentada que maneja la administración Departamental.

El proyecto es pertinente desde los social dado todas las mejoras sobre el proceso mencionado impactan positivamente en el bienestar de los ciudadanos que optan por los servicios de la Gobernación de Cundinamarca, siendo un proceso transversal a los demás niveles de la entidad que asegura el control, acceso y la disponibilidad de información tanto para los usuarios internos (funcionarios de la Gobernación) como los externos (habitantes de los municipios de Cundinamarca). Ya que muchos de estos documentos son claves para la buena gestión de los recursos del departamento que se invierten en temas de salud, educación, desarrollo y bienestar, de no garantizar el adecuado funcionamiento del proceso repercutiría en una mala prestación de los servicios que son de gran importancia para sus habitantes.

Según lo anterior el proceso de Gestión Documental debe asegurarse que la información histórica se conserve permanentemente, dado al valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura del departamento y la no perdida del patrimonio histórico del departamento.

6. ALCANCE O DELIMITACIÓN

El alcance del proyecto consiste en definir una propuesta para el mejoramiento del proceso de Gestión Documental de la Secretaria General de la Gobernación de Cundinamarca, enmarcada en la norma técnica ISO 9001 del 2015, iniciando con un diagnóstico del proceso con el fin de detectar oportunidades de mejora que se describen en un plan de mejoramiento que involucra las actividades para fortalecer el proceso de mejora continua, seguido de una evaluación financiera y social, para predecir el impacto de las mejoras propuestas. Dicho plan será entregado a la Gobernación para que continúe su mejora sistemática y periódica, que aporte a la eficacia y eficiencia del proceso de Gestión Documental. Algunas acciones de mejora se desarrollaron, para agregar valor al proyecto en la medida que las condiciones del área y las jefaturas lo permitan.

7. MARCO REFERENCIAL

7.1 MARCO TEÓRICO

7.1.1 Kaizen - Mejora Continua.

Según Lefcovich (2009): La mejora continua es una manera de pensar enfocada a los procesos en contraposición al pensamiento orientado a los resultados y la innovación, que involucra a la alta administración así como a todos los trabajadores. Esta mejora continua se da cuando una organización establece la cultura de admitir libremente que tiene problemas.

La estrategia de kaizen ha producido un enfoque de sistemas y estrategias para la satisfacción de inconvenientes que puede aplicarse para la ejecución de este propósito. La mayor parte de las empresas aseguran que la gestión debe dedicar cuando menos el 50% de su atención a kaizen (Lefcovich, 2009).

Otro aspecto considerable de kaizen fue su énfasis en el desarrollo. La filosofía de kaizen piensa que nuestra forma de vida –sea nuestra vida de trabajo, vida popular o vida familiar merece ser avanzada de forma recurrente. El mensaje de la estrategia es que no debe pasar un día sin que se haya hecho alguna clase de mejoramiento en algún lugar de la compañía” (Lefcovich, 2009).

El punto de partida para el mejoramiento es admitir la necesidad, si no se reconoce ningún inconveniente, tampoco se reconoce la necesidad de mejoramiento. El mejoramiento consigue novedosas alturas con cada inconveniente que se soluciona. El kaizen trata de involucrar a los empleados por medio de las recomendaciones. Los esfuerzos para hacer mejor la calidad llevan en forma automática al mejoramiento de la eficacia (Lefcovich, 2009).

El mejoramiento por el bien del mejoramiento es la forma más segura de hacer más fuerte la competitividad general de la empresa. Si se protege la calidad, las utilidades se cuidan por sí mismas. Los elementos básicos que tienen que administrarse en una compañía son la calidad, la cantidad, el tiempo de distribución, la seguridad, el valor y la moral del empleado (Lefcovich, 2009).

7.1.2 Ciclo PHVA

Pulido describe el ciclo PHVA como: “El ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) es de enorme herramienta para estructurar y realizar proyectos de optimización de la calidad y la eficacia en algún nivel jerárquico en una organización” (Pulido, 2010).

Este ciclo, es además popular como el ciclo de Shewhart, Deming o el período de la calidad, se lleva a cabo de forma objetiva y profunda un plan (planear), éste se aplica en chiquita escala o sobre una base de ensayo (hacer), se analiza si se consiguieron los resultados esperados (verificar) y, según con lo previo, se

trabaja consecuentemente (actuar), así sea generalizando el plan —si dio resultado— y tomando medidas preventivas para que la optimización no sea reversible, o reestructurando el plan gracias a que los resultados no fueron satisfactorios, con lo que se regresa a comenzar el período (Pulido, 2010).

La filosofía de este período lo realiza de enorme herramienta para perseguir la optimización por medio de diferentes formas. Generalmente, para cumplir acertadamente el período PHVA, es clave utilizar las utilidades simples. En la actualidad hay muchas formas de avance de un emprendimiento que de alguna forma integran la filosofía del período PHVA (Pulido, 2010).

A continuación se describe el ciclo PHVA y ocho pasos para la mejora continua según Pulido (2010):

Etapa del ciclo	Paso núm.	Nombre del paso	Posibles técnicas a usar
Planear	1	Definir y analizar la magnitud del problema	Pareto, h. de verificación, histograma, c. de control
	2	Buscar todas las posibles causas	Observar el problema, lluvia de ideas, diagrama de Ishikawa
	3	Investigar cuál es la causa más importante	Pareto, estratificación, d. de dispersión, d. de Ishikawa
	4	Considerar las medidas remedio	Por qué . . . necesidad Qué . . . objetivo Dónde . . . lugar Cuánto . . . tiempo y costo Cómo . . . plan
Hacer	5	Poner en práctica las medidas remedio	Seguir el plan elaborado en el paso anterior e involucrar a los afectados <i>(continúa)</i>
Verificar	6	Revisar los resultados obtenidos	Histograma, Pareto, c. de control, h. de verificación
Actuar	7	Prevenir la recurrencia del problema	Estandarización, inspección, supervisión, h. de verificación, cartas de control
	8	Conclusión	Revisar y documentar el procedimiento seguido y planear el trabajo futuro

Tabla 1 Ciclo PHVA y 8 actividades para solución de un problema.

Fuente: Pulido, H. G. (13 de 06 de 2010). CALIDAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD.

7.1.3 Diagrama de Ishikawa

Los diagramas de causa y efecto según Ishikawa (1994) ilustran:

La correlación entre las propiedades (los frutos de un proceso) y aquellas causas que, por causas técnicas, se considere que ejercen un efecto sobre el desarrollo. Aceptan que se resuman todas las relaciones entre las causas y efectos de un desarrollo (Ishikawa, 1994).

Cuando se usan adjuntado con otros mecanismos estadísticos, así como los diagramas de Pareto, los diagramas de causa y efecto son servibles para fomentar la optimización del desarrollo según preferencias, amontonar y ordenar los entendimientos y la tecnología, consolidar las ideas de todos los empleados sobre las ocupaciones similares con el control, y hacer más simple las

discusiones, la educación y otros distintos puntos de las relaciones humanas (Ishikawa, 1994).

Además son servibles para todo tipo de ocupaciones de calidad, cantidad, plazos de distribución y control de gastos a lo largo del avance de nuevos productos, exploración y avance, creación de novedosas plantas, etc. Ya que todo el planeta los comprende de forma sencilla, son una de las utilidades más destacables para la promoción y la puesta en costumbre del Control de Calidad (Ishikawa, 1994).

Cuando se utilizan junto con otras herramientas estadísticas, tales como los diagramas de Pareto, los diagramas de causa y efecto son útiles para promover la mejora del proceso según prioridades, acumular y organizar los conocimientos y la tecnología, consolidar las ideas de todos los empleados sobre las actividades relacionadas con el control, y facilitar las discusiones, la educación y otros diversos aspectos de las relaciones humanas (Ishikawa, 1994).

- A continuación se describe Cómo hacer un diagrama de causa y efecto según Ishikawa (1994):

(a). Elegir la opción que se ha de tener en cuenta.

(b). Dibujar una flecha horizontal en el centro de una hoja de papel favorable, y anotar la opción mencionado en el radical derecho de la flecha. Esta flecha, que forma el eje del diagrama, representa el desarrollo en consideración.

(c). Elegir unos nombres en general para las características sustituías o las causas, y anotarlas en el diagrama a través de flechas más pequeñas, comenzando por la izquierda y siguiendo el orden del desarrollo. Se tienen que usar categorías en general así como materias primas, conjunto, procedimientos de trabajo, personas, propiedades del ambiente, procedimientos de muestreo y procedimientos de medida. Se tienen que evaluar numerosos procedimientos de categorización, e.g., orden de los procesos, departamento, funcionalidad, etc., para ver cuál es el más simple de utilizar. No hay reglas particulares para dibujar el diagrama; lo sustancial es desglosar las categorías por medio del uso de ramas secundarias, terciarias, etc. hasta el punto en que se hayan reconocido las causas sobre las que se logre accionar. Las ramas primordiales tienen que designarse con los nombres de las causas de las casillas.

(d). Tomar las causas y desglosarlas por el momento más, usando las ramas secundarias y terciarias. Entre otras cosas, se tienen la posibilidad de usar la temperatura, el tiempo, la agilidad, la carga, etc., como ramas secundarias del contenido de humedad en un desarrollo de secado. Intentar abarcar las relaciones entre causa y efecto todo lo viable y continuar multiplicando el número de ramas secundarias repitiendo la pregunta, "¿Por qué? ¿Por qué? ¿Por qué?" constantemente. Continuar escribiendo ramas secundarias y terciarias hasta que ocasionalmente se alcance una causa sobre la que se logre accionar. Enumerar las causas sin más no es de gran ayuda de todos modos. Al diagrama de causa y efecto se le apoda "diagrama de espina de pescado", pero un diagrama con

una composición tan fácil como la que ese término supone no es de gran ayuda. Es sustancial reflexionar en el diagrama como si fueran las ramas de un árbol o como si se siguiera un río hasta su nacimiento.

(e). Cuando se hayan registrado todas las causas probables, catalogarlas por orden de acuerdo con la predominación que ejercen, fundamentada en su concepto técnico o según se decida en una votación

(f). Anotar siempre la fecha de elaboración cuando se realice un diagrama, y agregar las fechas de cualesquiera revisiones, debido a que éstas dan una indicación de los progresos (Ishikawa, 1994).

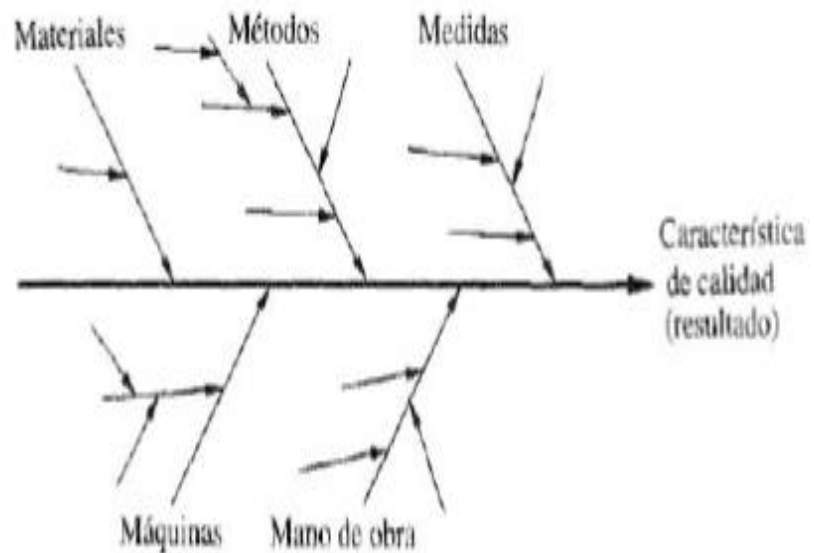


Figura 1: Las 5 "emes" para controlar los procesos.

Fuente: Ishikawa, K. (1994). Introducción al control de calidad. Ediciones Díaz de Santos.

7.1.4 Árbol de problemas y objetivos:

Esta metodología "se utiliza para identificar las causas y consecuencias que dan origen a un problema, el árbol se pueden identificar causas y efectos directos e respectivamente, así como, el efecto final que genera el problema. Indirectos y tiene la siguiente estructura" (Medina & Ochoa Oblitas, 2005):

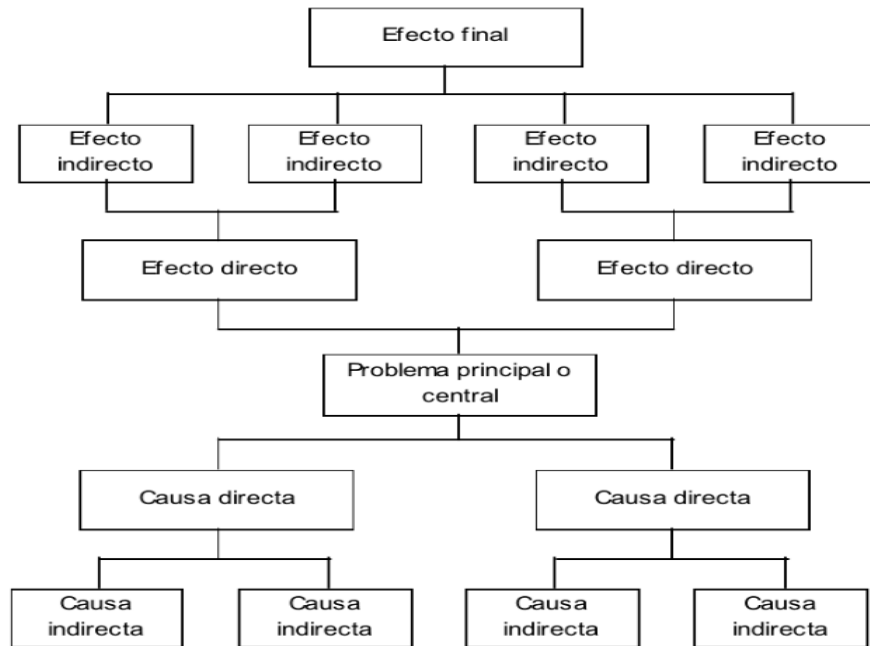


Figura 2 Estructura, árbol de causas

Fuente: Medina , D. L., & Ochoa Oblitas, M. (2005). *Proyectos sociales-productivos*. Cusco: B - Asociación Civil Chuya Soncco.

Cuando se han precisado las causas y secuelas (efectos) del inconveniente se sigue en pie con la identificación de los objetivos general y particular de la propuesta. La identificación de objetivos, no es sino, el semejante directo del árbol de causas y efectos (Medina & Ochoa Oblitas, 2005).

El propósito general se deduce del inconveniente, los objetivos particulares, a los cuales además son conocidos como medios esenciales, se deducen de las causas directas e indirectas. (Medina & Ochoa Oblitas, 2005).

Siguiendo con la metodología planteada por Medina & Ochoa Oblitas (2005), se desarrollará ahora el árbol de medios y objetivos, este árbol tiene el siguiente esquema:

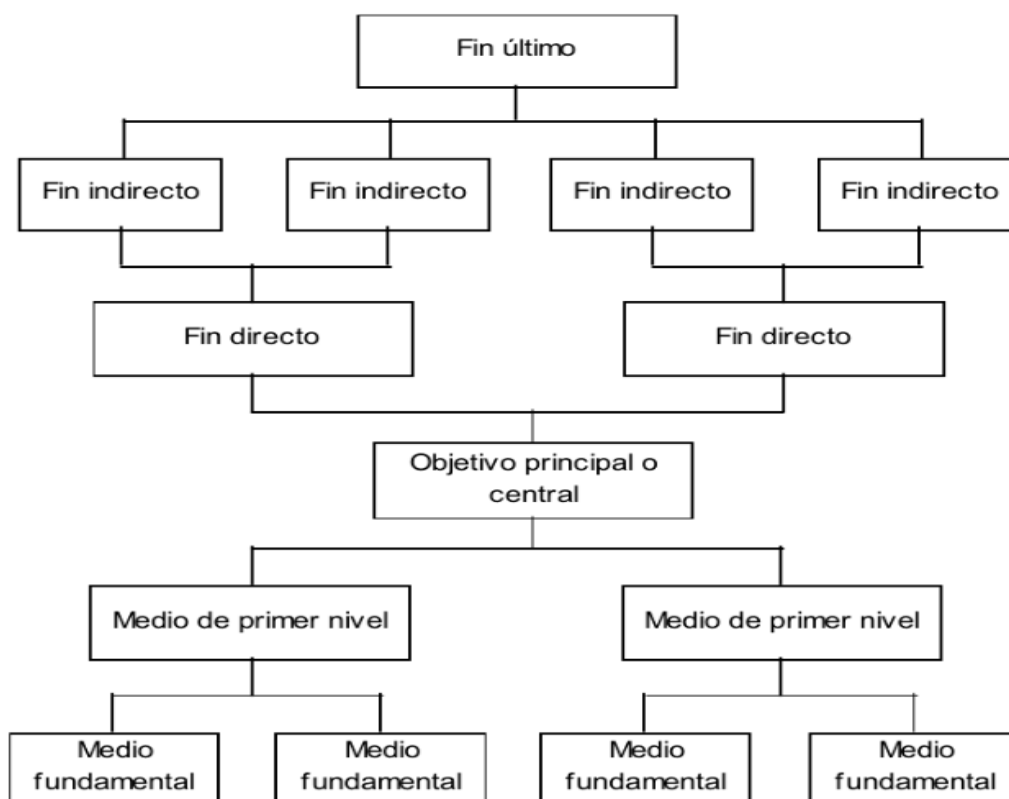


Figura 3 Estructura, árbol de medios y fines

Fuente: Medina, D. L., & Ochoa Oblitas, M. (2005). Proyectos sociales-productivos. Cusco: B - Asociación Civil Chuya Soncco.

“El objetivo central, se deriva directamente del problema central; los medios de primer nivel de las causas directas del problema; y, los medios fundamentales de las causas indirectas” (Medina & Ochoa Oblitas, 2005).

7.1.5 D.O.F.A:

Según Evoli (2009) la matriz DOFA, es una composición conceptual para un examen sistemático que posibilita la adecuación de las amenazas y oportunidades ajenas con las fortalezas y debilidades internas de una organización. Esta matriz es perfecta para combatir las causas internas y externas, con el propósito de crear distintas opciones de tácticas (Evoli, 2009).

El enfrentamiento entre las oportunidades de la organización, con el propósito de formular las estrategias más convenientes, implica un proceso reflexivo con un alto componente de juicio subjetivo, pero fundamentado en una información objetiva (Evoli, 2009).

Se pueden utilizar las fortalezas internas para aprovechar las oportunidades externas y para atenuar las amenazas externas. Igualmente una organización

podría desarrollar estrategias defensivas orientadas a contrarrestar debilidades y esquivar amenazas del entorno (Evoli, 2009).

Las amenazas externas unidas a las debilidades internas pueden acarrear resultados desastrosos para cualquier organización. Una forma de disminuir las debilidades internas, es aprovechando las oportunidades externas (Evoli, 2009).

7.1.6 Gestión por procesos:

La gestión por procesos intenta establecer una visión de la organización a través de sus procesos, conceptualizando el negocio mediante una cadena de procesos que tiene como inicio el cliente (requisitos del cliente) y como destino ese mismo cliente (satisfacción del cliente), poniendo el acento en la interfuncionalidad de muchos de los procesos de la organización y en la necesidad de organizarse en torno a ellos.

La gestión por procesos propone organizarse en torno a los procesos, renunciando a la estructura organizativa actual para hacerlo en función de los distintos procesos, principalmente los operativos. Se tiende a estructuras organizativas más planas y flexibles que faciliten los flujos de información y el desarrollo de los procesos (Pardo).

7.1.7 ISO 9001 del 2015

De acuerdo con Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC “la adopción de un sistema de administración de la calidad es una elección estratégica para una organización que le puede contribuir a hacer mejor su desarrollo global y proveer una base sólida para las ideas de avance sostenible” (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC, 2015).

Por otra parte la ganancia potencial para una organización de llevar a cabo un sistema de administración de la calidad apoyado en esta Norma internacional son:

- a) La aptitud para proveer regularmente bienes y prestaciones que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) Facilitar oportunidades de incrementar la agrado del cliente;
- c) Abordar los peligros y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) La aptitud de mostrar la conformidad con requisitos del sistema de administración de la calidad especificados. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC, 2015)

No es la intención de esta Norma presuponer la necesidad de:

- Uniformidad en la composición de los diferentes sistemas de administración de la calidad;
- Alineación de la documentación a la composición de los capítulos de esta Norma En todo el mundo;
- Utilización de la terminología específica de esta Norma En todo el mundo dentro de la organización (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC, 2015)

En la Los requisitos del sistema de administración de la calidad especificados en esta Norma son complementarios a los requisitos para los bienes y prestaciones (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC, 2015).

La Norma del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC (2015), Utiliza el enfoque a procesos, que tiene dentro el período Planificar- Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento apoyado en peligros. El enfoque a procesos permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones.

El ciclo PHVA facilita a una organización asegurarse de que sus procesos tengan elementos y se gestionen como corresponde, y que las oportunidades de optimización se determinen y se actúe consecuentemente (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC, 2015).

El pensamiento basado en peligros facilita a una organización saber los causantes que podrían provocar que sus procesos y su sistema de administración de la calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para reducir los efectos negativos y maximizar la utilización de las oportunidades mientras surjan (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC, 2015).

Esta Norma se apoya en los principios de la administración de la calidad descritos en la Norma ISO 9000. Las especificaciones tienen dentro una afirmación de cada inicio, una base racional de por qué el inicio es considerable para la organización, algunos ejemplos de los provecho asociados con el inicio y ejemplos de acciones típicas para hacer mejor el desarrollo de la organización cuando se coloque el inicio (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC, 2015).

Los principios de la gestión de la calidad son:

- enfoque al cliente;
- liderazgo;
- compromiso de las personas;
- enfoque a procesos;
- mejora;
- toma de decisiones basada en la evidencia;
- gestión de las relaciones.” (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC, 2015).

7.2 MARCO LEGAL

- 7.2.1 Ley 594 de 2000 Ley general de archivo.
- 7.2.2 Ley 527 de 1999 Acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación.
- 7.2.3 Ley 1273 de 2009 Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.
- 7.2.4 Ley 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- 7.2.5 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.
- 7.2.6 Acuerdo 11 de 1996 Conservación y organización de documentos
- 7.2.7 Acuerdo 47 de 2000 Acceso a los Documentos de Archivo. Restricciones por razones de conservación.
- 7.2.8 Acuerdo 48 de 2000 Conservación de Documentos. Reglamento General de Archivos sobre conservación preventiva, conservación y restauración documental
- 7.2.9 Acuerdo 49 de 2000 Conservación de Documentos. Reglamento General de Archivos sobre "condiciones de edificios y locales destinados a archivos
- 7.2.10 Acuerdo 50 de 2000 Conservación de Documentos. Reglamento General de Archivos sobre "Prevención de deterioro de los documentos de archivo y situaciones de riesgo
- 7.2.11 Acuerdo 004 de 2013 Tablas de Retención Documental Tablas de Valoración Documental

7.3 MARCO CONCEPTUAL

- 7.3.1 **Organización:** "Persona o conjunto de individuos que tiene sus propias funcionalidades con responsabilidades, autoridades y relaciones para poder sus propósitos" (Organización En todo el mundo de Normalización, s.f.).
- 7.3.2 **Contexto de la Organización:** "Combinación de cuestiones internas y ajenas que tienen la posibilidad de tener un efecto en el enfoque de la organización para el avance y logro de sus propósitos" (Organización En todo el mundo de Normalización, s.f.)
- 7.3.3 **Control de la calidad:** "Parte de la administración de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad" (Organización En todo el mundo de Normalización, s.f.).

- 7.3.4 Proceso:** “Conjunto de ocupaciones mutuamente similares que usan las entradas para proveer un resultado pensado” (Organización En todo el mundo de Normalización, s.f.).
- 7.3.5 Sistema de administración de la calidad:** “Parte de un sistema de administración relacionada con la calidad” (Organización En todo el mundo de Normalización, s.f.).
- 7.3.6 Visión:** “Aspiración de aquello que una organización querría resultar, de la misma forma que lo expresa la alta dirección” (Organización En todo el mundo de Normalización, s.f.).
- 7.3.7 Misión:** “Propósito de la presencia de la organización, de la misma forma que lo expresa la alta dirección” (Organización En todo el mundo de Normalización, s.f.).
- 7.3.8 Mejora:** “Actividad para hacer mejor el desarrollo” (Organización En todo el mundo de Normalización, s.f.).
- 7.3.9 Calidad:** “Grado en el que un grupo de propiedades inherentes de un elemento cumple con los requisitos” (Organización En todo el mundo de Normalización, s.f.).
- 7.3.10 No conformidad:** “Incumplimiento de un requisito “(Organización En todo el mundo de Normalización, s.f.).
- 7.3.11 Conformidad:** “Cumplimiento de un requisito” (Organización En todo el mundo de Normalización, s.f.).
- 7.3.12 Eficiencia:** “Relación entre el resultado alcanzado y los elementos usados” (Organización En todo el mundo de Normalización, s.f.).
- 7.3.13 Eficacia:** “Grado en el que se ejecuta las ocupaciones organizadas y se logran los resultados planificados” (Organización En todo el mundo de Normalización, s.f.).
- 7.3.14 Información documentada:** “Información que una organización debe vigilar y sostener, y el medio que la tiene dentro” (Organización En todo el mundo de Normalización, s.f.).
- 7.3.15 Satisfacción del cliente:** “Percepción del cliente sobre el nivel en que se han cumplido las expectativas de los usuarios” (Organización En todo el mundo de Normalización, s.f.).
- 7.3.16 Seguimiento:** “Determinación del estado de un sistema, un desarrollo, un producto, un servicio o una actividad” (Organización En todo el mundo de Normalización, s.f.).

- 7.3.17 Acción preventiva:** “Acción tomada para remover la causa de una no conformidad potencial u otra circunstancia potencial no deseable” (Organización En todo el mundo de Normalización, s.f.).
- 7.3.18 Acción correctiva:** Acción para remover la causa de una no conformidad y evadir que vuelva a ocurrir (Organización En todo el mundo de Normalización, s.f.)
- 7.3.19 Corrección:** “Acción para remover una no conformidad descubierta” (Organización En todo el mundo de Normalización, s.f.).
- 7.3.20 Diagrama de flujo:** “El diagrama de flujo o diagrama de ocupaciones es una forma de representar de manera gráfica un algoritmo o un desarrollo de alguna naturaleza, por medio de una secuencia de pasos estructurados y vinculados que aceptan su revisión como un todo” (Concepto, s.f.).
- 7.3.21 Indicadores de gestión:** “Un indicador es una expresión cualitativa o cuantitativa observable que facilita detallar propiedades, hábitos o fenómenos de la verdad por medio de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre cambiantes, la que comparada con ciclos anteriores o bien frente a una misión o deber, facilita considerar el desarrollo y su evolución en el tiempo” (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), 2012).
- 7.3.22 Gestión documental:** “Es el grupo de ocupaciones administrativas y técnicas tendientes a la idealización, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el fin de hacer más simple su utilización y conservación, sabiendo están ocupaciones ahora se publican los Instrumentos Archivísticos implementados en el Departamento Administrativo de Funcionalidad Pública, cumpliendo de la Ley 594 de 2000 "Ley General de Archivos" y demás disposiciones emitidas por el Archivo General de la Nación – AGN” (Función Publica, s.f.)
- 7.3.23 Efectividad en las organizaciones:** “La eficacia organizacional como la eficacia y efectividad con que se alcanzan los objetivos organizacionales, por medio del diseño y desempeño de hoy de un sistema preciso, componentes que, a su vez, se corresponden de manera directa con la forma en que interactúan los distintos elementos del sistema organizativo. Por consiguiente, la eficacia organizacional radica en detectar los objetivos de la organización y saber si se han alcanzado como corresponde” (Camue Álvarez, Carballal del Río, & Toscano Ruiz, 2017).
- 7.3.24 ISOLUCION:** “Programa para gestionar de forma ágil, eficiente sus Sistemas de Administración ISO 9001, ISO 14001, SG-SST, HSEQ, ISO

31000, SARLAFT, ISO 27001, Planeación Estratégica e ISO 50001, etc modelos de cumplimiento normativo” (ISOLUCION, s.f.).

7.3.25 Gobernación de Cundinamarca: El Departamento de Cundinamarca tiene autonomía para la administración de los asuntos seccionales y la planificación y promoción del desarrollo económico y social dentro de su territorio en los términos establecidos por la Constitución. El Departamento ejerce funciones administrativas, de coordinación, de complementariedad de la acción municipal, de intermediación entre la Nación y los Municipios y de prestación de los servicios que determinen la Constitución y las leyes. La ley reglamentará lo relacionado con el ejercicio de las atribuciones que la Constitución les otorga (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).

7.3.26 Secretaria general: La Secretaria General es el ente encargado de planear, conservar, racionalizar y brindar oportunamente los recursos físicos, documentales, materiales y tecnológicos; prestar los servicios administrativos requeridos; así como organizar y coordinar la atención al ciudadano, del sector central del Departamento (Gobernación de Cundinamarca, s.f.)

8. METODOLOGÍA

8.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es tipo del cuantitativo en donde se pretende interpretar datos e información primaria recolectada para realizar un diagnóstico inicial con base en la información proporcionada por la organización con enfoque a realizar propuestas de mejora para el proceso de Gestión Documental.

8.2 DISEÑO METODOLÓGICO

Para el desarrollo de la práctica comunitaria que dio como resultado el presente proyecto se establecieron etapas y actividades según el ciclo PHVA, tomando en cuenta los objetivos planteados.

Tabla 2 Diseño metodológico de la practica comunitaria

ETAPA	ACTIVIDAD	HERRAMIENTAS
Etapa de planeación	Conocer las herramientas tecnológicas utilizadas en la entidad para el manejo del Sistema integral de gestión y control de la calidad.	ISOLUCION
	Diagnostico el estado actual del proceso en relación al cumplimiento de la ISO 9001 del 2015 y el SIGC.	Lista de chequeo ISO 9001 del 2015
	Revisión de los indicadores y de la caracterización del proceso.	Revisión del estado actual en la plataforma ISOLUCION
	Realizar conclusiones del diagnóstico del proceso.	ISOLUCION, lista de chequeo
	Comprensión del área problema. Diagrama de Pareto para identificar las causas más frecuentes	Diagrama de Pareto
	Definición del problema a tratar.	Diagrama de Pareto
	Identificación de las acciones correctivas más adecuadas.	Diagrama de Pareto
Etapa de hacer	Analizar viabilidad de las alternativas de solución	Análisis de problemas encontrados
	Establecer cuáles de las posibles mejoras es prioritaria o de fácil aplicación	Herramientas de ingeniería industrial.
	Realizar la asignación de actividades para el plan de mejoramiento	Plan de mejoramiento
	Desarrollo de actividades que se puedan realizar a corto plazo.	Conocimientos de Ingeniería industrial.
Etapa de verificar	Análisis de los efectos de las acciones propuestas plan de mejoramiento	Definición de costos evitados con el proyecto.
Etapa de actuar	Evaluación económica y social de las mejoras propuestas.	Flujos de caja e indicador TIR

8 DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS ALCANZADOS

8.3 DIAGNÓSTICO INICIAL

8.3.1 Contexto de la organización

A continuación, se describe el contexto en donde se desarrolló el proyecto y su pertinencia social, la conceptualización del alcance e implicados dentro del plan de mejoramiento para el proceso de Gestión Documental.

Nombre del centro de proyección social

Gobernación de Cundinamarca.

Actividad económica

Tipo: Responsables del cumplimiento de la sentencia.

Cobertura: Regional.

Descripción: “En su artículo 298 de la Constitución Política de Colombia de 1991 el Departamento de Cundinamarca tiene autonomía para la administración de los asuntos seccionales y la planificación y promoción del desarrollo económico y social dentro de su territorio en los términos establecidos por la Constitución” (orarbo, s.f.).

“El Departamento ejerce funciones administrativas, de coordinación, de complementariedad de la acción municipal, de intermediación entre la Nación y los Municipios y de prestación de los servicios que determinen la Constitución y las leyes. La ley reglamentará lo relacionado con el ejercicio de las atribuciones que la Constitución les otorga” (orarbo, s.f.).

NIT: 899.999.114-0.

Objeto social: El objeto social del departamento de Cundinamarca es el siguiente:

“El Departamento de Cundinamarca es gestor y promotor del desarrollo integral, por medio de la prestación de servicios, desarrollo de planes y programas, y la coordinación, tutela, asistencia administrativa, técnica y financiera de los municipios con el fin de mejorar la calidad de vida de los Cundinamarqueses” (orarbo, s.f.).

MISIÓN

La misión de la Gobernación de Cundinamarca tiene como fin:

“Es misión del departamento acercarse a su gente a través de un buen gobierno, que busca transformar vidas, integrar comunidades, potencializar el territorio y propender por su felicidad” (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).

VISIÓN

La visión de la Gobernación de Cundinamarca pretende:

“Cundinamarca seguirá siendo, en el 2036, el departamento mejor educado, formando ciudadanos resilientes, tolerantes y felices, compartiendo un territorio ordenado, sostenible, integrado y competitivo, con igualdad de oportunidades para el campo y la ciudad, utilizando las herramientas que genera el desarrollo inteligente” (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).

8.3.2 Estructura orgánica

En la siguiente figura podemos observar cómo está distribuida jerárquicamente la Gobernación de Cundinamarca que se divide en 30 dependencias del sector central y 17 dependencias descentralizadas.

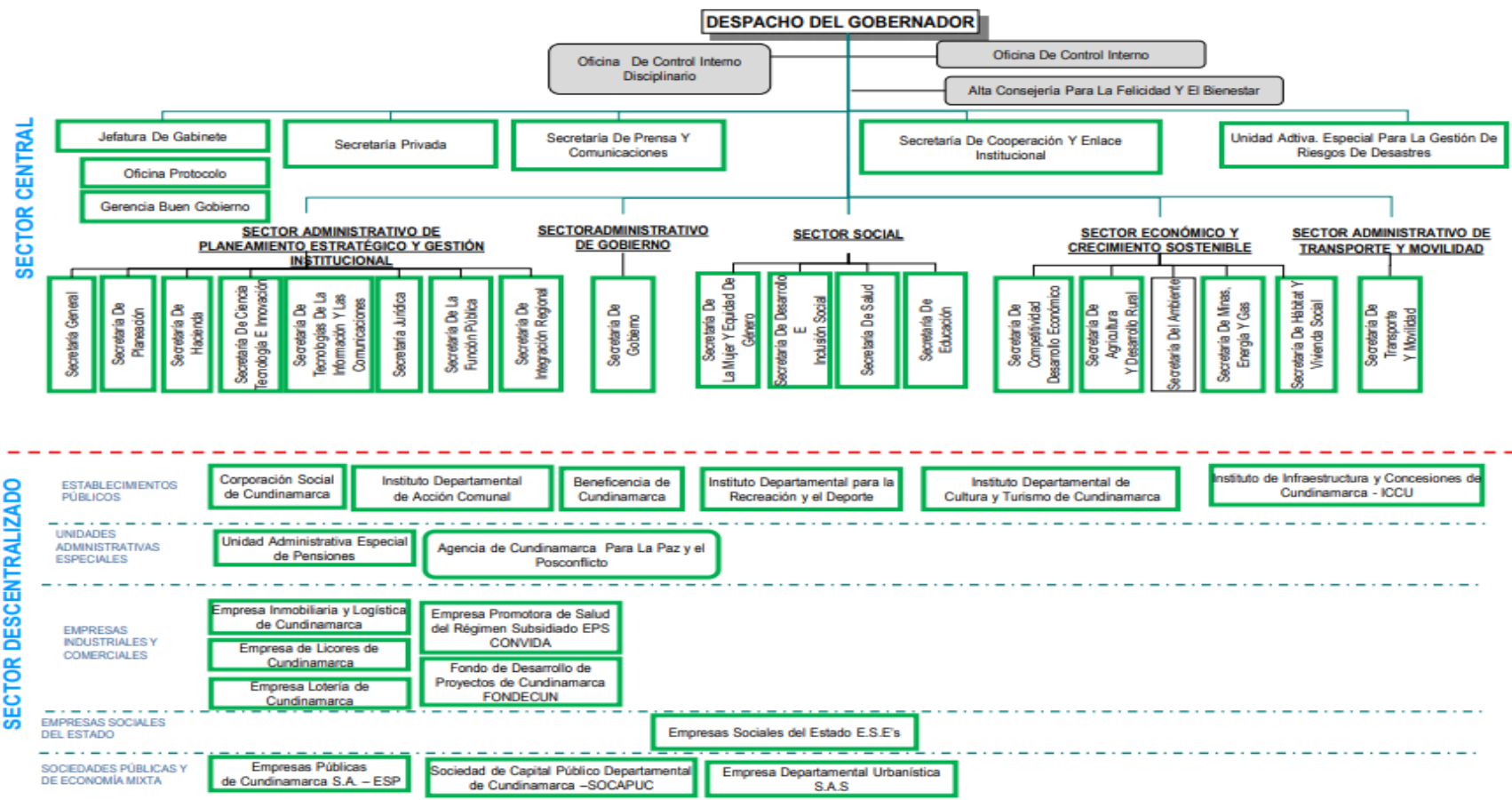


Figura 4 Estructura orgánica Gobernación de Cundinamarca.

Fuente: (Gobernación de Cundinamarca, s.f.)

8.3.3 Mapa de procesos

En la figura 6 se puede evidenciar la organización de los 25 procesos de la Gobernación ordenados de acuerdo los cuatro macro procesos (estratégico, misionales, apoyo y evaluación) según el ciclo PHVA.

Procesos estratégicos:

- **Direccionamiento estratégico y articulación gerencial:** dirige, orienta y articula la planificación y el desarrollo integral de la población de Cundinamarca (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).
- **Planificación del desarrollo institucional:** Establece los lineamientos para la actualización de la plataforma estratégica, el contexto organizacional y las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Articular los sistemas de gestión y administrar la estructura organizacional respondiendo a las necesidades del Plan Departamental de Desarrollo (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).
- **Gestión de la mejora continua Mantener y mejorar el Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC** mediante la generación de directrices de gestión y la implementación de herramientas que permitan la mejora continua en los procesos y la conformidad con los requisitos normativos (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).
- **Integración regional:** Promueve y fortalece los procesos de integración regional de Cundinamarca con otras entidades públicas y privadas, suprarregionales, regionales y subregionales, a través de acciones conjuntas (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).
- **Comunicaciones:** Establece y ejecuta las políticas, planes y estrategias de comunicación interna y externa que permitan que la información fluya en todos los sentidos en condiciones de claridad, veracidad y oportunidad sobre las metas, objetivos, progresos y gestión de la administración departamental, llegando a cada uno de los servidores públicos, medios y comunidad en general, fortalecimiento la cultura organizacional que posicionen la imagen departamental y contribuyan a la participación ciudadana (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).

Procesos Misionales:

- **Asistencia Técnica:** presta el apoyo necesario para fortalecer una mayor articulación a través la gestión del conocimiento y la Asistencia Técnica en sus componentes de asesoría, capacitación y acompañamiento, que contribuya a la capacidad y oportunidad para el aprendizaje y mejor

aprovechamiento de recursos que redunden en beneficio de los Cundinamarqueses (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).

- Promoción de ciencia, tecnología e innovación: promueve el desarrollo de la CTel en el departamento mediante la implementación de programas y proyectos transversales para dar solución a las problemáticas identificadas en los diferentes sectores del territorio (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).
- Promoción del desarrollo social: articula e implementa políticas sociales mediante el desarrollo integral de planes, programas y proyectos que contribuyan al bienestar de la comunidad cundinamarquesa (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).
- Promoción del transporte y la movilidad: formula, orienta y lidera la ejecución, en el marco de las competencias del Departamento, de las políticas del sistema de movilidad y transporte en sus diferentes modos y respecto a la regulación y control del tránsito; asegurando la organización y mantenimiento del orden en temas de tránsito y transporte, mejorando la Movilidad y procurando la preservación de la seguridad vial y la calidad de vida de los habitantes del Departamento (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).
- Fortalecimiento territorial: fortalece las capacidades institucionales de gobernabilidad del departamento mediante la gestión de la convivencia de los ciudadanos y el orden público; la promoción y protección de los derechos humanos, la atención del riesgo de desastres, legalización de la propiedad inmueble, la atención y reparación integral a las víctimas del conflicto interno para mejorar la calidad de vida de los cundinamarqueses (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).
- Promoción del desarrollo educativo: dirige, promueve y controla el servicio educativo para las niñas, niños, jóvenes y adultos de Cundinamarca logrando su acceso y permanencia en los niveles de preescolar, básica y media, con el fin de que obtengan conocimientos científicos, técnicos y culturales con los más altos estándares de calidad, Así mismo, velar por la pertinencia en los procesos de articulación entre la educación media y la educación superior que favorezcan el acceso, ingreso y permanencia a los estudiantes en el sistema educativo (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).
- Promoción de la competitividad y desarrollo económico sostenible: contribuye al bienestar de la población de Cundinamarca, mediante el desarrollo de la productividad y el fortalecimiento de la competitividad de la economía departamental, así como a través de gestión ambiental que favorezca la sostenibilidad de su territorio (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).

- Promoción del desarrollo de salud: dirige y gestiona el sistema general de seguridad social en salud, liderando acciones transectoriales en el departamento, a través del diseño, implantación y control de una red efectiva de servicios sin barreras y humanizada, soporte de la atención primaria en salud, orientado a garantizar el acceso oportuno y efectivo a la promoción, prevención y recuperación de la salud, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la población cundinamarquesa (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).
- Atención al ciudadano: Recibe, direcciona, informa y atiende las solicitudes de los usuarios de la Gobernación de Cundinamarca, a través de los canales presenciales, virtuales y telefónicos de manera oportuna, transparente, efectiva, dando cumplimiento a la normatividad vigente (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).

Procesos de apoyo:

- Gestión tecnológica: Gestiona tecnologías de información y comunicaciones mediante la formulación, desarrollo y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos que garanticen su permanente disponibilidad y uso por parte de los usuarios, de acuerdo con las condiciones establecidas en los ANS (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).
- Gestión de seguridad y salud en el trabajo: administra el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo- SGSST, como parte del Sistema Integral de Gestión y Control- SIGC; planificando, realizando, verificando y mejorando continuamente el bienestar de los funcionarios por medio de la identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles para la prevención de incidentes, accidentes y enfermedades de origen laboral de los servidores y otras partes interesadas del departamento de Cundinamarca (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).
- Gestión contractual: desarrolla las actividades requeridas para adquirir los bienes, servicios y obras públicas que demanda el Sector Central de la Gobernación para cumplir su misión, con observancia de los principios que rigen la función administrativa (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).
- Gestión financiera: Administra los recursos públicos financieros para asegurar el cumplimiento de los objetivos del Plan de Desarrollo del Departamento mediante la financiación de los planes, programas y proyectos, suministrando información oportuna, veraz y confiable para la toma de decisiones (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).
- Gestión de cooperación: Coordina y promueve la gestión de recursos de cooperación técnica y financiera que recibe u otorga al Departamento

para la promoción de su desarrollo por medio de alianzas estratégicas con cooperantes internacionales o entidades nacionales (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).

- Gestión del bienestar y desempeño del talento humano: administra integralmente el talento humano y propender por el bienestar de los funcionarios y sus familias, con el fin de lograr la mejora continua institucional (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).
- Gestión jurídica: ejerce las funciones jurídicas del Departamento a través de la representación jurídica, defensa judicial y extrajudicial, emisión de conceptos y gestión de actuaciones administrativas de acuerdo con el procedimiento establecido en la Ley (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).
- Gestión de los ingresos: recauda los tributos del Departamento de Cundinamarca aplicando los mecanismos necesarios para cumplir las metas presupuestales, financieras y fiscales (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).
- Gestión documental: administra el sistema de Gestión Documental para las dependencias del sector central; la apropiación por la adecuada planificación administración y conservación de la información documentada que maneja la administración Departamental, teniendo en cuenta la normatividad archivística y su ciclo vital documental; con el fin de asegurar su control, el acceso y la disponibilidad para los usuarios internos y externos de la Entidad (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).
- Gestión de recursos físicos: gestiona la oportuna y adecuada planeación conservación, administración, racionalización, aprovisionamiento y aseguramiento de los bienes, recursos materiales y físicos, y la prestación de los servicios administrativos, que requieran las dependencias del sector central de la Administración Departamental y entidades externas cuando aplique (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).

Procesos de evaluación:

- Evaluación y seguimiento: Realiza la Evaluación independiente de la gestión institucional y la efectividad del Sistema de Control Interno del sector central de la Gobernación de Cundinamarca a través de actividades de evaluación y seguimiento, evaluación de la gestión de los riesgos, enfoque hacia la prevención y relación con entes externos orientadas a generar un liderazgo estratégico que contribuya a la toma de decisiones de la Alta Dirección de la entidad (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).

Figura 5 Mapa de procesos Gobernación de Cundinamarca

Fuente: (Gobernación de Cundinamarca, s.f.)

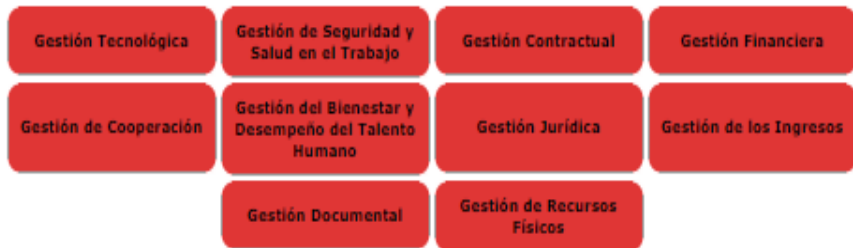
PROCESOS ESTRATÉGICOS



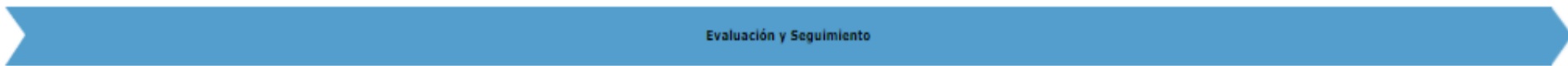
PROCESOS MISIONALES



PROCESOS DE APOYO



PROCESOS DE EVALUACIÓN



8.3.4 Política de Calidad de la Gobernación de Cundinamarca

A continuación se describe la política de calidad con la que está comprometida la Gobernación de Cundinamarca:

La Gobernación de Cundinamarca es una entidad comprometida con el mejoramiento continuo de la efectividad, eficacia y eficiencia del Sistema Integral de Administración y Control, el cumplimiento de sus propósitos por medio del avance capaz y el afirmamiento del diseño e utilización de reglas públicas para la promoción del progreso económico social, político y territorial, orientados a la agrado de las pretensiones y expectativas de los cundinamarqueses y sus grupos de interés generalmente (Secretaria de Funcion Publica- Gobernacion de Cundinamarca).

En este contexto, jura poder el confort de los servidores ofreciendo condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y el deterioro de las condiciones de salud por accidentes y patologías de origen laboral, teniendo en cuenta: la supresión de peligros, reducción de los peligros para la seguridad y la salud en el trabajo y la determinación de controles asociados a la ejecución de las ocupaciones (Secretaria de Funcion Publica- Gobernacion de Cundinamarca).

La entidad, asume la compromiso de fomentar la custodia y seguridad de la información de nuestros procesos, garantizando la legalidad, confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos estableciendo objetivos, controles y gestionando los peligros a los que están expuestos los sistemas de información, garantizando la custodia con el acompañamiento de tecnologías y prácticas humanas integras que contribuyan al cumplimiento de la meta institucional y la seguridad de sus partes con intereses (Secretaria de Funcion Publica- Gobernacion de Cundinamarca)

Para realizar estos fines, la entidad asigna los bienes que se necesitan, cumple los requisitos legales y normativos vigentes aplicables; tiene un conjunto de trabajo competente y puesto en compromiso, y apoya la participación de los servidores, sus representantes y partes con intereses en los procesos de toma de elecciones del Sistema Integral de Administración y Control, en el marco del nuevo liderazgo (Secretaria de Funcion Publica- Gobernacion de Cundinamarca).

8.3.5 Objetivos del SIGC

Los objetivos del Sistema Integral de Gestión y Control del Departamento son:

1. “Incrementar el nivel de satisfacción de la comunidad cundinamarquesa.
2. Elevar el nivel de competencia del personal de la Gobernación.
3. Desarrollar la capacidad de gestión con los recursos asignados.
4. Cumplir con los requisitos legales en el SGSST.

5. Disminuir el nivel de riesgos en SGSST.
6. Aumentar la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos” (Secretaria de Funcion Publica- Gobernacion de Cundinamarca).

Como podemos observar el mapa de procesos de la Gobernación de Cundinamarca se encuentra ordenado por macro-procesos en donde podemos encontrar dentro de los mismos el proceso de gestión documental que es uno de los procesos a cargo de la secretaria general, dependencia que a continuación describiremos con más detalle.

8.3.6 Estructura orgánica Secretaria General

SECRETARÍA GENERAL

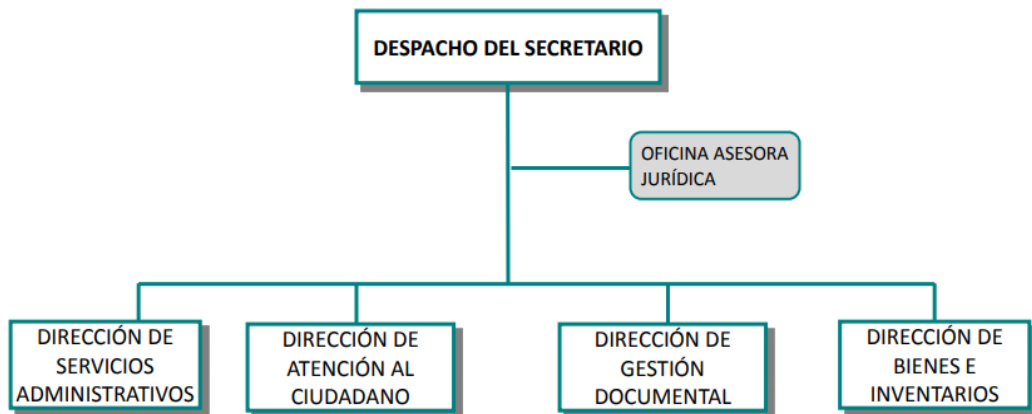


Figura 6 Estructura de la Secretaria General de la Gobernación de Cundinamarca

Fuente: (Gobernación de Cundinamarca, s.f.)

La Secretaria General de La Gobernación de Cundinamarca dirige y lleva a cabo todos los procedimientos conducentes a la identificación de necesidades, determinación de las especificaciones técnicas de los requerimientos, distribución y mantenimiento de elementos y equipos de oficina, parque automotor y demás bienes y servicios indispensables para garantizar el efectivo y oportuno funcionamiento de todas las dependencias del sector central de la Administración Departamental y el logro de las metas trazadas en el Plan Departamental de Desarrollo, más específicamente realiza las siguientes funciones (Gobernación de Cundinamarca , s.f.):

- Administra el Programa de Gestión Documental de las entidades del sector central implementando mecanismos de organización, conservación, recuperación control y acceso a los documentos públicos (Gobernación de Cundinamarca , s.f.).

- Asesorar a las instancias archivísticas, entidades descentralizadas y municipios en el desarrollo de la política archivística y en el cumplimiento de sus funciones de acuerdo a sus competencias (Gobernación de Cundinamarca , s.f.).
- Promueve la organización y el fortalecimiento de los archivos del Departamento, para garantizar la eficacia de la gestión archivística, la conservación del patrimonio documental de Cundinamarca, así como coordinar y dirigir el Sistema Departamental de Archivos (Gobernación de Cundinamarca , s.f.).
- Definir los mecanismos que permitan la estructuración, administración y funcionamiento del Archivo General para garantizar la conservación, incremento, recuperación y consulta del patrimonio documental del Departamento de acuerdo con las normas vigentes que lo rigen (Gobernación de Cundinamarca , s.f.).
- Administra el Archivo Central, implementando estrategias y mecanismos de actualización, conservación, recuperación y vigilancia, orientadas a facilitar el acceso de los ciudadanos, a la documentación del Sector Central del Departamento y definir las pautas para la entrega y manejo de la documentación existente y la que se le transfiera (Gobernación de Cundinamarca , s.f.).
- Dirigir la edición de la Gaceta de Cundinamarca, para la publicación de los actos administrativos y documentos que expida la administración pública departamental y aquellos que legal y reglamentariamente deban publicarse (Gobernación de Cundinamarca , s.f.).
- Administra la memoria bibliográfica del Departamento mediante estrategias de selección recuperación, organización y puesta al servicio de los usuarios (Gobernación de Cundinamarca , s.f.).
- Administra y mantener actualizado el inventario de bienes de propiedad del Departamento, garantizando que los mismos se encuentren debidamente asegurados y al día en el pago de los impuestos y servicios públicos que ellos ocasionen (Gobernación de Cundinamarca , s.f.).
- Implementa un sistema de servicio al ciudadano que permita brindar información ágil, oportuna y transparente a los usuarios internos y externos que lo requieran (Gobernación de Cundinamarca , s.f.).
- Asegurar el cumplimiento de las normas relativas al desarrollo del sistema de atención al ciudadano, así como de quejas y reclamos en la Administración Departamental (Gobernación de Cundinamarca , s.f.).

Dentro de las funciones de la secretaria general de la Gobernación se encuentra el de administrar el sistema de gestión documental proceso en el que se enfoca este trabajo de practica comunitaria por lo que en el siguiente numeral describiremos a fondo el funcionamiento del proceso.

8.3.7 Caracterización del proceso de Gestión Documental

Objetivo del proceso

Administrar el sistema de Gestión Documental para las dependencias del sector central; la apropiación por la adecuada planificación administración y conservación de la información documentada que maneja la administración Departamental, teniendo en cuenta la normatividad archivística y su ciclo vital documental; con el fin de asegurar su control, el acceso y la disponibilidad para los usuarios internos y externos de la Entidad (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).

Alcance del proceso

El proceso de gestión documental inicia con la planeación, continúa con la producción, gestión y trámite correspondiente y termina con la disposición final de la Información Documentada de las dependencias del sector central. Este proceso aplica y se desarrolla en todas las dependencias del Sector Central de la Administración Departamental (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).

Ciclo PHVA

En la siguiente tabla muestra las actividades planteadas en la caracterización del proceso de Gestión Documental basadas en el ciclo PHVA.

DEPENDENCIA	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA
Planear			
Proceso Direccionamiento Estratégico Direccionamiento Estratégico y Articulación Gerencial	Plan de Desarrollo Departament al	Formular el Plan indicativo según lo establecido en el procedimiento E- DEAG-PR-002 Elaborar Plan Indicativo Elaborar el POAI, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento E- DEAG-PR-013 Plan Operativo Anual de Inversiones	E – DEAG - FR - 004 Plan Indicativo programado en SAP E-DEAG-FR-001 Plan Operativo Anual de Inversiones elaborado en SAP- POAI E-DEAG-FR-020 Plan de Acción Programado SAP A-GRF-FR-015 Plan de adquisiciones formulado- PAA

		Formular el Plan de Acción según lo establecido en el procedimiento E-DEAG-PR-003 Plan de Acción Formular Plan Anual de Adquisidores según lo establecido en el procedimiento A-GRF-PR-007 Plan Anual de Adquisiciones	
Gestión de la Mejora Continua	Información del contexto	Identificar, Valorar y aplicar políticas de Gestión de Riesgo, según lo establecido en la guía E-GMC-GUI-002 Guía para la gestión del Riesgo.	E-GMC-FR-001 Identificación de Riesgos diligenciado
Archivo General de la Nación Todos los Procesos de SIGC	Normatividad y lineamientos aplicables. Diagnóstico de la entidad	Formulación / Actualización de instrumentos archivísticos.	Instrumentos Archivísticos formulados / Actualizados.
Gestión Documental Archivo General de la Nación	Ley 1712 del 2014 (ley de transparencia y acceso a la información pública)	Programar la actualización de los activos de información.	Programación para la actualización de los Activos de información.
Gestión Documental	Cronograma Trimestral de Visitas y Asesorías. A-GD-FR-012. -Informes previos.	Programar las visitas y asesorías a las dependencias del sector central.	A-GD-FR-012 Cronograma diligenciado y socializado

Gestión Documental Evaluación y Seguimiento	Informes	Programación de planes de mejoramiento archivístico PMA para las dependencias del sector central.	Plan de Mejoramiento Archivístico A-GD-FR-013 solicitado a las dependencias del sector central.
Hacer			
Gestión Documental	A-GD-PROG-001 Programa de Gestión Documental	Comunicar el Programa de Gestión Documental A-GD-PROG-001.	Programa de Gestión Documental A-GD-PROG-001, publicado y socializado.
Gestión Documental	A-GD-PROG-001 Programa de Gestión Documental Plan Institucional de Archivos PINAR Decreto 265 - 2016	Actualizar y convalidar de las TRD del sector central de la Gobernación de Cundinamarca.	TRD Actualizadas y convalidadas
Todos los Procesos de SIGC	Actividades según flujo-grama descrito en Procedimiento A-GD-PR-004 Procedimiento para la administración del archivo central. A-GD-FR-010 Control préstamo interno de documentos archivos de gestión.	Administrar el archivo central de acuerdo al Procedimiento A-GD-PR-004 Procedimiento para la administración del archivo central, y la guía A-GD-GUI-001 Guía para la Organización de los Archivos de Gestión y Transferencias Documentales al Archivo Central	Registros del Num 7 descritos en el Procedimiento: A-GD-PR-004 Procedimiento para la administración del archivo central. A-GD-FR-010 Control préstamo interno de documentos archivos

			de gestión diligenciado . A-GD-FR-007 Solicitud de Consulta y Reproducción de Documentos. A-GD-FR-001 Solicitud de publicaciones para consulta.
Todos los Procesos de SIGC	Actividades según flujograma descrito en Procedimiento A-GD-PR-005 Procedimiento Para La Administración De Archivos De Gestión	Propender por la adecuada Administración de los Archivos de Gestión en las dependencias del sector central, de acuerdo al Procedimiento A-GD-PR-005 Procedimiento Para La Administración De Archivos De Gestión.	Registros del Núm. 7 descritos en el Procedimiento: A-GD-PR-005 Procedimiento Para La Administración De Archivos De Gestión.
Gestión Documental	TRD Res. 552 de 2016	Aplicar en el archivo central las TRD y TVD.	Documentos propios del archivo central plenamente identificados de acuerdo a las TRD vigentes.
Gestión Documental	Lineamientos PGD. Formato "Control de registro de activos de Información" A-GD-FR-014	Gestionar la actualización y consolidación de lo correspondiente al Control de registro de activos de Información (A-GD-FR-014).	Control de registro de activos de Información A-GD-FR-014 diligenciado .

Todos los Procesos SIGC	los de	A-GD-FR-012 Cronograma Trimestral de Visitas y Asesorías. A-GD-FR-002 Cronograma Trimestral Transferencias Documentales TRD Res. 552 de 2016	Recepción de transferencias primarias de acuerdo al procedimiento A-GD-PR-002 Recepción de transferencias primarias, y la guía A-GD-GUI-001 Guía para la Organización de los Archivos de Gestión y Transferencias Documentales al Archivo Central.	Acta de recepción de documentos.
Todos los Procesos SIGC	los de	A-GD-FR-003 "Formato único de Inventario Documental" FUID. Informe desde al área de gestión que solicita	Eliminar archivos, de acuerdo al procedimiento "Eliminación de los Documentos" A-GD-PR-006.	Acta de eliminación del Comité de Archivo.
Todos los Procesos SIGC	los de	A-GD-FR-004 Comunicaciones Enviadas Correo Postal	Recepcionar y Entregar la correspondencia de las entidades para el envío de servicios postales	A-GD-FR-004 Comunicaciones Enviadas Correo Postal diligenciado. A-GD-FR-009 Planilla pruebas de entrega correo diligenciado.

Verificar				
Gestión de la Mejora Continua	Entradas para la Revisión al Desempeño del Proceso	Realizar la Revisión al Desempeño del proceso, de acuerdo con el procedimiento E-GMC-PR - 005 Revisión al desempeño del proceso y revisión por la dirección.	E-GMC-FR-003 Revisión al Desempeño del proceso diligenciado y compromisos.	
Todos los Procesos de SIGC	M-AC-FR-05 encuesta de satisfacción de los usuarios de la gobernación de Cundinamarca	Gestionar las PQRS, Según lo establecido en el procedimiento M-AC-PR-001 Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y en el manual M-AC-MA-002 Manual de derechos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	Encuesta diligenciada	
Todos los Procesos de SIGC	A-GD-FR-013 Plan de Mejoramiento Archivístico	Seguimiento a los PMA	Informes sobre el seguimiento a los PMA	
Gestión Documental	TRD Tabla de Retención Documental Res. 552 de 2016. Formato de verificación A-GD-FR-011	Verificar en todas las dependencias del sector central de la gobernación, la aplicación de las TRD	Formato de verificación diligenciado A-GD-FR-011	
Actuar				
Usuarios Todos los Procesos de SIGC	No Conformidad es por procesos E-GMC-FR-011 Registro de Producto y/o Servicio no Conforme	Gestionar las No conformidades, según lo establecido en los procedimientos E-GMC-PR-003 Acciones Correctivas y Preventivas y E-GMC-PR-004 Control de Producto y/o Servicio no Conforme.	Acciones correctivas Acciones preventivas Acciones de mejora Planes de mejoramiento	

			Oportunidades de Mejora
--	--	--	-------------------------

Tabla 3 Ciclo PHVA Gestión Documental.

Fuente: (Gobernación de Cundinamarca, s.f.)

8.3.8 Cumplimiento Normativo

El proceso de gestión documental de la Gobernación de Cundinamarca se rige bajo las políticas archivísticas del Archivo General de la Nación que es el órgano encargado de custodiar, resguardar y proteger el patrimonio documental del país, por lo que el cumplimiento de estas normas es importante para el buen funcionamiento del proceso. En el presente trabajo se realiza un análisis del cumplimiento normativo de las principales normas del proceso de gestión documental.

PUNTAJE	GUÍAS Y NORMAS TÉCNICAS	NORMATIVIDAD
100		Decreto 1080/15 art. 2.8.2.5.6.
100		Decreto 1080/15 art. 2.8.2.1.14. Y 2.8.2.1.15.
100	Plan Institucional de Archivos – PINAR	Decreto 1080/15 art. 2.8.2.5.8.
100	Implementación de un Programa de Gestión Documental PGD	Ley 594/00 art. 21 Decreto 1080/15 cap. II Ley 1712/14 art. 15
80	Tablas de Retención y Transferencias Documentales Circular AGN 03 de 2015: Directrices para la elaboración de Tablas de Retención Documental	Ley 594/00 art. 24 Decreto 1080/15 art. 2.8.2.5.10 a 2.8.2.5.13 Ley 1712/14 art. 15 Acuerdo 04/13
100		Acuerdo 60/01 AGN
100		Acuerdo 02/04 AGN Acuerdo 04/13 AGN
100		Decreto 1080/15 art. 2.8.2.5.8. Ley 1712/14 art 12 literal d.
80	Tablas de Retención y Transferencias Documentales Circular AGN 03 de 2015: Directrices para la elaboración de Tablas de Retención Documental	Ley 594/00 art. 24 Decreto 1080/15 art. 2.8.2.5.10 a 2.8.2.5.13 Ley 1712/14 art. 15 Acuerdo 04/13

80	Tablas de Retención y Transferencias Documentales Circular AGN 03 de 2015: Directrices para la elaboración de Tablas de Retención Documental	Ley 594/00 art. 24 Decreto 1080/15 art. 2.8.2.5.10 a 2.8.2.5.13 Ley 1712/14 art. 15 Acuerdo 04/13
90		Ley 594/00 art. 26 Decreto 1080/15 art. 2.8.2.5.8. Ley 1712/14 art. 13 Acuerdo 42 de 2002 Acuerdo 05 de 2013
100		Ley 594/00 art. 26 Decreto 1080/15 art. 2.8.2.5.8. Ley 1712/14 art. 13 Acuerdo 42 de 2002 Acuerdo 05 de 2014
100	Apunte para la Organización de Archivos Municipales http://www.archivogeneral.gov.co/manuales	Decreto 1080/15 art. 2.8.2.5.9.
100	-	Acuerdo 04/13 AGN art. 15
100		Acuerdo 04 /13
50		Ley 594/00 art. 46 Acuerdo 06/14
100		Ley 594/00 art. 46 Acuerdo 06/15
70		Ley 594/00 art. 46 Acuerdo 06/16
100		Decreto 1080/15 Cap. VII
100		Decreto 1080/15 Cap. VII
70	Modelo de requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos http://observatoriotic.archivogeneral.gov.co/wp-content/uploads/2017/04/V2_Ficha_Software.pdf	Decreto 1080/15 cap. VII arts. 2.8.2.7.1. a 2.8.2.7.11
50		Decreto 1080/15 art. 2.8.2.7.12 Acuerdo 02/14 AGN, art. 17°. Creación y conformación de expedientes electrónicos de archivo.
100		Decreto 1080/15 Cap. VII
100	Buenas prácticas para reducir el consumo de papel http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8257_papel_buenaspracticas.pdf	Decreto 4741 de 2005 Circular externa 05 de 2012 AGN Directiva Presidencial 04 de 2012
100	-	Ley 594/00 título VI
100		Ley 594/00 art. 18

En el proceso de gestión documental se encontró que el cumplimiento de las siguientes leyes no es del 100% de cumplimiento;

- La Ley 594/00 art. 24, el Decreto 1080/15 art. 2.8.2.5.10 a 2.8.2.5.13, la Ley 1712/14 art. 15 y el Acuerdo 04/13 establecen directrices para elaboración de tablas de retención documental. La entidad tiene 3 versiones de tablas de retención documental 1-) resolución 315 del 8 de junio 2006 2-) resolución 417 de 27 de febrero 2012 3-) resolución 0552 de 2016, corresponden a las tablas vigentes que actualmente se están aplicando. La entidad se encuentra en proceso de convalidación de las tablas actualizadas, estos instrumentos archivísticos se encuentran publicados en la página web de la entidad, tal como lo define la norma.
- Ley 594/00 art. 24 Decreto 1080/15, el art. 2.8.2.5.10 a 2.8.2.5.13, el Ley 1712/14 art. 15 y el Acuerdo 04/13 Tablas de Retención y Transferencias Documentales, Circular AGN 03 de 2015: Directrices para la elaboración de Tablas de Retención Documental. La Gobernación tiene implementada la TRD correspondiente a la res. 0552 de 2016 que aplica la res. 008 de 2013. Actualmente la Gobernación está en proceso de convalidación ante el AGN, de las tablas actualizadas.
- Ley 594/00 art. 24, Decreto 1080/15 art. 2.8.2.5.10 a 2.8.2.5.13, Ley 1712/14 art. 15 y el Acuerdo 04/13; Tablas de Retención y Transferencias Documentales, Circular AGN 03 de 2015: Directrices para la elaboración de Tablas de Retención Documental. Este instrumento fue actualizado debido a cambios en la estructura de la entidad, las TRD fueron presentadas para convalidación ante el ente rector AGN, quien generó concepto para ajustes, la dirección de gestión documental presentó en una primera mesa de trabajo, el 6 de julio del presente año, avances en los ajustes. posteriormente, se solicitó prórroga para la entrega, además, se realizó reunión con contratista generando compromisos.
- Ley 594/00 art. 46 y Acuerdo 06/14; Elaboración, aprobación, implementación y publicación del documento Sistema Integrado de Conservación – SIC. La dirección de gestión documental se encuentra gestionando un contrato para la elaboración del sistema integrado de conservación (sic), radica proceso precontractual en la oficina asesora jurídica.

Ley 594/00 art. 46 y Acuerdo 06/16; Preservación de documentos en soporte digital. Se aprobó y socializó el modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos – MOREQ, con el cual se da una gran paso no solo en el manejo de los documentos electrónicos, sino que es la fuente principal para

la elaboración del proceso de preservación a largo plazo y que se espera tener elaborado al cierre del presente ejercicio.

- Decreto 1080/15 cap. vii arts. 2.8.2.7.1. a 2.8.2.7.11; Modelo de requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos. La dirección de gestión documental adopto el modelo de requisitos para la gestiona de documentos electrónicos (MOREQ), se encuentra aprobado por comité interno de archivo y en esta vigencia se da inicio a la implementación.
- Decreto 1080/15 art. 2.8.2.7.12; Expedientes electrónicos; Sobre este aspecto se realizó la revisión a las observaciones presentadas por la secretaria tic, en la sesión del comité interno de archivos del 23/02/2018. está pendiente la realización del nuevo comité interno de archivos para su aprobación.

En las actividades descritas en el ciclo PHVA se encuentra relacionada la actualización de archivos de información como cumplimiento a la ley de transparencia y acceso a la información ley 1712 del 2014 que tiene como objeto regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información (Congreso de la republica).

8.3.8.1 Cumplimiento de la Ley 1712; Activos de Información

La ley 1712 del 2014 establece que las entidades públicas deben publicar una información mínima en la página web de la entidad para asegurar el derecho al acceso a la información pública de todas las personas. En materia de Gestión documental los lineamientos que deben estar publicados deben ser los siguientes:

- Registro de activos de información
- Programa de Gestión Documental
- Tablas de Retención Documental
- Cuadros de clasificación Documental
- Costos de reproducción.
- Plan institucional de Archivos PINAR.
- Registro de publicaciones (actualización de tablas de retención documental, Programa de Gestión Documental).

Haciendo un análisis del cumplimiento de la ley en la gobernación de Cundinamarca se pudo evidenciar que cumple con la mayoría de los ítems de publicación en la página de la gobernación en el siguiente Link:

http://www.cundinamarca.gov.co/Home/ServCiud.ventanilla/ServiciosCiudadano.gc/astransparencia_contenidos/transparenciayaccesoinformacionver1

Sin embargo se identificó que los la clasificación de los activos de información se encuentran registrados en un formato que no corresponde a lo registrado en el sistema integral de gestión y control y que no se encuentra codificado. Además de esto los registros de activos de información, se encuentran en varias de las actividades de la caracterización del proceso, como la actualización de los registros de activos de información que no se ha realizado.


1			SECRETARÍA GENERAL DIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL			REGISTRO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN / :			
6	Información del Activo								
7	Código	Nombre Dependencia	Proceso	Procedimiento	Serie Documental	Subserie Documental	Idioma	Tipo de Activo de Información	Sistema de Inform
8	1001-1.11	OFICINA DE CONTROL INTERNO	PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO INSTITUCIONAL	GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA	ACTAS DE COMITÉ	ACTAS DE COMITÉ DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Español	Datos / Información	MERCURIO, ISOLUCIÓN
9	1001-1.78	OFICINA DE CONTROL INTERNO	PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO INSTITUCIONAL	GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA	ACTAS DE COMITÉ	ACTA REUNIONES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Español	Datos / Información	MERCURIO, ISOLUCIÓN
10	1001-126.2	OFICINA DE CONTROL INTERNO	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	N.A.	EVALUACIONES	EVALUACIONES Y SEGUIMIENTO ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Español	Datos / Información	MERCURIO, ISOLUCIÓN
11	1001-126.3	OFICINA DE CONTROL INTERNO	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	N.A.	EVALUACIONES	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO - PLANES DE MEJORAMIENTO	Español	Datos / Información	MERCURIO, ISOLUCIÓN
12	1001-126.4	OFICINA DE CONTROL INTERNO	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	N.A.	EVALUACIONES	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO O PLAN ANTICORRUPCIÓN	Español	Datos / Información	MERCURIO, ISOLUCIÓN
13	1001-3.2	OFICINA DE CONTROL INTERNO	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	N.A.	AUDITORIAS	AUDITORÍAS INTERNAS	Español	Datos / Información	MERCURIO, ISOLUCIÓN
14	1001-4.3	OFICINA DE CONTROL INTERNO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y ARTICULACIÓN GERENCIAL	PLAN DE ACCIÓN	PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	PLAN DE ACCIÓN	Español	Datos / Información	MERCURIO, ISOLUCIÓN
15	1001-4.67	OFICINA DE CONTROL INTERNO	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	FOMENTO CULTURA AUTOCONTROL	PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	PLAN DE FOMENTO A LA CULTURA DE AUTOCONTROL	Español	Datos / Información	MERCURIO, ISOLUCIÓN
16	1001-6.19	OFICINA DE CONTROL INTERNO	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN	INFORMES	INFORME EJECUTIVO ANUAL DEL ESTADO DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO	Español	Datos / Información	CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL, MERCURI
17	1001-6.22	OFICINA DE CONTROL INTERNO	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN	INFORMES	INFORME CONTROL INTERNO CONTABLE	Español	Datos / Información	CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL, MERCURI
18	1001-6.23	OFICINA DE CONTROL INTERNO	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN	INFORMES	INFORME DE EVALUACIÓN DE DEPENDENCIAS	Español	Datos / Información	CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL, MERCURI
19	1001-6.24	OFICINA DE CONTROL INTERNO	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN	INFORMES	INFORME DE EVALUACIÓN DEL TRÁMITE PQRS	Español	Datos / Información	CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL, MERCURI
20	1001-6.25	OFICINA DE CONTROL INTERNO	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN	INFORMES	INFORME DERECHO DE AUTOR	Español	Datos / Información	CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL, MERCURI
..	1001-6.26	OFICINA DE CONTROL INTERNO	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN	INFORMES	INFORME MANEJO CAJAS MENORES	Español	Datos / Información	CORREO ELECTRÓNICO

Tabla 4 Control de registros de activos de información.

Fuente: (Gobernación de Cundinamarca).

8.3.9 Procedimientos del Proceso

Dentro del proceso de Gestión Documental se llevan a cabo cuatro procesos según la caracterización del proceso para dar cumplimiento a la ley 590 del 2000 que son:

8.3.9.1 Transferencias Primarias:

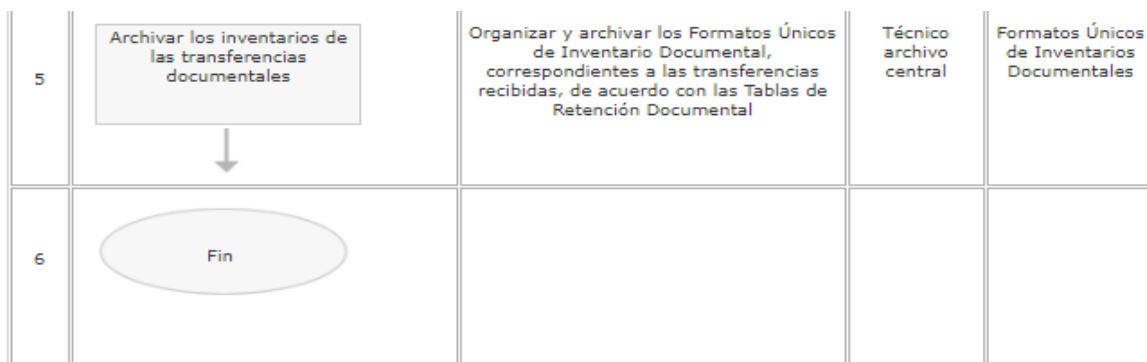
Las transferencias primarias es el traslado de los archivos de gestión de cada dependencia del sector central, al archivo central donde se conservan según el tiempo determinado en la tabla de retención documental.

Objetivo: recibir, controlar, almacenar, conservar, recuperar los documentos que ingresan al archivo central de la Gobernación de Cundinamarca (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).

Alcance: inicia con el envío del Cronograma Trimestral de Visitas y Asesorías Documentales y Cronograma Trimestral Transferencias Documentales. El procedimiento finaliza con el archivo de los inventarios de las transferencias documentales (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).

Flujograma de transferencias primarias

Item	Flujograma	Descripción / Documentos	Responsable	Registro
1				
2		Enviar mediante comunicación oficial, a cada Secretario, director o servidor público, responsable de los archivos de gestión, Cronograma Trimestral de Visitas y Asesorías Documentales y Cronograma Trimestral Transferencias Documentales, en donde se especifica fecha de transferencia	Profesional universitario. Coordinadora Archivo Centra	Cronograma Trimestral de Visitas y Asesorías Cronograma Trimestral Transferencias Documentales
3		Realizando visitas en cada dependencia, para establecer el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Guía para la organización de archivos de gestión y transferencias documentales al Archivo Central A- GD-GUI-001, registrando lo evidenciado en acta y realizando las recomendaciones pertinentes.	Profesional de archivo y Técnico Archivo Central	A-GD-FR-011 Verificación Aplicación TRD
4		Verificar que los archivos transferidos por cada dependencia, previamente relacionados en el Formato Único de Inventario Documental, cumplan con lo establecido en la Guía para la organización de archivos de gestión y transferencias documentales al Archivo Central A-GD-GUI-001, contra las Tablas de retención y valoración documental Registrar su firma de recibido en el formato Único de Inventario Documental. Ubicar las unidades de conservación en la estantería determinando la signatura topográfica.	Técnico Archivo Central	Formato Único de Inventario Documental diligenciado



ELABORO	REVISO	APROBO
Nombre: Nelly de Jesus Marta Gaviria Cargo: Profesional Universitario - 219-04 Fecha: 30/Oct/2015	Nombre: Margarita Lucy Garcia Bonilla Cargo: Director Operativo - 009-03 Fecha: 30/Oct/2015 Nombre: Sandra Yaneth Murillo Daza Cargo: Profesional Universitario - 219-05 Fecha: 30/Oct/2015	Nombre: Sandra Jeannette Faura Vargas Cargo: Secretario de Despacho - 020-00 Fecha: 30/Oct/2015

Tabla 5 Flujograma de transferencias primarias

Fuente: (Gobernación de Cundinamarca, s.f.)

8.3.9.2 Eliminación de los Documentos:

La eliminación documental es un procedimiento archivístico donde se destruyen los documentos que ya no son necesarios y han cumplido con el tiempo de retención estipulado en las TRD (tablas de retención documental).

Objetivo: Proporcionar los lineamientos técnicos para la eliminación de los Fondos Documentales del sector central de la Gobernación de Cundinamarca (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).

Alcance: Inicia con el estudio de las TRD, donde se determina la disposición final y termina con el informe de la disposición final de los documentos y el archivo de estos en la carpeta respectiva (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).

Generalidades: Las eliminaciones se realizaran solo cuando se cumpla el tiempo estipulado en las TRD (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).

La eliminación de documentos solo se realizara cuando sean aprobadas por el comité interno de archivo (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).

Ninguna entidad del nivel central podrá realizar eliminación de documentos, solo el archivo central en cabeza del comité interno de archivo podrá realizar esta actividad (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).

La disposición final de los documentos serán entregados a una asociación sin ánimo de lucro, entidad privada o entidad gubernamental por medio de un acta

y se les solicitara evidencia de la disposición final que ellos realizaron (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).

Flujograma de eliminación documental:

Item	Flujograma	Descripción / Documentos	Responsable	Registro
1				
2		El servidor revisa las TRD de cada dependencia y diligencia el Formato Único de Inventarios - FUID con los documentos que ya cumplieron el tiempo estipulado en estas.	Profesional o Técnico	FUID diligenciado
3		El servidor realiza un informe al comité interno de archivo, con los documentos que ya cumplieron lo estipulado en las TRD,(tabla de retención documental)	Profesional Universitario	Informe presentado
4		El Comité Interno de Archivo revisa y aprueba el informe presentado levantando un acta donde se deja todo debidamente firmado.	Comité Interno de Archivo	Acta de reunión
5		Si no se aprueba se devuelve al punto 2 para su ajuste. Y nuevamente se presente ante el Comité Interno de Archivo.	Comité Interno de Archivos	Acta de reunión

6	Acta en firme y revisión por el CDA ↓	Los integrantes del Comité Interno de Archivo dejan en firme el acta y se le pasa al Consejo Departamental de Archivos para su con-validación, en caso de no con-validación pasa al punto anterior.	Consejo Departamental de Archivos	Acta Aprobada y convalidada
7	Publicación en la página WEB ↓	Se publica el Acta por treinta días de conformidad con el Acuerdo 04 del 2013	Director de Gestión Documental	Acta publicada
8	Descargar el acta de la página web ↓	El servidor responsable de las publicaciones descarga el acta de la página web	Profesional o técnico	Acta en firme
9	Entrega de documentos para eliminación ↓	Se entregan los documentos que se van a eliminar a la entidad que va a realizar la eliminación con el acta aprobada y publicada	Profesional universitario	Acta de entrega para eliminación
10	Eliminación y Certificación ↓	La entidad realizara la eliminación y entregara un acta de eliminación a la Dirección de Gestión Documental con su certificado	Entidad que realiza el proceso	Acta de eliminación y certificado de eliminación
11	Certificación que se publican en la página WEB. ↓	El Comité Interno de Archivo se encargara de publicar el Acta y la Certificación de la eliminación de los documentos	Comité Interno de Archivo	Acta y Certificación de eliminación publicada
12	Se archivan los documentos soportes ↓	Se archivan todos los documentos que soportan la eliminación de los documentos en las carpetas respectivas	Profesional o Técnico	Documentos archivados en el expediente
13	Fin			

ELABORO	REVISO	APROBO
Nombre: William Alfonso Espitia Piñeros Cargo: Profesional Universitario - 219-04 Fecha: 18/Abr/2017	Nombre: John Francisco Cuervo Alonso Cargo: Director Operativo - 009-03 Fecha: 18/Abr/2017 Nombre: Maikol Juseppe Rodriguez Anzola, Cargo: Profesional Universitario - 219-04 Fecha: 18/Abr/2017	Nombre: Sandra Eliana Rodriguez Garcia Cargo: Secretario de Despacho - 020-00 Fecha: 18/Abr/2017

FECHA	VERSION	CAMBIO	MOTIVO
07/Abr/2017	1	Documento Nuevo	Para el cumplimiento y mejora continua del Proceso De Gestion Documental

Tabla 6 Flujograma de eliminación documental

Fuente: (Gobernación de Cundinamarca, s.f.)

8.3.9.3 Procedimiento para la administración del archivo central

Este procedimiento especifica las actividades que se deben realizar para planificar, organizar, dirigir coordinar y controlar las actividades archivísticas del archivo central.

Objetivo: Atender las solicitudes presentadas por los usuarios (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).


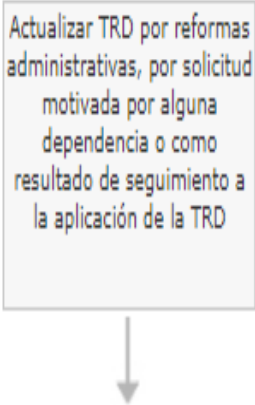
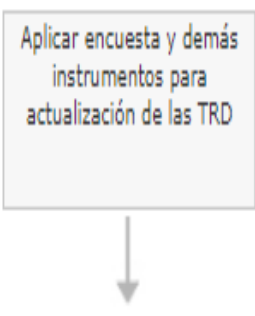
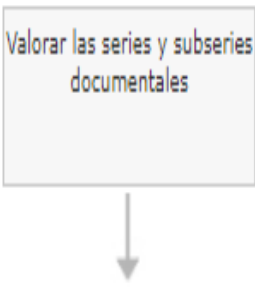
Alcance: Inicia con la recepción de la solicitud presentada por el usuario y finaliza con la prestación del servicio (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).

Generalidades y o políticas de operación:






Las causas por las cuales se actualizan las TRD (Tabla de Retención Documental) son:

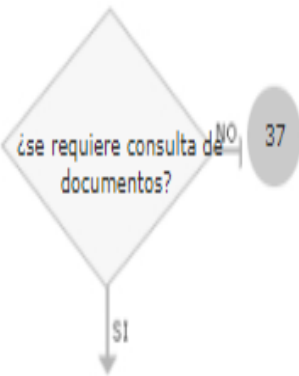
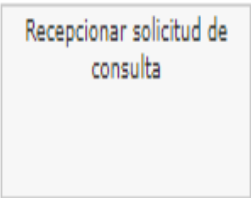
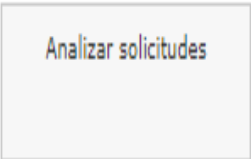
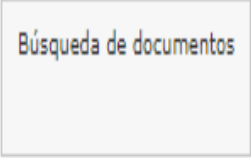
- Reformas administrativas.
- Solicitud motivada por alguna dependencia o como resultado de seguimiento a la aplicación de la TRD, si se presenta alguno de estos dos casos la actualización se realizara una vez al año.
- Cuando se trate de solicitudes de copias de documentos por parte de jueces, tribunales, entidades públicas o de control, no habrá lugar al cobro de las mismas por parte de la Gobernación.
- Bajo ninguna circunstancia se entregarán documentos originales a los usuarios.
- La protección y conservación de los registros a que hace referencia el Decreto 1072 de 2015 se hará con base a lo establecido en la Guía A-GD-GUI-001 “Guía para la organización de archivos de gestión y transferencias documentales al archivo central” y lo establecido en la Tabla de Retención Documental (Gobernación de Cundinamarca, s.f.).

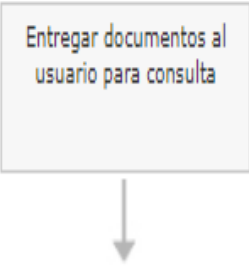
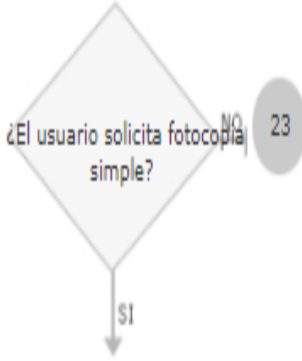

Flujograma para la administración del archivo central

Item	Flujograma	Descripción / Documentos	Responsable	Registro
1				
2		Realizando visita a la dependencia para verificar la pertinencia de la actualización de las TRD dejando evidencia de lo requerido en acta.	Coordinador del archivo central. Profesional universitario	Acta de visita. Comunicación oficial de la dependencia
3		Aplica en las dependencias la encuesta de unidad documental y con base en los resultados obtenidos, elabora el borrador de Tablas de Retención Documental TRD, con sus respectivas series y subseries	Servidor público del archivo central	Encuestas TRD
4		Basado en la normatividad vigente y teniendo en cuenta los principios y técnicas archivísticas propone tiempos de retención para las series y subseries, genera el proyecto de la Tabla de Retención Documental (TRD)	Servidor público del archivo central	Proyecto TRD

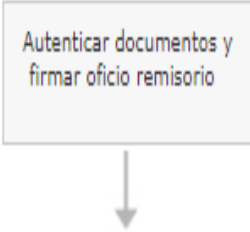
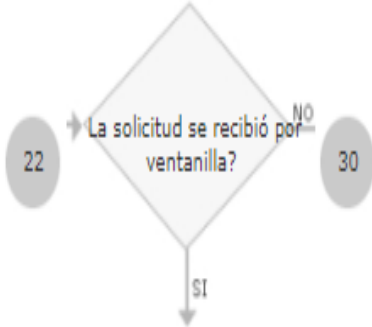
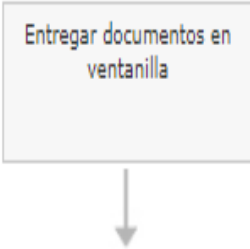

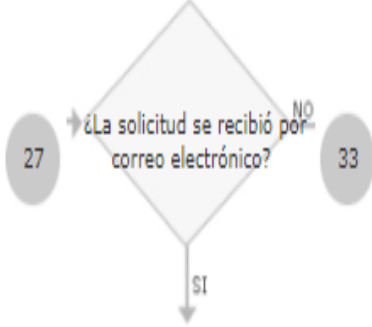
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Validar ajustes en TRD</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	<p>Revisa y valida los ajustes de TRD, generando el proyecto de TRD, justificando y argumentando su actualización, para ser presentado a la Dirección de Gestión Documental, mediante comunicación oficial</p>	<p>Coordinador del Archivo Central Profesional Universitario</p>	<p>Proyecto TRD Comunicación oficial</p>
6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Presentar proyecto de Tabla de Retención Documental</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	<p>Entrega a través de comunicación oficial, ante el Comité Interno de Archivo, el proyecto de la tabla de Retención Documental, con la justificación y argumentación de actualización, para su aprobación</p>	<p>Director de Gestión documental</p>	<p>Comunicación oficial dirigida al Comité Interno de Archivo</p>
7	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Remitir proyecto de TRD al archivo general de la nación</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	<p>Una vez aprobado el proyecto de Tabla de Retención Documental TRD, por el Comité Interno de Archivo, se envía mediante comunicación oficial, al archivo General de la Nación, para que allí se convalide y registre en el portal único de series documentales.</p>	<p>Secretaria general</p>	<p>Comunicación oficial Acta de aprobación emitida por el comité interno de archivo.</p>
8	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Socialización de TRD ajustadas</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	<p>Una vez convalidada la TRD, por el Archivo General de la Nación, y emitido el acto administrativo de adopción de las TRD, se procede a enviarlas a las dependencias competentes, a través de comunicación oficial firmada por la Secretaría General.</p>	<p>Secretaría General</p>	<p>Comunicación oficial</p>
9	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Aplicar en archivo central TRD y TVD</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	<p>Tomando como referencia las TRD y TVD, se establece el cumplimiento de tiempos y disposiciones finales de los documentos en el archivo central</p>	<p>Servidor público del archivo central</p>	<p>NA</p>

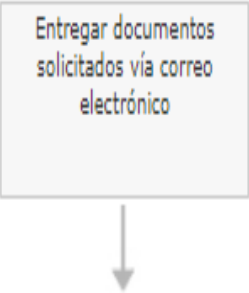
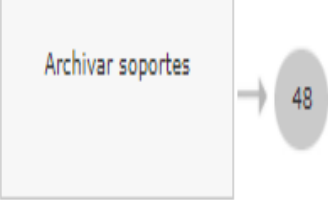
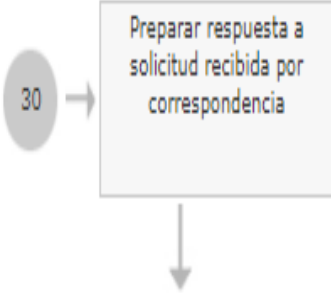
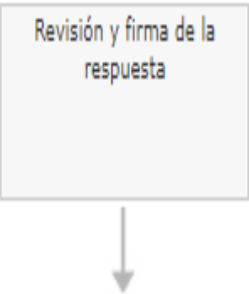
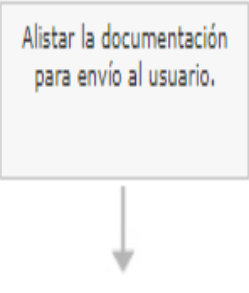
10	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Generar inventario de documentos a eliminar</p> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div>	Preparar el proyecto de eliminación documental de acuerdo a la normatividad archivística, diligenciando el formato único de inventario documental.	Servidor público del archivo central	Inventarios documentales para eliminar
11	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Validación</p> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div>	Revisa el Proyecto de Eliminación y elabora informe de validación, para ser presentado a la Dirección de Gestión Documental	Coordinador del Archivo Central (Profesional Universitario)	Informe de validación del proyecto de eliminación documental
12	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Aprobar eliminación</p> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div>	Presenta el formato único de inventario documental diligenciado, al comité interno de archivo para su aprobación, junto con el informe de validación	Director de Gestión Documental	Acta de Comité Interno de Archivo con aprobación
13	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Realizar eliminación</p> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div>	Una vez aprobado el proyecto de eliminación de archivo, por el Comité Interno de Archivo, se procede a adelantar la respectiva eliminación, dejando registro mediante acta.	Coordinador del Archivo Central. Profesional Universitario	Acta de eliminación documental
14	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Actualizar inventarios documentales</p> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div>	Realizar la actualización de inventarios en el Formato Único de Inventario Documental	Servidor Público Archivo Central	Formato único de inventario documental actualizado

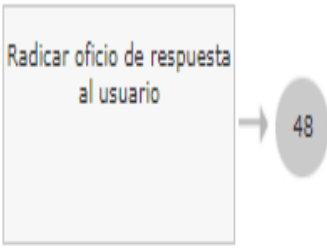
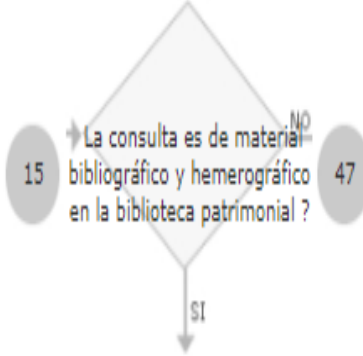
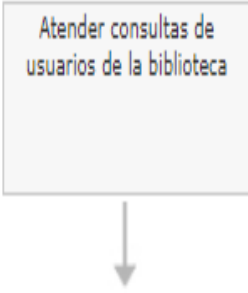
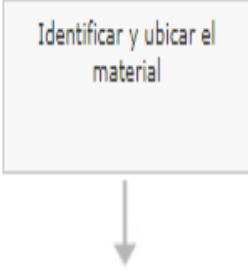
15		Si la solicitud es de consulta de documentos continua con el paso 16, si no continua con el paso 37	NA	NA
16		<p>Recibe la solicitud en el formato "Solicitud consulta y reproducción de Documentos", presentada tanto por usuarios internos como externos.</p> <p>Verifica si la solicitud, es de competencia de la Entidad, en caso afirmativo continua con el paso 17. Si no es competencia de la entidad, se le comunica al usuario, y en lo posible se le indica la institución a la que se debe dirigir.</p>	Técnico archivo Central	Formato Solicitud Consulta y Reproducción de Documentos diligenciado por el usuario.
17		Realiza la búsqueda del documento solicitado, en el Sistema de Gestión Documental e indica al técnico de archivo, el fondo, la serie y el tipo de documento, su ubicación, registrándola en el formato de consulta, para realizar la búsqueda física.	Coordinador del Archivo Central (Profesional Universitario),	Formato Solicitud Consulta y Reproducción de Documentos diligenciado con la ubicación toponímica.
18		Ubica el documento consultando los inventarios documentales, lo retira de su lugar de almacenamiento y lo traslada a la sala de consulta, colocando en su lugar la guía afuera	Técnico Archivo Central	NA






19		<p>Cuando el usuario se encuentre en la ventanilla, hace entrega del documento, para su consulta en sala.</p> <p>Controla el retiro indebido de folios o mutaciones de los documentos, o cualquier otra anomalía que se pueda llegar a presentar.</p> <p>Si el usuario solicita fotocopias, continua con el siguiente paso, si no, verifica el estado y cantidad de los documentos devueltos por el usuario una vez finaliza la consulta, retornándolo a su respectiva ubicación.</p> <p>Retira la guía afuera.</p>	Técnico Archivo Central	NA
20		<p>Si el usuario solicita copia del documento consultado, se debe determinar si es copia simple o copia autenticada.</p> <p>Informa al usuario el costo a cancelar, así como el lugar en donde realizar el pago.</p> <p>Registra esta información en el Formato Solicitud Consulta y Reproducción de documentos.</p> <p>Si es copia simple continua con el paso 21, si no continua con el paso 23</p>	Técnico Archivo Central	Formato de solicitud consulta y reproducción de documentos con los datos de las copias a generar
21		<p>Recibe soporte de pago, toma las fotocopias y reintegra los documentos ubicándolos en su lugar de origen.</p>	Técnico Archivo Central	Consignación soporte de pago

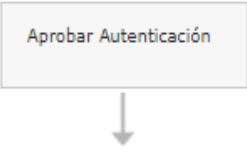
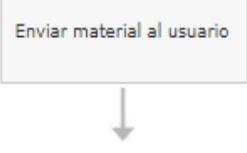


22		Entrega documentos al usuario, continuando con el paso 27	NA	NA
23		Genera las fotocopias y las entrega al Coordinador de Archivo, junto con el "Formato Solicitud Consulta y reproducción de documentos" y soporte de pago, para su autenticación.	Técnico de Archivo Central	Formato solicitud consulta y Reproducción de Documentos
24		Revisa las fotocopias y las coteja con los documentos reproducidos, de conformidad con esto procede a su validación, colocando los sellos de verificación y autenticación del Archivo Central.	Profesional Universitario - Coordinador del Archivo Central	NA
25		Una vez validados los documentos y registrados los sellos, los remite en físico a la Dirección de Gestión Documental, para su autenticación. Proyecta oficio remisorio de documentos y envía a través del Sistema de Gestión Documental, a la Dirección de Gestión Documental para su firma.	Técnico archivo central	NA
26		Firma los documentos para su autenticación y los devuelve al funcionario técnico de archivo. Revisa y firma oficio de respuesta y devuelve al archivo central, a través del sistema de gestión documental.	Director Gestión Documental	NA

26		<p>Firma los documentos para su autenticación y los devuelve al funcionario técnico de archivo. Revisa y firma oficio de respuesta y devuelve al archivo central, a través del sistema de gestión documental.</p>	Director Gestión Documental	NA
27		<p>Si la solicitud se recibió por ventanilla, continua con el paso 28, si no continua con el paso 30</p>	NA	NA
28		<p>Entrega fotocopias al petionario, quien registrará firma aceptando el recibido, en el formato de Solicitud Consulta y/o Reproducción de documentos.</p>	Técnico archivo central	Formato solicitud consulta y reproducción de documentos firmado por el usuario
29		Archivar soportes.	NA	NA
30		<p>Profesional Universitario Coordinador del Archivo Central</p>	NA	NA

31		<p>Genera respuesta a través de este medio, enviando el documento solicitado, verificando previamente que se tenga el recibo del pago realizado por el peticionario.</p>	<p>Coordinador del Archivo Central (Profesional Universitario),</p>	<p>Comunicación electrónica de respuesta</p>
32		<p>Archiva soportes</p>	<p>NA</p>	<p>NA</p>
33		<p>Digitaliza los documentos soporte, proyecta el oficio de respuesta y envía a través del Sistema de Gestión Documental, al coordinador del archivo central, quien revisa y remite al Director de Gestión Documental, para su firma.</p>	<p>Técnico del Archivo Central</p>	<p>Oficio de respuesta</p>
34		<p>Revisa oficio de respuesta, firma de manera digital y devuelve copia a la coordinadora del archivo central, para que allí se imprima y se envale con los documentos respectivos.</p>	<p>Director de Gestión Documental</p>	<p>Comunicación oficial de respuesta</p>
35		<p>Prepara el sobre con los documentos y el oficio de respuesta firmado. Entrega a la secretaria de la Dirección de Gestión Documental para su radicación en correspondencia</p>	<p>Coordinadora del Archivo Central</p>	<p>NA</p>

36		<p>Elabora planilla para envío correo postal, relacionando los documentos a enviar y entrega en la oficina de correspondencia. Imprime solicitud y respuesta para ser archivado en la serie documental correspondiente.</p>	Secretaría de la Dirección de Gestión Documental	Planilla envió correo postal Formato Solicitud consulta y reproducción de documentos Respuesta al usuario
37		<p>Si la solicitud corresponde a consulta de material bibliográfico y hemerográfico en la biblioteca patrimonial, continua con el paso siguiente, si no finaliza el procedimiento.</p>	NA	NA
38		<p>Recibe la solicitud presentada por el peticionario, en el formato "Solicitud de publicaciones para consulta". Verifica que la información requerida se encuentre completa, solicita a éste, la presentación del carné de identificación. Verifica en las tablas de contenido existentes si existe o no la información solicitada, si existe continua paso 39, si no se le informa al peticionario.</p>	Técnico de biblioteca	Solicitud de publicaciones para consulta
39		<p>Identifica y ubica el material dentro de la clasificación de la colección. Entrega al peticionario para su consulta, revisando previamente el estado del mismo e informándole sobre este hecho</p>	Técnico de biblioteca	NA

40	<p>Recibir de parte del usuario el material devuelto</p> 	<p>Revisa que esté en el mismo estado en el que se prestó, se devuelve el carné de identificación y el material es ubicado nuevamente en la colección</p>	Técnico de biblioteca	NA
41	<p>Recibir de parte de los usuarios las solicitudes de gacetas con constancia de publicación</p> 	<p>Recibe vía mercurio la solicitud realizada por los usuarios, sobre fotocopias autenticadas de la publicación de los actos administrativos, envía a través del Sistema de Gestión Documental al técnico de biblioteca para tramitar respuesta.</p>	Profesional Universitario	Solicitud electrónica
42	<p>Recibir y atender la solicitud de fotocopias de los actos administrativos</p> 	<p>Recibe a través del sistema de Gestión Documental, las solicitudes realizadas sobre fotocopias autenticadas de la publicación de los actos administrativos.</p>	Técnico de biblioteca	Solicitud electrónica
43	<p>Identificar y ubicar el material</p> 	<p>Identifica si el material se encuentra en la colección y lo ubica físicamente</p>	Técnico de biblioteca	NA
44	<p>Reproducir material</p> 	<p>Se reproduce el material solicitado, colocando los sellos de autenticación. Entrega este material al coordinador del Archivo Central para su firma.</p>	Auxiliar de biblioteca	NA

45		Coteja el material reproducido frente a los documentos originales y registra su firma en cada uno de ellos, aprobando su autenticación. Remite al Director de Gestión Documental para su firma.	Profesional Universitario Dirección de Gestión Documental	NA
46		Una vez se encuentran firmados los documentos por parte de la Dirección de Gestión Documental, junto con la comunicación oficial remisoría, alista en sobre, los documentos para enviar al usuario.	Técnico de biblioteca	Comunicación oficial
47		Organiza archivo de acuerdo a las TRD vigentes	Técnico de biblioteca	Archivo organizado
48				

ELABORO	REVISO	APROBO
Nombre: John Francisco Cuervo Alonso Cargo: Director Operativo - 009-03 Fecha: 16/Nov/2016	Nombre: John Francisco Cuervo Alonso Cargo: Director Operativo - 009-03 Fecha: 17/Nov/2016 Nombre: Maikol Juseppe Rodriguez Anzola. Cargo: Profesional Universitario - 219-04 Fecha: 17/Nov/2016	Nombre: Sandra Eliana Rodriguez Garcia Cargo: Secretario de Despacho - 020-00 Fecha: 17/Nov/2016

FECHA	VERSION	CAMBIO	MOTIVO
08/Mar/2014	3	El cambio que se realizó fue en la actividad 33, en donde se eliminó un conector de entrada que no correspondía y en el conector de salida se cambio el número de actividad al que hacía referencia	Correccion del Flujograma
30/Oct/2015	4	Se ajustan actividades del flujograma, documentos aplicables y generalidades del procedimiento	Mejoras del procedimiento y cumplimiento plan de acción no conformidad auditoria integrada.
16/Nov/2016	5	Se incluye política de operación 'La protección y conservación de los registros a que hace referencia el Decreto 1072 de 2015 se hará con base a lo establecido en la Guía A-GD-GUI-001 "Guía para la organización de archivos de gestión y transferencias documentales al archivo central" y lo establecido en la Tabla de Retención Documental'	Cumplimiento con lo establecido dentro del Decreto 1072 de 2015.

Tabla 7Flujograma para la administración del archivo central

Fuente: (Gobernación de Cundinamarca, s.f.)

8.3.9.4 Procedimiento para la administración de archivos de gestión

Objetivo: Organizar, administrar y custodiar los documentos de gestión producidos en las diferentes dependencias de la Gobernación de Cundinamarca, para garantizar la toma de decisiones y/o la preservación de la memoria institucional (Gobernación de Cundinamarca).


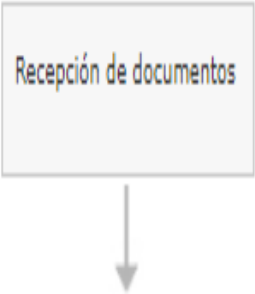

Alcance: Aplica a todos las dependencias y procesos del Sector Central de la Gobernación de Cundinamarca. Inicia con la recepción o producción de documentos en las dependencias, continuando con la organización de aquellos que hacen parte de la gestión propia de sus funciones, de acuerdo con las TRD vigente y finaliza con la transferencia primaria de los archivos de gestión al archivo central (Gobernación de Cundinamarca).

Generalidades y o políticas de operación:

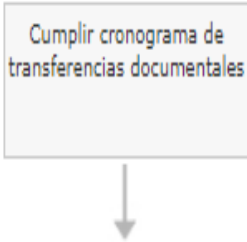


- Los servidores públicos de la Gobernación de Cundinamarca responden por la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información a su cargo, y por la organización, conservación y custodia de los documentos, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística, sin perjuicio de las responsabilidades señaladas en la Ley 734 de 2002 para todos los servidores públicos (Gobernación de Cundinamarca).
- Los directivos de las dependencias (Secretarios de Despacho, Directores Operativos, Jefes de Oficina y Jefes de Unidades Administrativas Especiales) son responsables de velar por la organización, consulta, conservación, custodia del archivo de gestión de su dependencia, y de la restricción de acceso a los documentos que tengan reserva legal, sin perjuicio de las responsabilidades señaladas en la Ley 734 de 2002 para todos los servidores públicos, para ello se pueden apoyar en el funcionario designado en cada Secretaría quien tiene la responsabilidad de liderar al interior de cada una de ellas, el manejo adecuado de los archivos de gestión, cumpliendo el procedimiento establecido para la administración de archivos de gestión y la guía A-GD-GUI-001 "Guía para la organización de los archivos de gestión y transferencias documentales al archivo Central", éste también es responsable de apalancar el cumplimiento del cronograma de transferencias documentales, que es enviado por la Dirección de Gestión Documental a cada dependencia. Cuando se presente incumplimiento al cronograma, la dirección de Gestión Documental, comunicará lo pertinente al Comité Interno de Archivo (Gobernación de Cundinamarca).

- Para el control de los registros se debe mantener actualizada la Tabla de Retención Documental de cada dependencia, la cual es base para la gestión, custodia, preservación y uso restringido cuando sea del caso, de los documentos que se elaboran o tramitan en las diferentes dependencias de la entidad. La actualización deberá ser concertada con la Dirección de Gestión Documental, la cual tomará como insumo los registros enviados por La Dirección de Desarrollo Organizacional (Gobernación de Cundinamarca).
- El tiempo máximo para el préstamo de documentos es de 5 días hábiles, si el peticionario requiere consultarlo por más tiempo, debe realizar la devolución e iniciar nuevamente el trámite de préstamo (Gobernación de Cundinamarca).
- Los documentos del Sistema Integral de Gestión y control identifican registros que evidencian las actividades realizadas. Estos registros sirven de base para definir los documentos que hacen parte de las series o sus series documentales contenidas en las Tablas de Retención Documental (Gobernación de Cundinamarca).
- Los registros deben ser y mantenerse legibles, y conservarse en un ambiente que evite su deterioro, pérdida o uso no debido (Gobernación de Cundinamarca).
- La administración y operación de los archivos de gestión estará a cargo de los líderes de las dependencias, quienes propenderán por la apropiación de los recursos físicos, humanos, económicos y tecnológicos para tal fin (Gobernación de Cundinamarca).
- La protección y conservación de los registros a que hace referencia el Decreto 1072 de 2015 se hará con base a lo establecido en la Guía A-GD-GUI-001 “Guía para la organización de archivos de gestión y transferencias documentales al archivo central” y lo establecido en la Tabla de Retención Documental (Gobernación de Cundinamarca).

Flujograma de administración de archivos de gestión

Item	Flujograma	Descripción / Documentos	Responsable	Registro
1				
2		Recibe los documentos producto de las funciones y competencia de la dependencia.	Servidor público de cada dependencia	Sistema de Gestión Documental
3		Genera documentos en cumplimiento de sus funciones y competencias.	Servidor público delegado por competencia	Comunicación oficial y/o documento final

4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Organizar archivos de gestión.</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Organiza las respectivas series y subseries documentales con base en la Tabla de Retención Documental vigente y en la guía A-GD-GUI-001 "Guía para la organización de los archivos de gestión y transferencias documentales al archivo Central"	Servidor público responsable del archivo de gestión	<p>Archivo de gestión organizado.</p> <p>Formato único de inventario documental diligenciado</p>
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Verificar aplicación TRD</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Atender y responder a la visita de verificación de aplicación de TRD, realizada por el Archivo Central, de acuerdo al cronograma enviado previamente por la Dirección de Gestión Documental, para lo cual se deja el registro del resultado y de los compromisos adquiridos como lo es la fecha en la cual realizará la transferencia del archivo de gestión al archivo central.	Servidor público delegado como responsable del archivo de gestión en cada Secretaría	Formato verificación
6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Atender solicitudes de consulta e información</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Presta las unidades documentales, registrando en el formato A-GD-FR-010 "Control préstamo interno de documentos archivos de gestión", Fecha de préstamo, descripción del documento, número de folios, dependencia que solicita, nombre y cargo de quien solicita, fecha de devolución, firma de quien retira el documento. Una vez el documento es reintegrado, verifica que los folios estén completos y firma como responsable del archivo de gestión en señal de aceptación del recibido.	Servidor público responsable del archivo de gestión en cada dependencia	Formato Control préstamo interno de documentos archivos de gestión diligenciado
7	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Realizar transferencias documentales</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Prepara y alista el archivo de gestión para ser transferido al archivo central, de acuerdo con la guía A-GD-GUI-001 "Guía para la organización de los archivos de gestión y transferencias documentales al archivo Central".	Servidor público encargado del archivo de gestión en cada dependencia	Formato único de inventario documental diligenciado

8		<p>El delegado responsable del archivo de gestión en cada Secretaría, velará porque se realice la transferencia al archivo central, dentro de la fecha acordada en la visita de verificación de aplicación de TRD y que es registrada en el cronograma de transferencias que envía la Dirección de Gestión Documental a cada dependencia. PUNTO DE CONTROL</p>	<p>Servidor público encargado del archivo de gestión en cada dependencia - Servidor público delegado como responsable del archivo de gestión en cada Secretaría</p>	<p>Cronograma de asesorías y transferencias documentales</p>
9		<p>Entrega las Unidades Documentales a transferir en el Archivo Central, legalizando el Formato único de Inventario Documental A-GD-FR-003 (este debe ser firmado por el servidor público que entrega y por el funcionario que recibe)</p>	<p>Servidor público encargado del archivo de gestión en cada dependencia</p>	<p>Formato Único de Inventario documental legalizado</p>
10				

ELABORO	REVISO	APROBO
<p>Nombre: John Francisco Cuervo Alonso Cargo: Director Operativo - 009-03 Fecha: 16/Nov/2016</p>	<p>Nombre: John Francisco Cuervo Alonso Cargo: Director Operativo - 009-03 Fecha: 17/Nov/2016</p> <p>Nombre: Maikol Juseppe Rodriguez Anzola, Cargo: Profesional Universitario - 219-04 Fecha: 17/Nov/2016</p>	<p>Nombre: Sandra Eliana Rodriguez Garcia Cargo: Secretario de Despacho - 020-00 Fecha: 17/Nov/2016</p>

Tabla 8 Flujograma de administración de archivos de gestión

Fuente: (Gobernación de Cundinamarca)

8.3.10 Indicadores del proceso

En el proceso de gestión documental existen dos indicadores de eficacia que son el indicador de cumplimiento de la administración de archivos de gestión en las dependencias del sector central y el indicador de transferencias primarias.

8.3.10.1 Porcentaje de cumplimiento de la administración de archivos de gestión en las dependencias del sector central.

Este indicador mide el cumplimiento de la guía para la organización de archivos de gestión (ver anexo 1) en las diferentes dependencias del sector central tomando como referencia la meta de este indicador que es 73 %.

El porcentaje de cumplimiento de la administración del archivo actualmente se calcula de la siguiente manera:

Formula:

$$\% \text{ adm archivo} = \frac{\text{No de entidades con calificación superior al 73\%}}{\text{No de dependencias visitadas}} * 100$$

Objetivo: Aumentar la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos.; integración y gobernanza (Gobernación de Cundinamarca)

Familia: Eficacia

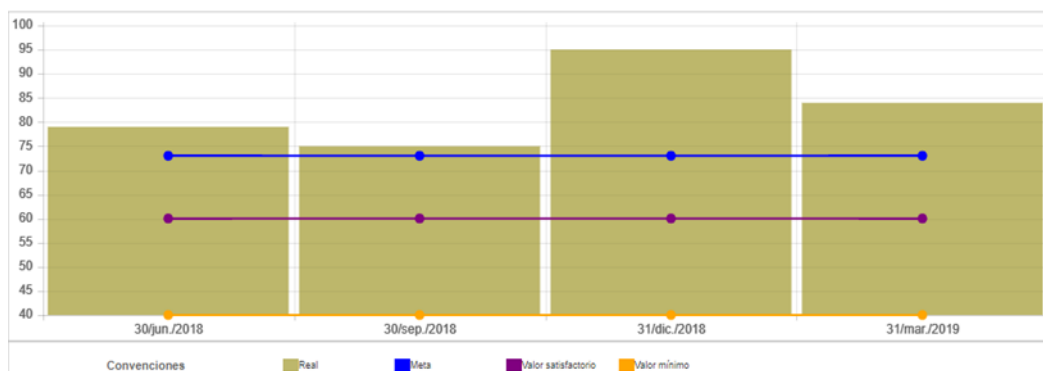
Objetivo del Indicador: Determinar el grado de cumplimiento de las directrices de Administración de Archivo de Gestión en las dependencias del Sector Central (Gobernación de Cundinamarca).

Meta: 73

Valor satisfactorio: 60

Valor mínimo: 40

Frecuencia de Medición: Trimestral



Gráfica 1 Tendencia del indicador "Porcentaje de cumplimiento de la administración de archivos de gestión en las dependencias del sector central".

Fuente: (Gobernación de Cundinamarca)

			GESTION DOCUMENTAL											Máximo puntaje	Real	Calificación por VISITA
			Cumplimiento al Procedimiento para la Administración de Archivos de Gestión													
No	NOMBRE DE LA DEPENDENCIA:		Fecha	Califique teniendo en cuenta que no=0, parcial = 3 y si =5												
				La dependencia aplicó los pasos de organización para la transferencia documental?			Las unidades de conservación que se utilizan en la dependencia son las recomendadas en la "Guía para la Organización de los Archivos de Gestión y Transferencias Documentales al Archivo Central"?			La identificación consignada en los rótulos de las unidades de conservación se encuentran acorde con lo establecido en la "Guía para la Organización de los Archivos de Gestión y Transferencias Documentales al Archivo Central"?						
				Sí	Parcial	No	Sí	Parcial	No	Sí	Parcial	No				
1	DESPACHO DEL GOBERNADOR	DESPACHO	18/02/2019	x			x			x			15	15	100%	
2		ALTA CONSEJERÍA PARA LA FELICIDAD Y EL BIENESTAR	18/02/2019	x			x			x			15	15	100%	
3	SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	DESPACHO DEL SECRETARIO	19/02/2019		x		x			x			15	13	87%	
4		DIRECCION DE DESARROLLO HUMANO	19/02/2019	x			x			x			15	15	100%	
5	SECRETARIA DE HACIENDA	OFICINA DE ANALISIS FINANCIERO	20/02/2019	x			x			x			15	15	100%	
6		OFICINA ASESORA JURIDICA	20/02/2019	x			x			x			15	15	100%	
7		DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO	20/02/2019	x			x			x			15	15	100%	
8		DIRECCIÓN DE CONTADURIA	21/02/2019		x		x			x			15	13	87%	
9		DIRECCIÓN Y GESTION TRIBUTARIA	21/02/2019	x			x			x			15	15	100%	
10		SUBDIRECCIÓN DE LIQUIDACION OFICIAL	21/02/2019		x			x			x		15	9	60%	
11		SUBDIRECCION DE RECURSOS TRIBUTARIOS	22/02/2019		x		x				x		15	11	73%	
12	SECRETARIA DE GOBIERNO	DIRECCIÓN DE CONVIVENCIA, JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	22/02/2019		x			x			x		15	9	60%	
13	SECRETARIA DE SALUD	CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES - CRUE	22/02/2019	x			x			x			15	15	100%	
14	SECRETARIA JURIDICA	DESPACHO DEL SECRETARIO	25/02/2019	x			x				x		15	13	87%	
15		DIRECCIÓN DE DEFENSA JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL	26/02/2019		x		x			x			15	13	87%	
16		DIRECCIÓN DE CONCEPTOS Y ESTUDIOS JURÍDICOS	26/02/2019	x			x			x			15	15	100%	
17		DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	26/02/2019			x	x				x		15	10	67%	
18		DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	27/02/2019	x			x			x			15	15	100%	
19	SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA	DESPACHO DEL SECRETARIO	27/02/2019	x			x				x		15	13	87%	
				N° de entidades con calificación superior o igual al 73%						16		84%				
				N° de dependencias visitadas						19						
<p>Para el primer trimestre del año 2019, se tenían programadas visitas a 19 dependencias de las Secretarías del sector central de la administración departamental, de las cuales 16 dependencias obtuvieron una calificación mayor o igual al 73%; esto nos deja con un resultado final de cumplimiento del indicador en 84% para este trimestre, las mencionadas visitas fueron realizadas por funcionarios de la Dirección de Gestión Documental de la Gobernación de Cundinamarca, dando cumplimiento al procedimiento establecido.</p>																

Tabla 9 formato del porcentaje de cumplimiento de la administración de archivos de gestión

Fuente: (Gobernación de Cundinamarca).

Esta información se recolecta en a partir del formato verificación y aplicación de las TRD que se diligencia en las visitas realizadas a las dependencias del sector central trimestralmente, información que se registra la siguiente tabla:

8.3.10.2 Transferencias documentales

El propósito de este indicador, es controlar que todas las dependencias del sector central transfieran los documentos que ya cumplieron su tiempo en el archivo de gestión

El indicador para medir las transferencias documentales se mide de la siguiente forma:

Fórmula de cálculo:

$$\begin{aligned} & \% \text{cumplimiento al cronograma de transferencias} \\ = & \frac{\text{Nro. Transferencias documentales recibidas en el periodo}}{\text{Nro. Transferencias documentales programadas para el periodo}} * 100 \end{aligned}$$

Familia: Eficacia

Proceso: Gestión Documental

Objetivo: Aumentar la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos.;
INTEGRACIÓN Y GOBERNANZA

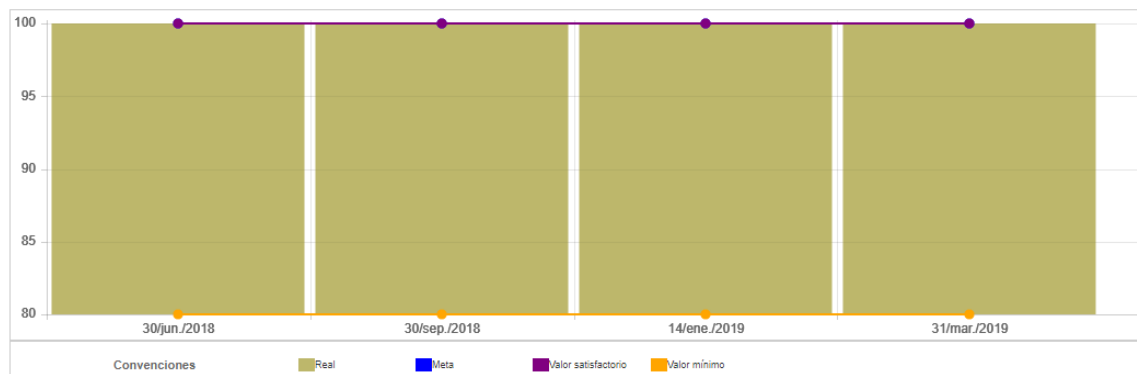
Objetivo del Indicador: Medir el cumplimiento al cronograma de transferencias documentales.

Recolección: Trimestral

Meta: 100

Valor satisfactorio: 100

Valor mínimo: 80



Gráfica 2 Tendencia del indicador de transferencias documental

Fuente: (Gobernación de Cundinamarca, s.f.)

Esta información se recolecta a partir de un cronograma de transferencia que la dirección de gestión documental realiza según la demanda de las dependencias.


	GESTION DOCUMENTAL		Código: A-GD-FR-002
			Versión: 03
	CRONOGRAMA TRIMESTRAL TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES		Fecha de aprobación: 28-05-2015
NOMBRE DEPENDENCIA	NOMBRE DEPENDENCIA INTERNA	FECHA PARA REALIZAR TRANSFERENCIA AL ARCHIVO CENTRAL	
DESPACHO DEL GOBERNADOR	DESPACHO	04 DE MARZO DE 2019	
SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	DESPACHO	27 DE FEBRERO DE 2019	
SECRETARIA DE HACIENDA	OFICINA DE ANALISIS FINANCIERO	27 DE MARZO DE 2019	
	OFICINA ASESORA JURIDICA	14 DE MARZO DE 2019	
	DIRECCION Y GESTION TRIBUTARIA	06 DE MARZO DE 2019	
SECRETARIA JURIDICA	DESPACHO	13 DE MARZO DE 2019	
SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA	DESPACHO	11 DE MARZO DE 2019	
<p>Como resultado de las 19 visitas programadas a las dependencias del sector central para el primer trimestre de 2019, se pudo evidenciar que 15 de ellas cumplían con los tiempos de retención en el archivo de gestión y podían ser transferidos al Archivo Central, 7 de ellas se programaron para el primer trimestre, las restantes para el segundo trimestre. este resultado se mantiene con relación al año anterior. Es importante agregar que el cronograma se cumplió al 100%.</p>			

Tabla 10 cronograma trimestral de transferencias documentales

Fuente: (Gobernación de Cundinamarca)

8.3.11 Formatos y procedimientos de la Dirección de Gestión Documental

Tras la revisión encontramos los siguientes 26 formatos, guías y procedimientos que se aplican para la gestión del proceso, documentados en el Sistema Integral de Gestión y Control (ver anexo 1).

Código	Título Documento	Plantilla	Fecha última actualización
A-GD-FR-004	Comunicaciones Enviadas Correo Postal	Formato	1-nov-13
A-GD-FR-005	Encuesta Estudio Unidad Documental	Formato	1-nov-13
A-GD-FR-003	Formato Único de Inventario Documental	Formato	1-nov-13
A-GD-FR-001	Solicitud de publicaciones para consulta	Formato	1-nov-13
A-GD-FR-007	Solicitud de Consulta y Reproducción de Documentos	Formato	1-nov-13
A-GD-FR-010	Control préstamo interno de documentos archivos de gestión	Formato	7-nov-13
A-GD-PLA-001	Plan de contingencia	Plan	29-ene-15
A-GD-FR-002	Cronograma Trimestral Transferencias Documentales	Formato	28-may-15
A-GD-FR-012	Cronograma Trimestral de Visitas y Asesorías	Formato	28-may-15
A-GD-PR-002	Recepción de transferencias primarias	Procedimiento	30-oct-15
A-GD-GUI-001	Guía para la Organización de los Archivos de Gestión y Transferencias Documentales al Archivo Central	Guía	7-dic-15
A-GD-FR-013	Plan de Mejoramiento Archivístico	Formato	7-oct-16
A-GD-FR-014	Control De Registro De Activos De Información	Formato	7-oct-16
A-GD-PR-004	Procedimiento para la administración del archivo central.	Procedimiento	17-nov-16
A-GD-PR-005	Procedimiento Para La Administración De Archivos De Gestión	Procedimiento	17-nov-16
A-GD-IN-001	Elaboración de Documentos	Instructivo	18-ene-17
A-GD-PROG-001	Programa Gestión Documental	Programa	18-abr-17
A-GD-PR-006	ELIMINACIÓN DE LOS DOCUMENTOS	Procedimiento	18-abr-17
A-GD-FR-015	Hoja de Control de los Documentos	Formato	24-ago-17
A-GD-FR-016	Tablas de Retención Documental- sector central	Formato	9-oct-17
A-GD-POL-001	POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Política	14-nov-17
A-GD-CA-001	Gestión Documental	Caracterización de procesos-	15-nov-17
A-GD-PLA-002	PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS	Plan	31-may-18
A-GD-PROG-002	Modelo de Requisitos para la Gestión de Documentos Electrónicos	Programa	31-may-18
A-GD-FR-009	Planilla pruebas de entrega correo	Formato	10-jul-18
A-GD-FR-011	Verificación Aplicación TRD	Formato	12-jul-18

	Actualizar
	posible actualización
	Actualizado

Tabla 11 Listado de documentos del proceso de Gestión Documental

Fuente: (Gobernación de Cundinamarca).

Luego de haber revisado los principales aspectos del proceso, procedimos a revisar los hallazgos que el Archivo General de la Nación encontró en la última auditoría realizada en el 2017.

8.3.12 Resumen de auditoria Archivo General de la Nación

Dentro de los hallazgos encontrados por el Archivo General de la Nación el 02 de mayo del 2017 que están plasmados en un Plan de Mejoramiento Archivístico se encuentran los siguientes:

1. La Gobernación cuenta con las Tablas de Retención Documental (TRD) y Cuadros de Clasificación Documental (CCD) desactualizados.
2. La Entidad no cuenta con la totalidad inventarios documentales conforme a la norma.
3. La entidad debe evaluar la gestión a las comunicaciones oficiales vía correo electrónico.
4. La entidad debe dar aplicación a las Tablas de Valoración Documental, para la organización del fondo documental acumulado.
5. La entidad no está aplicando los criterios de Organización a la totalidad de los Archivos de gestión, según la normatividad relacionada: Ordenación, Foliación, Hoja de Control, Control de Préstamo de Documentos, Numeración de Actos Administrativos, e Integración Física de los Documentos.
6. La entidad no ha aplicado los criterios de organización y control a la totalidad de la Serie Documental Historias Laborales activas e inactivas y a cargo de la Gobernación.
7. La entidad a pesar que cuenta con un SIC, éste no garantiza la preservación de los documentos de archivo desde de su producción hasta su disposición final.

Actualmente este plan de mejoramiento archivístico tiene un cumplimiento del 76% en donde los hallazgos que se han tenido avance son:

- TRD y CCD aprobados por el CIA (comité interno de archivo)
- TRD convalidadas ante el Archivo General de la Nación AGN
- TRD Y CCD socializados y publicados
- Certificado de inscripción o actualización de inscripción de las TRD en el registro único de series documentales.
- Informe de FUID y hojas de control elaborados
- Cronograma ejecutado y actas de seguimiento a la "verificación aplicación TRD" formato: A-GD-FR-011 (versión 3).EN SU PUNTO 3.11.
- Cronograma de capacitación de las TVD para el sector central de la Gobernación ejecutado.
- Cronograma de control y realizar el seguimiento a la aplicación e implementación de las TVD en el sector central de la Gobernación ejecutado.
- Informe de revisión a los archivos de gestión con el fin de determinar cuáles no cumplen con los criterios de Organización aplicables.
- Informe de intervención de la documentación aplicando los criterios de Organización (ordenación, foliación, hoja de control de préstamos de documentos, numeración de actos administrativos) a los archivos de gestión.
- Cronograma de capacitación para la intervención de los documentos ejecutado.
- Cronograma de seguimiento y control a la intervención de los Documentos aprobado y ejecutado.
- Informe de revisión de la serie documental Historias Laborales los archivos pertinentes, con el fin de determinar cuáles no cumplen con los criterios de Organización.
- Informe de Intervención de la documentación aplicando los criterios de Organización (ordenación, foliación, hoja de control de préstamos de documentos, numeración de actos administrativos) a todas las Historias Laborales que resultaron del informe de la revisión.
- Cronograma de capacitación para la intervención de las Historias Laborales ejecutado.
- Informe de cambios de luminarias que tengan filtros uv y los paneles deteriorados por unos que cumplan la normatividad pertinente.
- Proyecto aprobado e informe de actualización SIC (Sistema integrado de conservación).
- Informe de gestión con registro fotográfico o videos de las instalaciones físicas de los archivos.

Cabe aclarar que estos hallazgos no se tuvieron en cuenta para el proyecto debido a que estos son de tipo técnico y son llevados por expertos archivistas de entidades externas que se contrataron para la realización de los mismos. Este

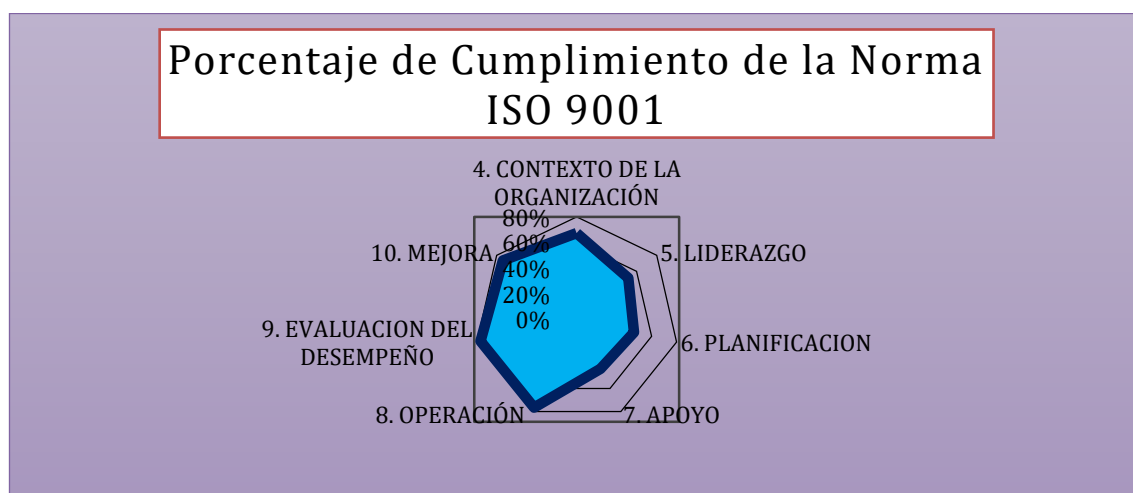
plan de mejoramiento tiene un plazo máximo para su culminación es hasta el 20 de noviembre del 2020 (ver anexo No. 2).

Después de revisar los hallazgos hechos por el Archivo General ya que no se tenía en el proceso de gestión documental un diagnóstico de la norma ISO 9001 del 2015 se realizó una lista de chequeo para verificar el cumplimiento de la misma.

8.3.13 Resumen de lista de chequeo de la ISO 9001 del 2015 en el proceso de Gestión Documental

En la siguiente tabla se reflejan los resultados de la lista de chequeo realizada Para evaluar el cumplimiento de los 7 ítems de la norma dentro del proceso de Gestión Documental (ver anexo No. 3).

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD					
NUMERAL DE LA NORMA			% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				67%	MEJORAR
5. LIDERAZGO				52%	MEJORAR
6. PLANIFICACION				46%	IMPLEMENTAR
7. APOYO				43%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN				77%	MEJORAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO				77%	MEJORAR
10. MEJORA				74%	MEJORAR
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION				62%	
Calificación global en la Gestión de Calidad				MEDIO	



8.3.14 Conclusiones del diagnóstico inicial:

En el desarrollo del diagnóstico del proceso se encontraron los siguientes aspectos vitales para mejorar el desarrollo del proceso.

- Dentro del ciclo PHVA existen actividades del planear sin realizar en la dirección como; la actualización de los instrumentos archivísticos, y de las tablas de retención documental TRD, actualización de los activos de información para dar cumplimiento a la ley 1712 (Ley de transparencia y acceso a la información).
- Los procedimientos y formatos del proceso se encuentran desactualizados.
- No se cuenta con un flujograma de aplicación de la guía de organización de archivos.
- Existen devoluciones en las transferencias documentales.
- Según la medición del indicador de transferencias primarias siempre es del 100%, ya que la medición se hace de acuerdo a un cronograma que se planea dependiendo de las solicitudes de las dependencias. De acuerdo al análisis realizado este indicador ya no es eficiente para medir la mejora continua del proceso.
- Se identificó que los la clasificación de los activos de información se encuentran registrados en un formato que no corresponde a lo registrado en el sistema integral de gestión y control y que no se encuentra codificado. Además de esto los registros de activos de información, se encuentran en varias de las actividades de la caracterización del proceso como la actualización de los registros de activos de información que no se ha realizado.
- Existen falencias en la aplicación del Formato único de inventario documental dentro de las dependencias.

Estrategias para el mejoramiento del proceso de Gestión Documental de la Secretaria General de Cundinamarca.

9 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Después de identificar los problemas más relevantes se estableció que tan frecuentes son estos hallazgos en el proceso y para ello se realizó un diagrama de Pareto con los datos de los hallazgos de auditorías registrados en el sistema integral de gestión y control.

9.1 DIAGRAMA DE PARETO.

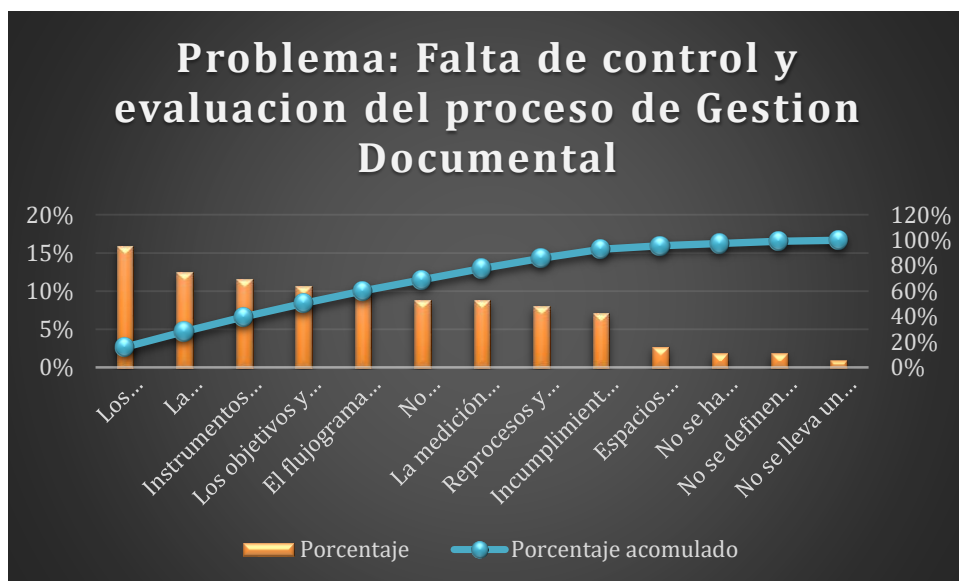
En la siguiente tabla se expusieron los problemas que se detectaron y se analizaron según los hallazgos registrados dentro del Sistema Integral de Gestión y Control haciendo un filtro entre las acciones que se han cerrado como no eficaces entre el 27 de noviembre del 2013 hasta el 21 de agosto del 2019 en donde encontramos 47 acciones no eficaces que priorizamos mediante el siguiente Pareto para ver la incidencia de estos problemas.

PROBLEMA	Falta de control y seguimiento del proceso de Gestión Documental		
Posibles causas del problema	Frecuencia Hallazgos en el SIGC	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Los indicadores del proceso no se encuentran alineados con los objetivos del proceso y las metas estipuladas en el plan de desarrollo Departamental. Y los lineamientos del SIGC.	18	16%	16%
La caracterización del proceso tiene actividades que no se están desarrollando y que no están contempladas dentro del plan de desarrollo departamental.	14	12%	28%
Instrumentos adecuadamente controlados y actualizados	13	12%	40%
Los objetivos y el alcance del procedimiento de la administración del archivo central no reflejan todas las actividades que se realizan en él.	12	11%	50%
El flujograma de los archivos de gestión no refleja algunas actividades que se están realizando.	11	10%	60%
No formulación de Acciones correctivas y preventivas	10	9%	69%
La medición de los instrumentos archivísticos no incluye todos los componentes para hacer un seguimiento de los archivos de gestión y la aplicación TRD	10	9%	78%
Reprocesos y desarticulación del proceso por falta de organización técnica de los archivos.	9	8%	86%
Incumplimiento normativo y de los compromisos con los entes de control internos y externos.	8	7%	93%
Espacios inadecuados para conservar el archivo.	3	3%	96%

No se ha realizado eliminación documental en el archivo central.	2	2%	97%
No se definen los roles	2	2%	99%
No se lleva un control del espacio utilizado para el almacenamiento	1	1%	100%
TOTAL	113	100%	

Tabla 12 Pareto- Gestión Documental. Estos datos se recolectaron de los hallazgos que tiene el proceso de Gestión Documental, registrados en el sistema integral de gestión y control SIGC desde en un periodo entre el 1 de enero del 2017 hasta el 01 de enero del 2019. De los 113 hallazgos encontrados se agruparon causas más comunes que definen el problema.

Fuente: Elaboración propia.



Gráfica 3 Diagrama de Pareto Gestión Documental

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta la ley del 80-20 de Pareto analizaremos en donde concentra el 80% de las causas para determinar cuáles son las más están afectando al proceso y que actividades se pueden desarrollar dentro del plan de mejoramiento. Como se puede observar las causas con mayor relevancia son las siete (7) primeras causas.

- Los indicadores del proceso no se encuentran alineados con los objetivos del proceso y las metas estipuladas en el plan de desarrollo Departamental. Y los lineamientos del SIGC.
- La caracterización del proceso tiene actividades que no se están desarrollando y que no están contempladas dentro del plan de desarrollo departamental.
- Instrumentos adecuadamente controlados y actualizados.

- Los objetivos y el alcance del procedimiento de la administración del archivo central no reflejan todas las actividades que se realizan en él.
- El flujograma de los archivos de gestión no refleja algunas actividades que se están realizando.
- La medición de los instrumentos archivísticos no incluye todos los componentes para hacer un seguimiento de los archivos de gestión y la aplicación TRD.

9.4 ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Después de hacer el diagnóstico inicial e identificar cuáles son los hallazgos más frecuentes se da paso a la realización de algunas estrategias para el mejoramiento del proceso de Gestión Documental.

9.4.1 Flujograma de la guía de organización de archivos de gestión.

Como primera instancia se recomienda la creación de un diagrama para la guía de organización de los archivos de gestión (ver anexo 5) el cual se propone a continuación con el fin de que las personas encargadas de los archivos de gestión comprendan con más claridad la información registrada, aumentar la productividad y evitar errores y devoluciones en las transferencias primarias al Archivo Central.

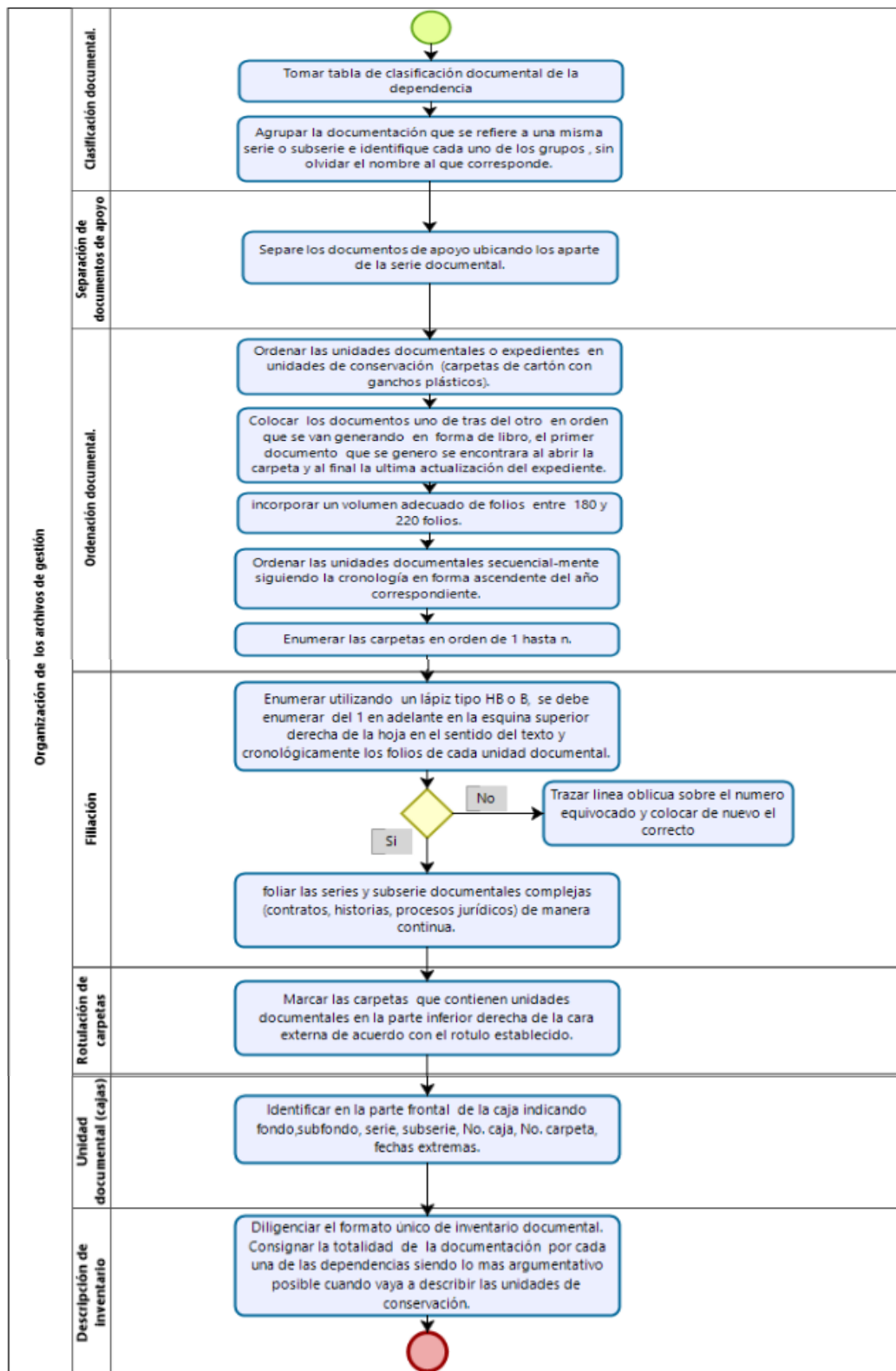


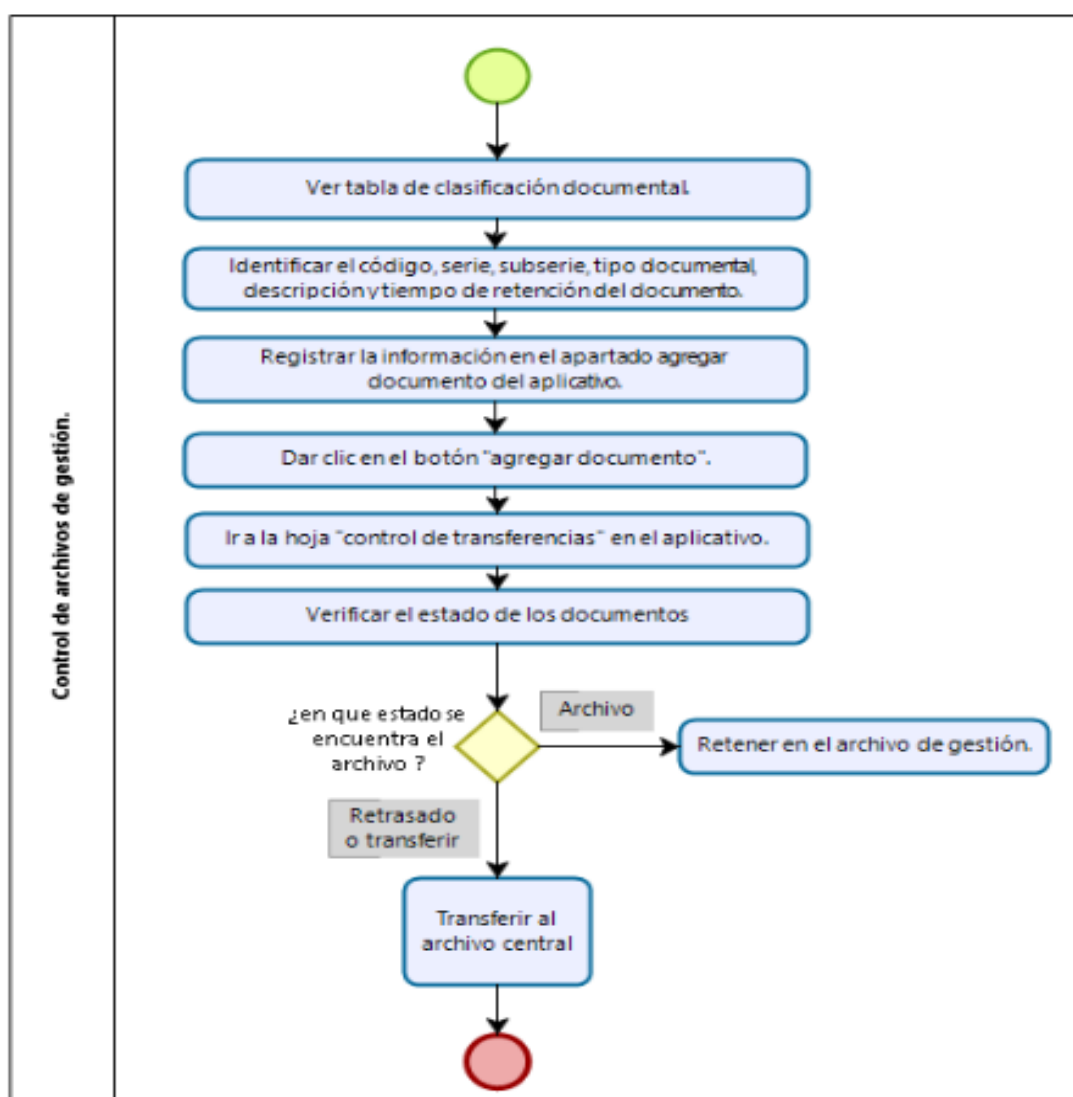
Figura 7 Diagrama de Flujo para la Guía de organización de archivos de gestión

Fuente: elaboración propia

9.4.2 Mejoramiento de las transferencias documentales.

Las transferencias documentales es uno de los procedimientos más importantes de la Gestión Documental, ya que se encarga del traslado de documentos del Archivo de Gestión al Archivo de Central para garantizar la preservación precaucional de los documentos. Dentro del diagnóstico inicial se evidencio que a pesar de que existe un indicador de transferencias primeras, este indicador no es efectivo para tener el control de los archivos de gestión y medir la efectividad y oportunidad con que estos se trasladan al archivo central.

Como propuesta para el mejoramiento de las transferencias documentales se realizo un aplicativo en excel durante la practica comunitaria que permite a las diferentes dependencias registrar los documentos que se producen en cada uno de ellas de la siguiente manera:



También con el aplicativo se agiliza la digitalización del Formato único de inventario dentro de cada dependencia ya que este aplicativo de Excel permite también registrar toda la información requerida en el FUID.

Una vez se introducen los datos el aplicativo les indica cuales archivos deben permanecer en el archivo de gestión y cuales están listos para transferir o están retrasados. También se pueden utilizar estos datos recolectados para medir un nuevo indicador de transferencias primarias más eficiente que mida con mayor exactitud las transferencias que se realizan al archivo central.

Fórmula propuesta para el indicador de transferencias.

$$\% \text{ Transferencias oportunamente} = \frac{\text{Numero de transferencias realizadas a tiempo}}{\text{Numero de documentos para transferir}}$$

Familia: eficiencia y efectividad

Proceso: Gestión documental

Objetivo: Aumentar la eficiencia y efectividad de los procesos integración y gobernanza.

Objetivo del indicador: Este indicador tiene como objetivo medir el grado de eficiencia con la que se realizan las transferencias documentales y tener un mayor control de lo que se produce en los archivos de gestión frente a lo que se transfiere.

Recolección: Trimestral

Meta del indicador: 73%

Valor satisfactorio: 73%

Valor mínimo: 53%

9.4.3 Activos de información, ley 1712 del 2014

Uno de los hallazgos más importantes que se evidenciaron en el diagnóstico inicial fue la falta de concordancia entre lo publicado en la página web de la gobernación y el sistema integral de gestión y control en cuanto al formato de activos de información en cumplimiento a la ley 1712 del 2014. Este formato fue actualizado el 06 de octubre del 2016 pero no se hizo el respectivo cambio y actualización de los activos de información al nuevo formato, situación que se sugiere cambiar debido a que puede ser un futuro hallazgo ante el Archivo General de la Nación y la Contraloría.

9.4.4 matriz de Identificación de peligros y evaluación de riesgos ISO 9001 del 2015 del proceso de gestión documental.

En el presente trabajo también se realizó la actualización y valoración de la probabilidad de ocurrencia de los riesgos ISO 9001 del proceso de Gestión Documental que se encuentra publicada en la plataforma ISOLUCION en el siguiente link: <http://isolucion.cundinamarca.gov.co/Isolucion/FrameSetArticulo.asp?Pagina=BannerConocimiento4Cundinamarca/c/c994115e6fb94a72a9b76400ee0368a2/c994115e6fb94a72a9b76400ee0368a2.asp?IdArticulo=12198>

9.4.5 Resumen de las mejoras

Las mejoras propuestas en este trabajo para el proceso de gestión documental se pueden resumir en:

- Flujograma de la guía de organización de archivos de gestión que mejora la aplicación de esta guía en las diferentes dependencias del sector central.
- Mejoramiento de las transferencias documentales con el aplicativo en Excel que permite llevar un control más efectivo de los archivos de gestión e identificar los archivos listos para transferir.
- Se propone una nueva fórmula para el indicador de transferencias para asegurar la mejora continua.
- Por medio de este proyecto se identificó y se notificó que el formato de activos de información no se encuentra debidamente actualizado en la página web y que existe un formato diferente registrado en el sistema integral de gestión y control.
- Se realiza la actualización de la matriz de identificación de peligros .ISO 9001 del 2015

El seguimiento del Sistema Integral de Gestión y Control dentro del proceso de gestión documental es llevado en la mayoría del tiempo por practicantes y contratistas que por la modalidad de contrato tienen una alta rotación por lo que para llevar a cabo estas mejoras también se propone contratar a una persona de planta para llevar el respectivo seguimiento.

9.5 IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL QUE GENERA LA PROPUESTA DE MEJORA PARA EL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

9.5.1 Recursos necesarios para la implementación de las estrategias de mejora.

Para hacer la evaluación del costo del proyecto en caso de que se hiciera la implementación se estimaron los siguientes costos:

- Capital humano: Se plantea contratar a un persona para realizar las mejoras en el indicador de transferencias primarias y la implementación de aplicativo de control de archivos de gestión así como gestionar y administrar en la dependencia de forma eficaz y eficiente del Sistema integral de gestión y control. El valor del salario estimado para esta persona se estimó con el promedio de un profesional en la escala salarial de la Gobernación de Cundinamarca.
- Capacitación de uso del aplicativo de control de archivos de gestión: para poder implementar en la Gobernación “control de archivos de gestión” es necesario darles capacitación a los gestores documentales de cada dependencia para que puedan conocer y manejar esta nueva herramienta. Para sacar el costo aproximado de las capacitaciones se calcula el costo de la hora laborada en base al sueldo promedio de un profesional en la escala salarial de la Gobernación de Cundinamarca.
- Papelería: para este proyecto también se estiman algunos costos de papelería necesarios para el desarrollo del proyecto.

Los costos del proyecto se estimaron para un periodo de 4 años ya que el presupuesto para los proyectos desarrollados dentro de la gobernación se realiza cada 4 años que es la duración del periodo gubernamental de un gobernador. A continuación se muestra en la siguiente tabla la proyección de costos a 4 años con mayor detalle.

PROYECCIÓN DE COSTOS DE IMPLEMENTACION DEL PROYECTO		
SALARIO PERSONA ENCARGADA DEL SEGUIMIENTO		
	VALOR	PORCENTAJE
SALARIO	\$ 4.426.567	
TOTAL SEGURIDAD SOCIAL	\$ 1.513.443	34,19%
SALUD	\$ 376.258	8,50%
PENSION	\$ 531.188	12%
ARL	\$ 23.018	0,52%
CAJA DE COMPENSACION	\$ 177.063	4%
SENA	\$ 88.531	2%
ICBF	\$ 132.797	3%
VACAIONES	\$ 184.588	4,17%
TOTAL PRESTACIONES SOCIALES	\$ 597.144	0,1349
CESANTIAS	\$ 368.733	8,33%
INTERESES	\$ 44.266	1%
PRIMA	\$ 184.145	4,16%
TOTALSALARIO MENSUAL	\$ 6.537.154	

CAPACITACIÓN USO DEL APLICATIVO DE TRANSFERENCIAS		
PERSONAS	TIEMPO (HORAS)	VALOR (HORA)
1 funcionario	2	\$ 27.238
VALOR TOTAL		\$ 54.476
PAPELERIA UTILIZADA DURANTE EL PROYECTO		
CONCEPTO	UNIDADES	VALOR
Resma	1	\$ 12.000
Ganchos	1 caja	\$ 2.000
Carpetas	8	\$ 4.000
Esferos	12	\$ 12.000
Equipo e computo	1	\$ 1.200.000
VALOR TOTAL		\$ 1.230.000
COSTO TOTAL PROYECTADO A 4 AÑOS		\$ 375.438.261

Fuente: elaboración propia.

9.5.2 Inversión que perdería la Gobernación al no lograr la re-certificación y no hacer seguimiento a la norma

La Gobernación de Cundinamarca en los últimos años ha realizado una inversión considerable para lograr la certificación de la ISO 9001 del 2015 inversión que es posible debido a los aportes de impuestos de los contribuyentes cundinamarqueses, dentro de estos costos se encuentran: la implantación de ISOLUCION que es un sistema de conocimiento por una cuantía de \$130.648.517 según datos extraídos del SECOP 1 (Servicio Electrónico de Contratación Pública) bajo el contrato CM-SFP-001-2016; Auditoria de seguimiento por una cuantía de \$24.220.070 según contrato extraído del SECOP1 SFP-CD-0028-2017; Capacitación y certificación de la noma por una cuantía de \$16.100.000 según contrato extraído del SECOP1 PMIC-CGDM-010-2019; y el capital humano que conforma la dirección de Desarrollo Organizacional encargada del cumplimiento de la norma que está conformada de la siguiente forma:

Capital Humano	Cantidad	Valor promedio	Valor Total
Profesionales universitarios	10	\$ 4.426.567	\$ 44.265.670
Asesores	3	\$ 6.717.221	\$ 20.151.663
Asistencial	1	\$ 2.121.626	\$ 2.121.626
Directivo	1	\$ 10.576.953	\$ 10.576.953

<p>Nota: Estos valores se calcularon con el promedio de sueldos de la escala salarial de la Gobernación de Cundinamarca y el número de personal de la dirección de desarrollo organizacional que son los encargados del SIGC.</p>	<p>Total cuatrienio</p>	<p>\$ 3.701.563.776</p>
--	------------------------------------	-------------------------

Los costos enunciados anteriormente se estimaron para un periodo de 4 años que es la duración de un periodo gubernamental según las políticas estatales, teniendo un costo de inversión total resumido en la siguiente tabla:

INVERSION TOTAL DE LA CERTIFICACIÓN	
Sistema de conocimiento	\$ 130.648.517
Auditorias de seguimiento	\$ 24.220.070
Capital humano	\$ 3.701.563.776
Certificación	\$ 16.100.000
Total	\$ 3.872.532.363
Valor mensual	\$ 80.677.758

Si el proceso de gestión documental tiene falencias en la aplicación de la norma, seguimiento y cumplimiento de las actividades que en él se desarrollan puede correr el riesgo de perder la certificación y con ella la inversión que se ha realizado para lograr la misma. Para la implementación de la estrategia se realiza un estudio de viabilidad utilizando el indicador financiero tasa interna de retorno (TIR) donde se establece una tasa de oportunidad del 10%, la inversión inicial corresponde al total de los sueldos mensuales devengados por el empleado durante los 48 meses de duración del proyecto y el flujo de caja se realiza con el valor mensual de lo que ha invertido la gobernación en la certificación, valor que tendría que volver a invertir si se pierde la certificación, finalmente dando como resultado que el proyecto a los 48 meses tiene un valor (VAN) de 638.769.406 y una TIR del 17% que nos indica que el proyecto en relación al valor del proyecto es viable con relación a la TIO (ver anexo 7).

Costo de oportunidad (TIO)	10%
Rentabilidad del proyecto (TIR)	17%
Valor del proyecto (VAN)	\$ 638.769.406,79
Viabilidad financiera (VPN)	\$ 263.331.146,14

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El análisis realizado tras la realización del diagnóstico inicial, permitió identificar que hay falencias en la planeación de las actividades que se realizan para el buen funcionamiento del proceso y del sistema integrado de Gestión y Control, lo que fue un primer insumo para la realización del plan de mejoramiento.
- Después de identificar las principales falencias dentro del proceso se determinó que la falta de planeación, indicadores efectivos que permitan medir la gestión del proceso, son algunos de los puntos a mejorar más importantes, para los cuales se plantearon oportunidades de mejora. Esto permite el fortalecimiento del proceso en cuanto dicho plan se encuentre en su fase de implementación.
- Como estrategia para el tratamiento, control y seguimiento de las acciones de mejora del proceso, se creó un plan de mejoramiento que se entregó a la entidad por medio de un acta. Se contó con el apoyo del proceso de Desarrollo Organizacional quien es el encargado de hacer el seguimiento y ver que se cumplan las oportunidades de mejora de los diferentes procesos.
- El no seguimiento de los procesos y de la norma ISO 9001 del 2015 representaría una pérdida en las contribuciones de los impuestos de los cundinamarqueses.
- La propuesta de mejoramiento económicamente hablando tiene una tasa interna de retorno del 17 % lo que refleja que la implementación del proyecto es viable y contribuye a la no pérdida del dinero invertido por la gobernación en la certificación de los contribuyentes cundinamarqueses.

Bibliografía

- (s.f.). Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1712_2014.html
- Camue Álvarez, A., Carballal del Río, E., & Toscano Ruiz, D. F. (2017). *Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades. Cofin Habana.*
- concepto. (s.f.). *concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/diagrama-de-flujo/>
- Congreso de la republica. (s.f.). *Secretaria senado* . Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1712_2014.html
- Departamento Administrativo de la Funcion Publica (DAFP). (Octubre de 2012). *Funcion publica*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/1595.pdf/6c897f03-9b26-4e10-85a7-789c9e54f5a3>
- Evoli, J. (2009). *Planeación estratégica*. El Cid Editor | apuntes.
- Funcion Publica. (s.f.). *Funcion Publica*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/gestion-documental>
- Gobernacion de Cundinamarca. (s.f.). Obtenido de http://www.cundinamarca.gov.co/Home/ServCiud.ventanilla/ServiciosCiudadano.gc/astransparecia_contenidos/transparenciayaccesoinformacionver1
- Gobernación de Cundinamarca . (s.f.). *Cundinamarca.gov.co*. Obtenido de http://www.cundinamarca.gov.co/Home/SecretariasEntidades.gc/Secretariageneral/SecreGralDespliegue/asquienessomos_contenidos/csecregen_funciones
- Gobernación de Cundinamarca . (s.f.). *Isolucion cundinamarca*. Obtenido de <http://isolucion.cundinamarca.gov.co/Isolucion/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=Li4vRnJhbWVTZXRBCnRpY3Vsby5hc3A/UGFnaW5hPUJhbmNvY29ub2NpbWllbnRvNEN1bmRpbmFtYXJjYS9FL0VBMTQ4QUQ5LTg1MTUtNEFENS05MTQ2LURFRURERkVGOEY3My9FQTE0OEFEOS04NTE1LTRBRDUtOTE0Ni1ERUV>
- Gobernación de Cundinamarca. (s.f.). *Cundinamarca*. Obtenido de http://www.cundinamarca.gov.co/Home/Gobernacion.gc/asgoberquienessomos_contenidos/cgober_contenido_mision

