

MAESTRÍAS



unab

Universidad Autónoma de Bucaramanga

POSGRADOS



Unab.edu.co

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA TELEBUCARAMANGA S.A. E.S.P.

Presentado por:

LYNDA KATHERINE PÉREZ CELY

U00070089

Director de Proyecto:

SERGIO HUMBERTO RUEDA

Codirector de Proyecto:

ROMÁN EDUARDO SARMIENTO

BUCARAMANGA – COLOMBIA



telebucaramanga

MAESTRIAS



unab

Universidad Autónoma de Bucaramanga

POSGRADOS



TABLA DE CONTENIDO



telebucaramanga

- I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN
- II. CONTEXTO DEL PROBLEMA
- III. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN
- IV. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS
- V. ESTADO DEL ARTE

MAESTRIAS



unab

Universidad Autónoma de Bucaramanga

POSGRADOS



TABLA DE CONTENIDO



telebucaramanga

VI. DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA

VII. RESULTADOS

VIII. CONCLUSIONES

IX. RECOMENDACIONES

X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

MAESTRIAS



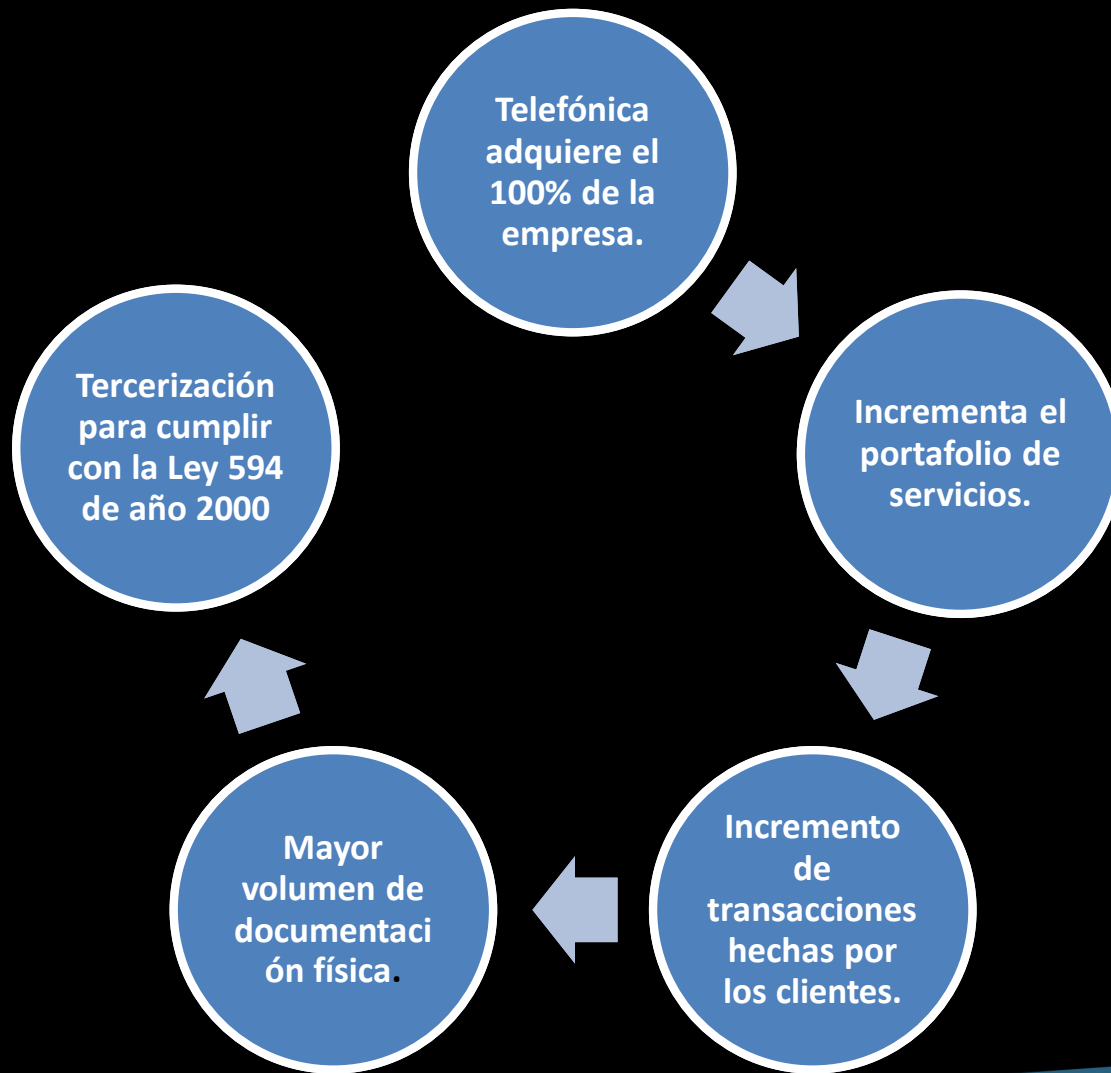
unab

Universidad Autónoma de Bucaramanga

POSGRADOS



PROBLEMA



CONTEXTO DEL PROBLEMA

DESVENTAJAS DE LA TERCERIZACIÓN

DESACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y DESCONOCIMIENTO DE SU CULTURA.

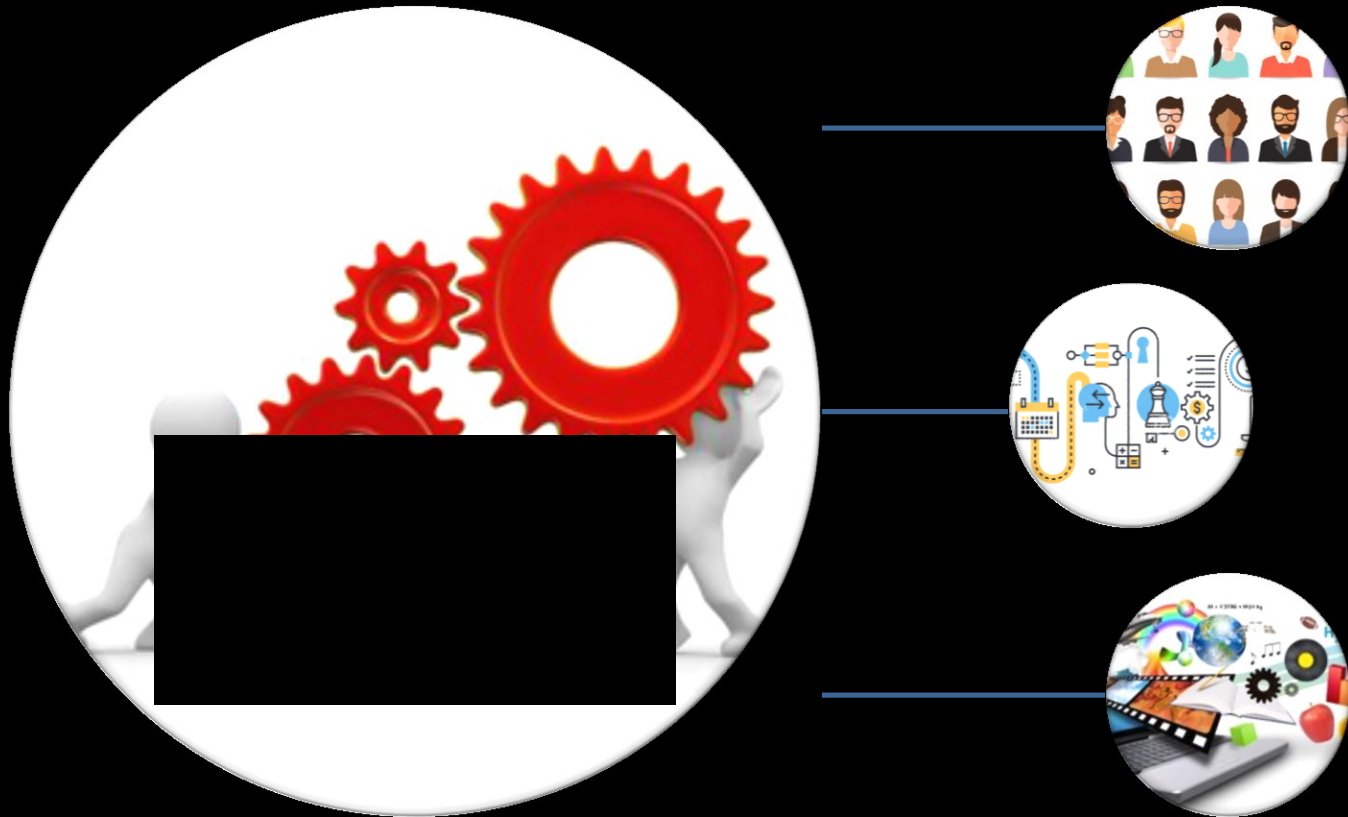
- *Ausencia de control sobre un archivo activo.*

INCONVENIENTES EN LA TOMA DE DECISIONES.

- *Ausencia de Control interno – perdida de confidencialidad de información.*



CUAL SERÍA EL MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ADECUADO PARA DAR SOPORTE A LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN TELEBUCARAMANGA?



III Pregunta de investigación.

MAESTRIAS



OBJETIVOS



ESTADO DEL ARTE

MODELOS CUALITATIVOS



Estos modelos son los que determinan la forma como se relacionan los diferentes componentes del sistema y buscan facilitar la comprensión del proceso.

(Fenomenología, etnografía, etnometodología etc.)

MODELOS CUANTITATIVOS



Se basa en la construcción de valores numéricos a todos los factores del modelo, sigue estadísticas.

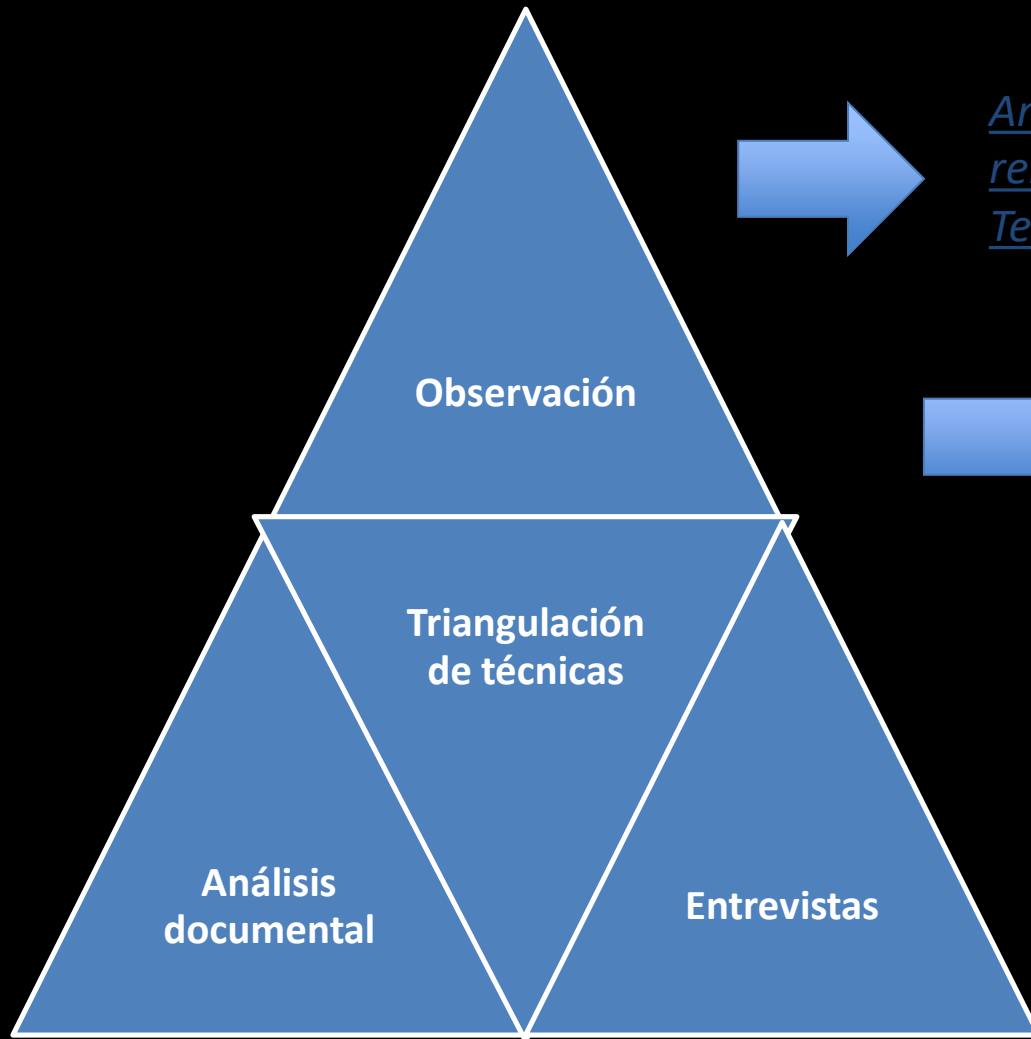
(Perspectiva epistemológica, investigación descriptiva, investigación analítica e investigación experimental).

MODELO TO BE



Es un modelo que permite la integración de procesos, personas y herramientas digitales, tomando como base la existencia de procesos previos.

DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA



Análisis de todos los procesos relacionados con la G.D. en Telebucaramanga.

Se entrevistaron 3 colaboradores por cada una de las 22 áreas.

Se rediseñaron cada uno de los formatos necesarios para la operación.

DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA



**CONSTRUCCIÓN DEL
MODELO TO- BE**

APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS



OBSERVACIÓN

Sirvió para identificar los macroprocesos principales de gestión documental.

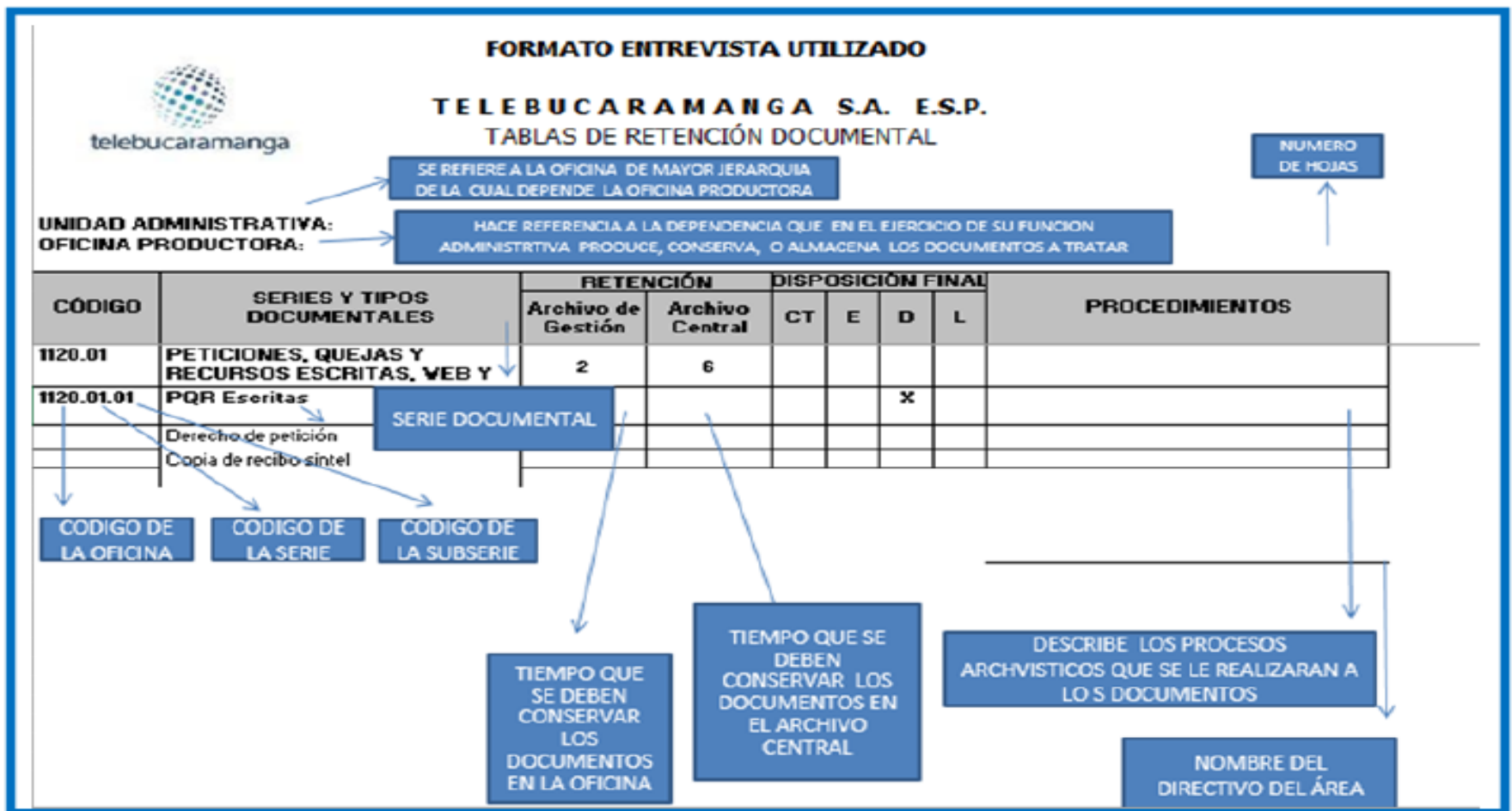
Permitió absorber las mejores técnicas implementadas por expertos tales como M.T.I.

ANÁLISIS DOCUMENTAL

Fue útil para la Revisión de formatos antiguos previamente utilizados en la operación.

Permitió Crear de workflow necesario para que los formatos tengan validez legalmente.

APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS



Entrevista 

VI Descripción de la metodología.

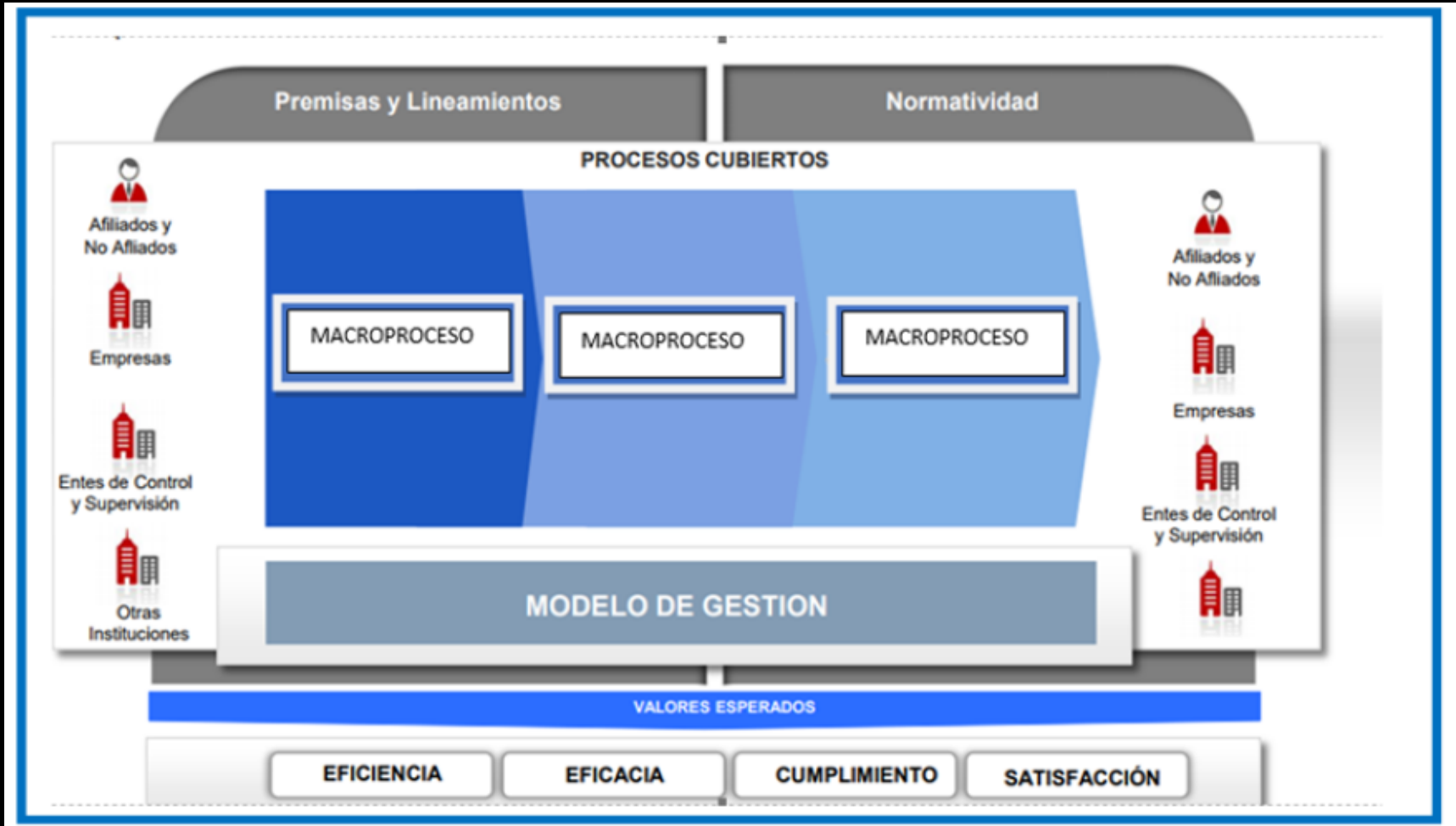
MAESTRIAS



POSGRADOS



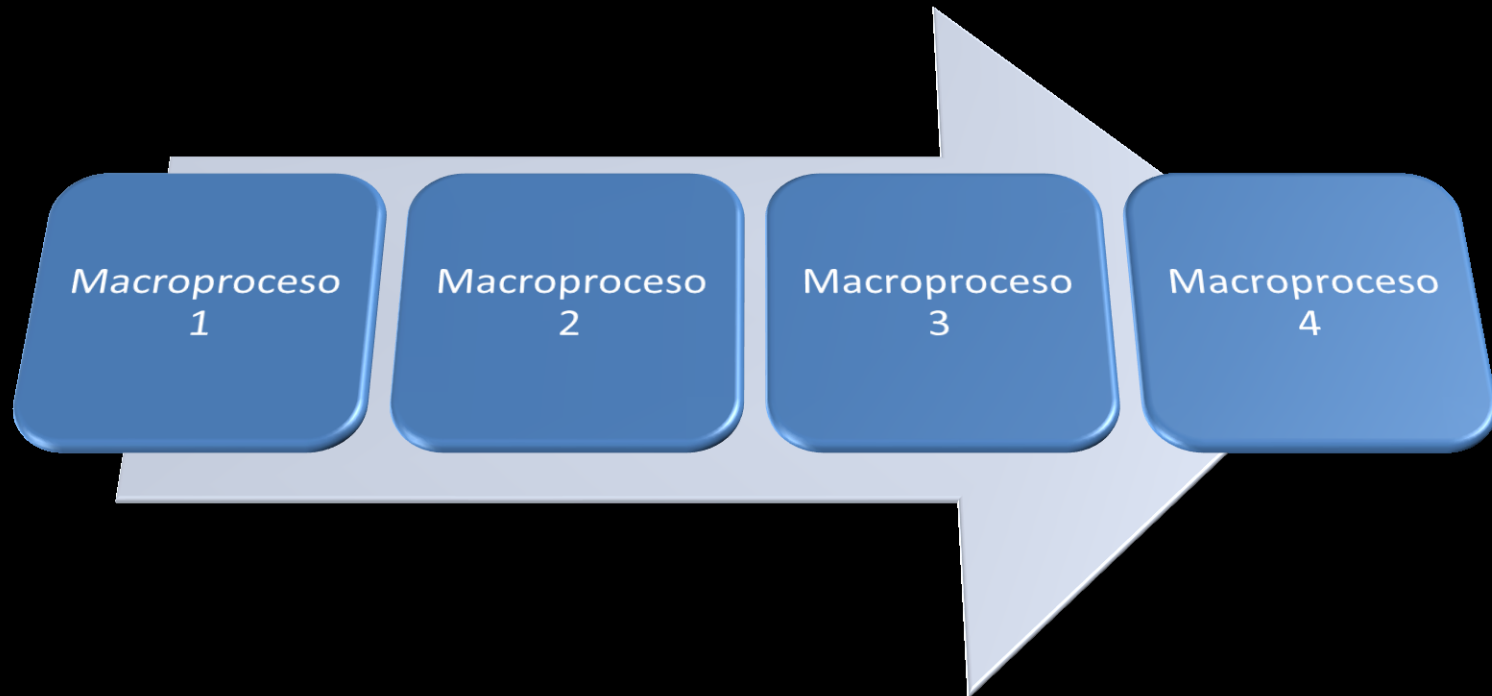
DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA



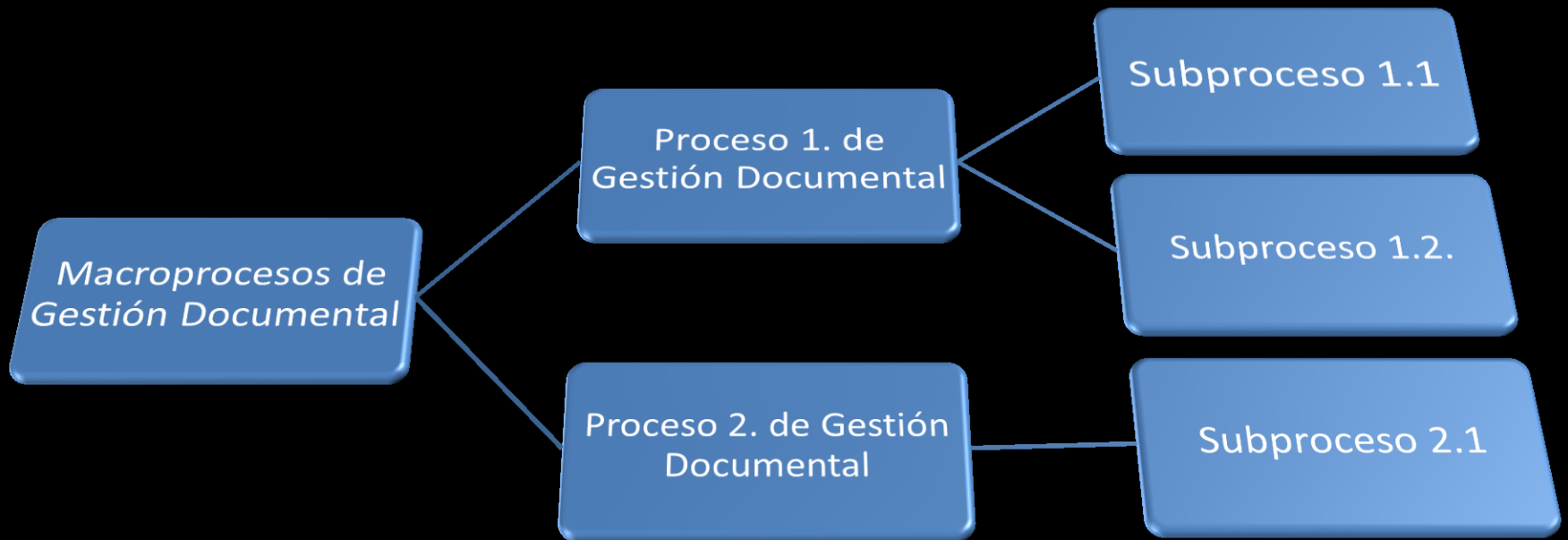
ANÁLISIS DE DATOS DE LA METODOLOGÍA

Variables del modelo	Técnica de observación	Técnica de entrevista	Analisis documental
Normatividad		<i>x</i>	<i>x</i>
Lineamientos	<i>x</i>	<i>x</i>	
Macroproceso 1	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
Macroproceso 2	<i>x</i>		<i>x</i>
Macroproceso 3	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
Macroproceso 4		<i>x</i>	<i>x</i>
Stakeholders	<i>x</i>	<i>x</i>	
Indicadores	<i>x</i>		<i>x</i>

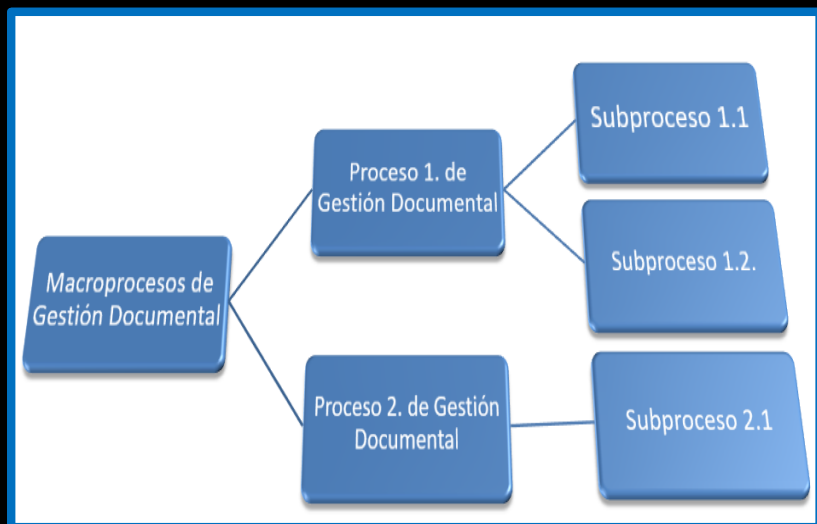
DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA



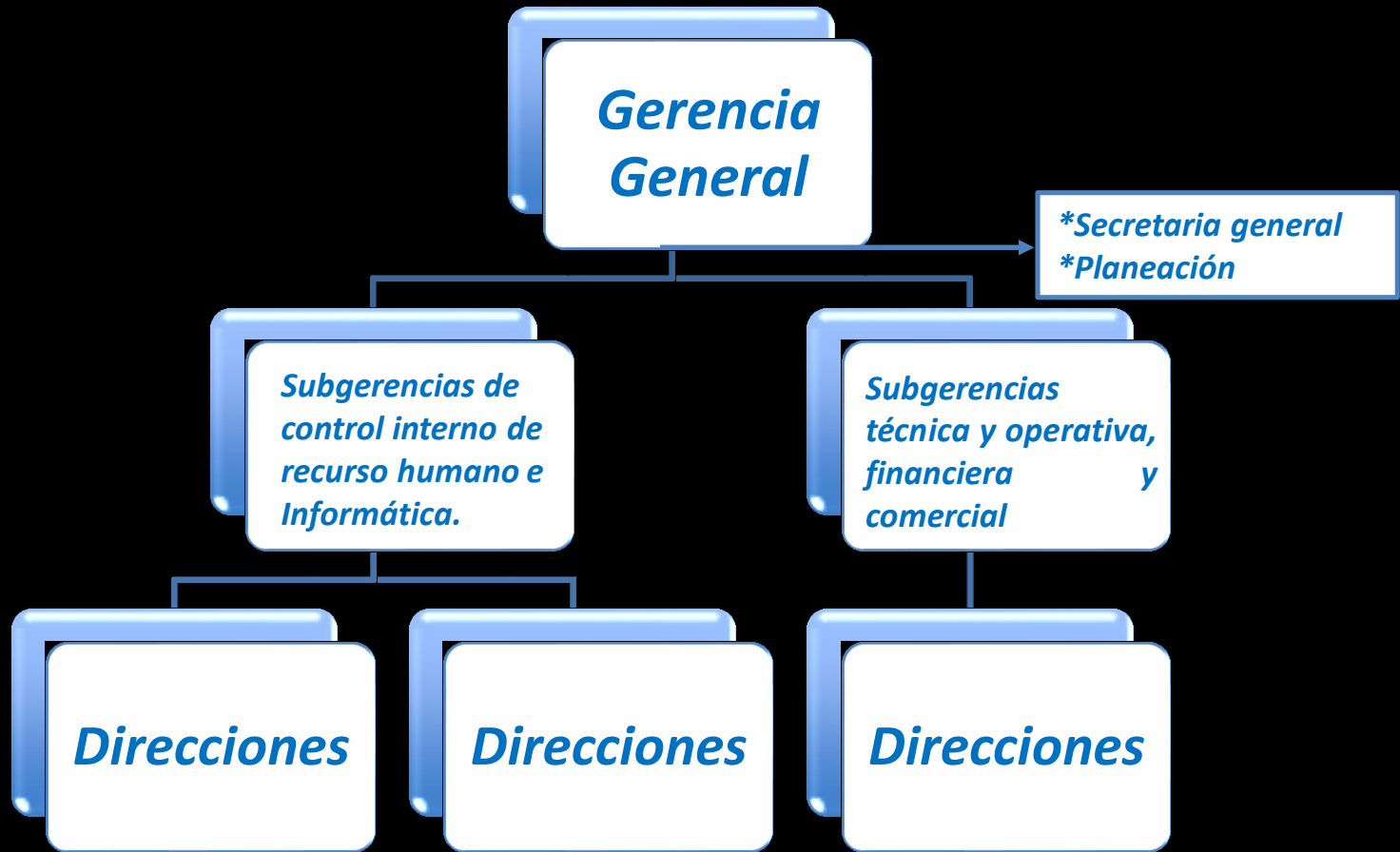
DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA



DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA



MARCO CONTEXTUAL DE LA METODOLOGÍA



RESULTADOS

MACROPROCESOS IDENTIFICADOS.

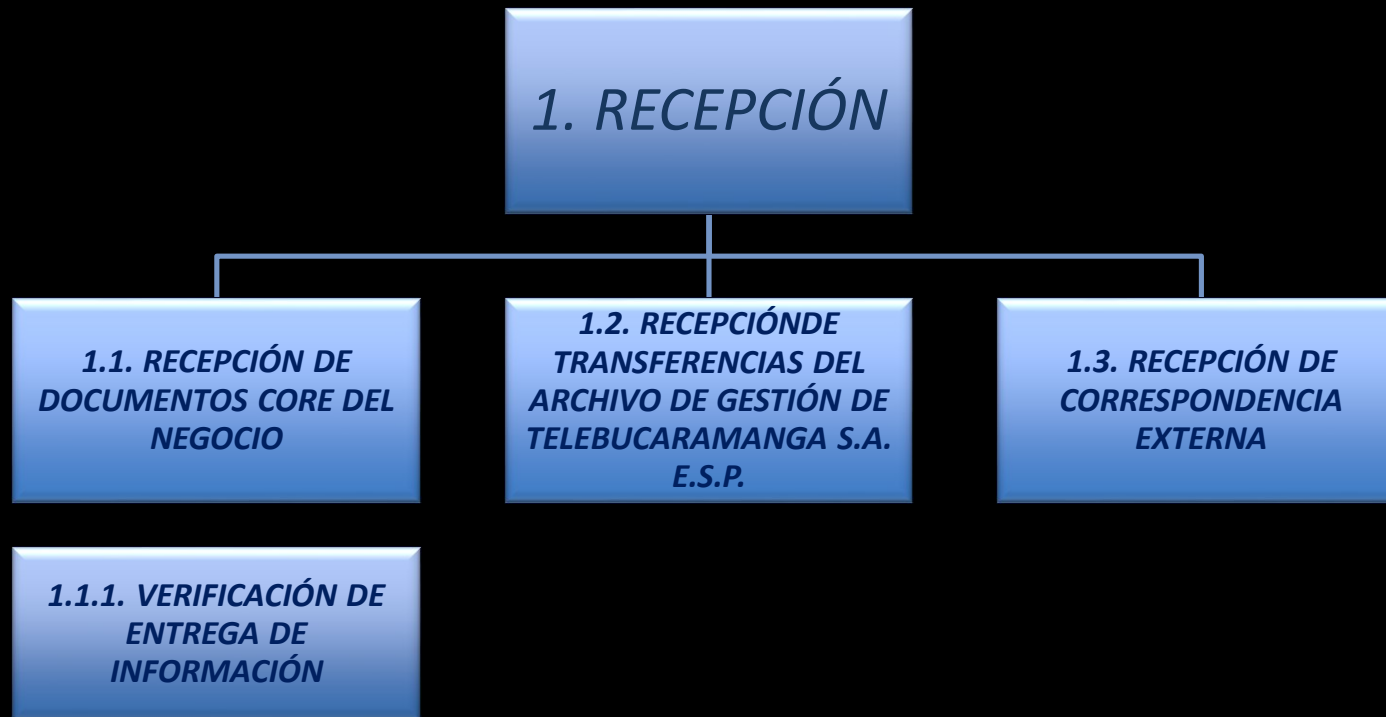


RESULTADOS



1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Core del negocio.	2.1. Organización de documentos Core del negocio	3.1. Digitalización de documentos Core del negocio.	4.1. Administración de documentos Core del negocio.
1.1.1. Verificación de entrega de documentación.	2.1.1. Clasificación y separación de documentación	3.1.1. Digitalización de cuentas de contratos, abonados, actas, financiaciones, radicados y otros operadores.	4.1.1. Documentos que se eliminan previa su digitalización.
1.2. Recepción de transferencias del archivo de gestión de las áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	2.1.2. Alistamiento de documentación para digitalización tales como: contratos, abonados, actas, financiaciones, radicados y otros operadores.	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central.	4.1.2. Documentos que se archivan y consultan posterior a su proceso de digitalización.
1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión a archivo central.	2.2. Organización de transferencias del archivo de gestión al archivo central.	3.2.1. Digitalización de nóminas de pensionados.	4.2. Administración de archivo transferido por las diferentes áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.
1.3. Recepción de correspondencia externa	2.2.1. Envío de documentación al archivo central.	3.3. Digitalización de correspondencia externa.	4.2.1. Consultas de archivos transferidos por las áreas.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.2.2. Posicionamiento de información recibida en el archivo central – cañaveral.	3.3.1. Digitalización de cuentas de cobro y facturas.	4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa.
	2.3. Organización correspondencia externa.		4.3.1. Distribución de documentación por áreas.
	2.3.1. Clasificación de información por áreas y tipología documental.		
	2.3.2. Registro de información en el sistema.		

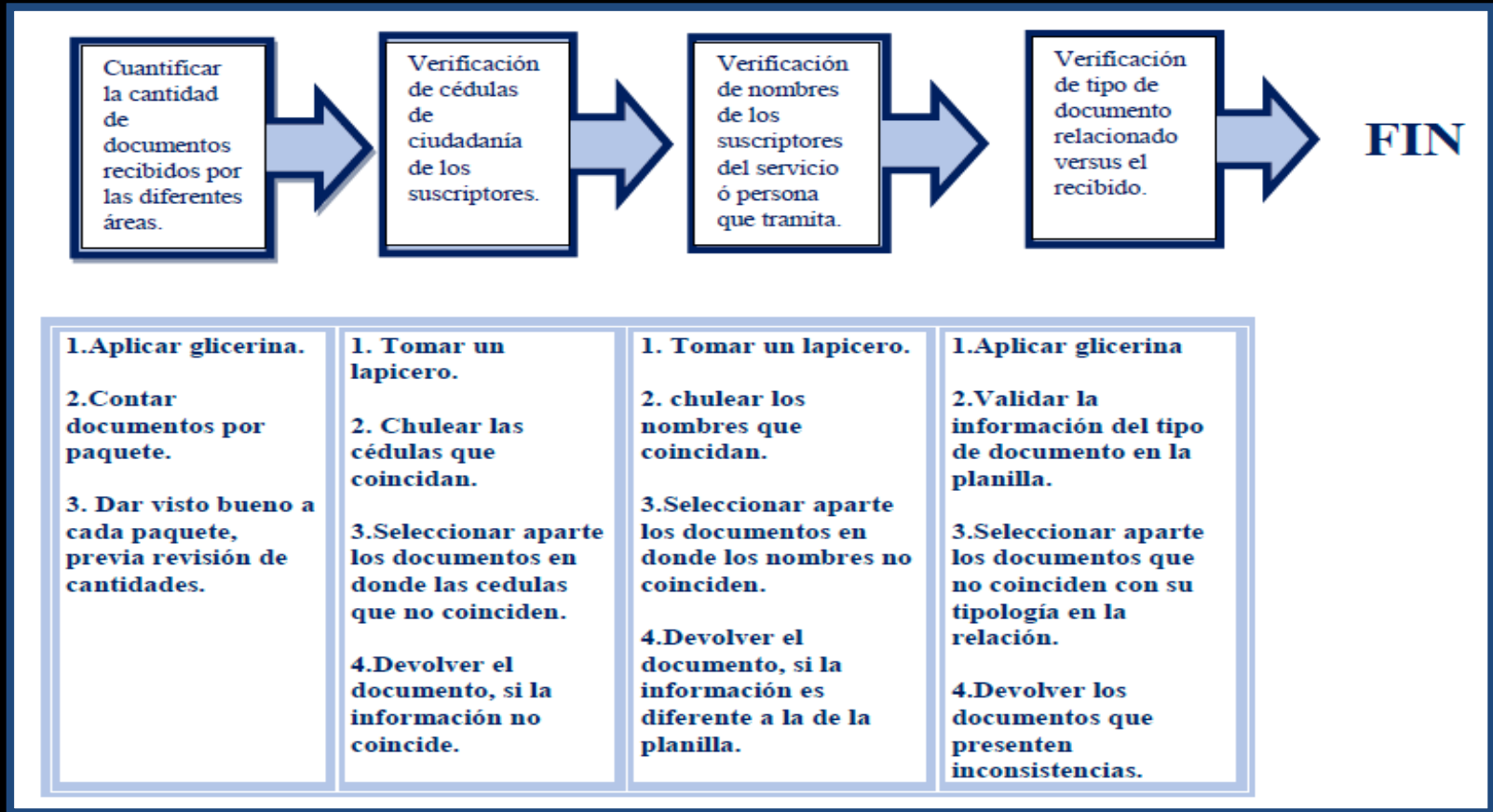
RESULTADOS



Objetivo: validar que la información relacionada en la planilla sea exactamente igual a la información recibida.

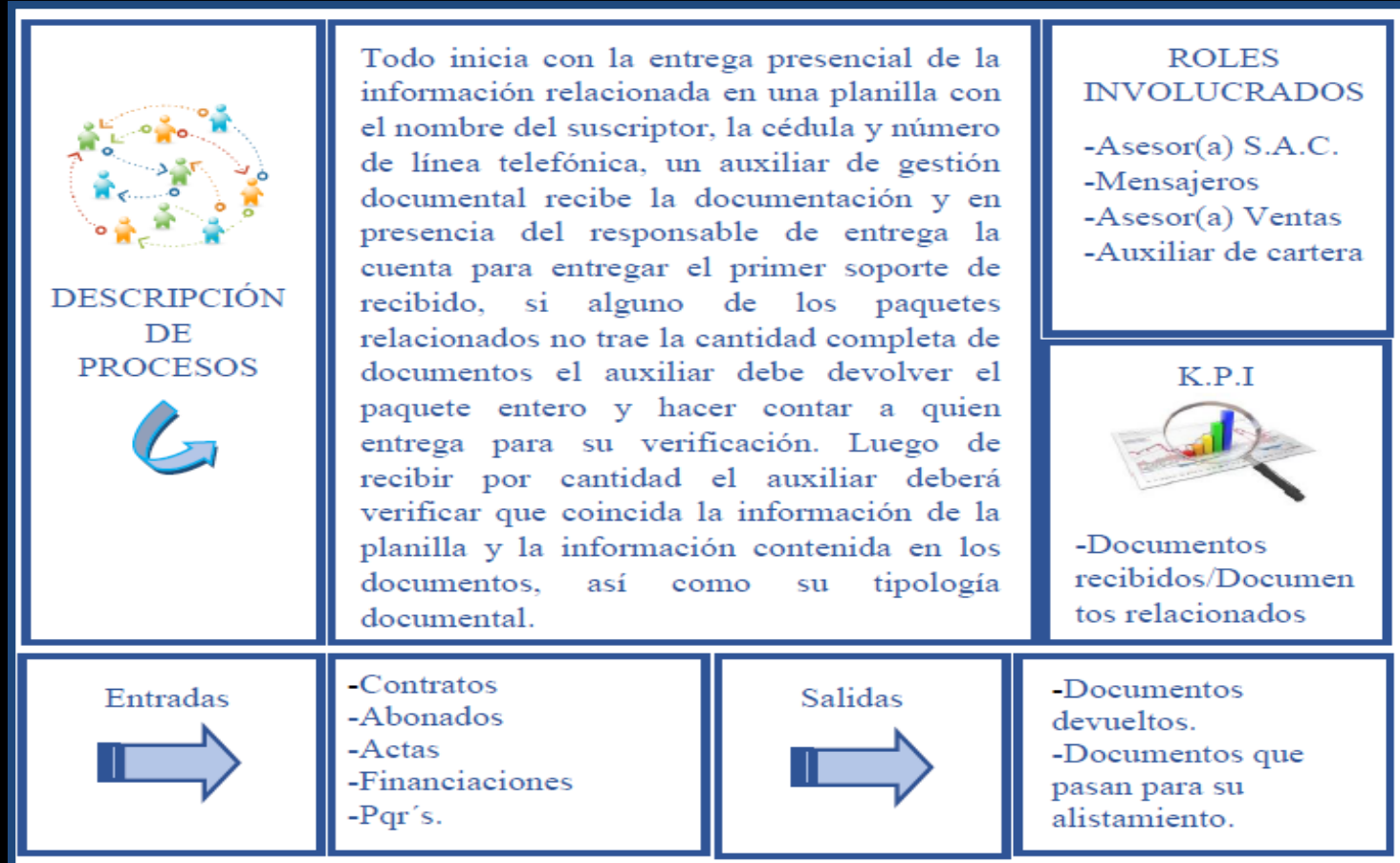
RESULTADOS

ESQUEMA GENERAL DEL SUBPROCESO 1.1.



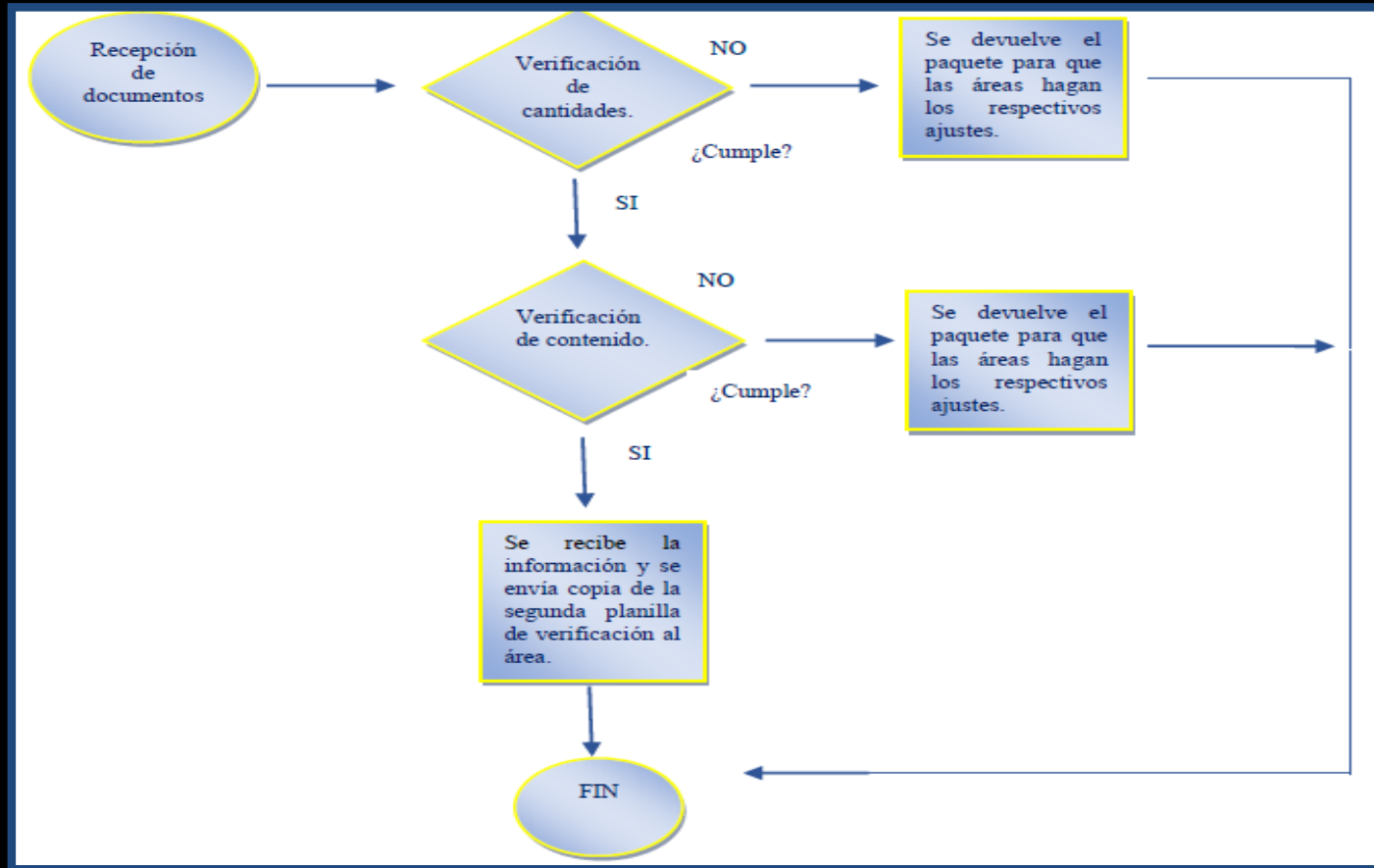
RESULTADOS

DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO 1.1.



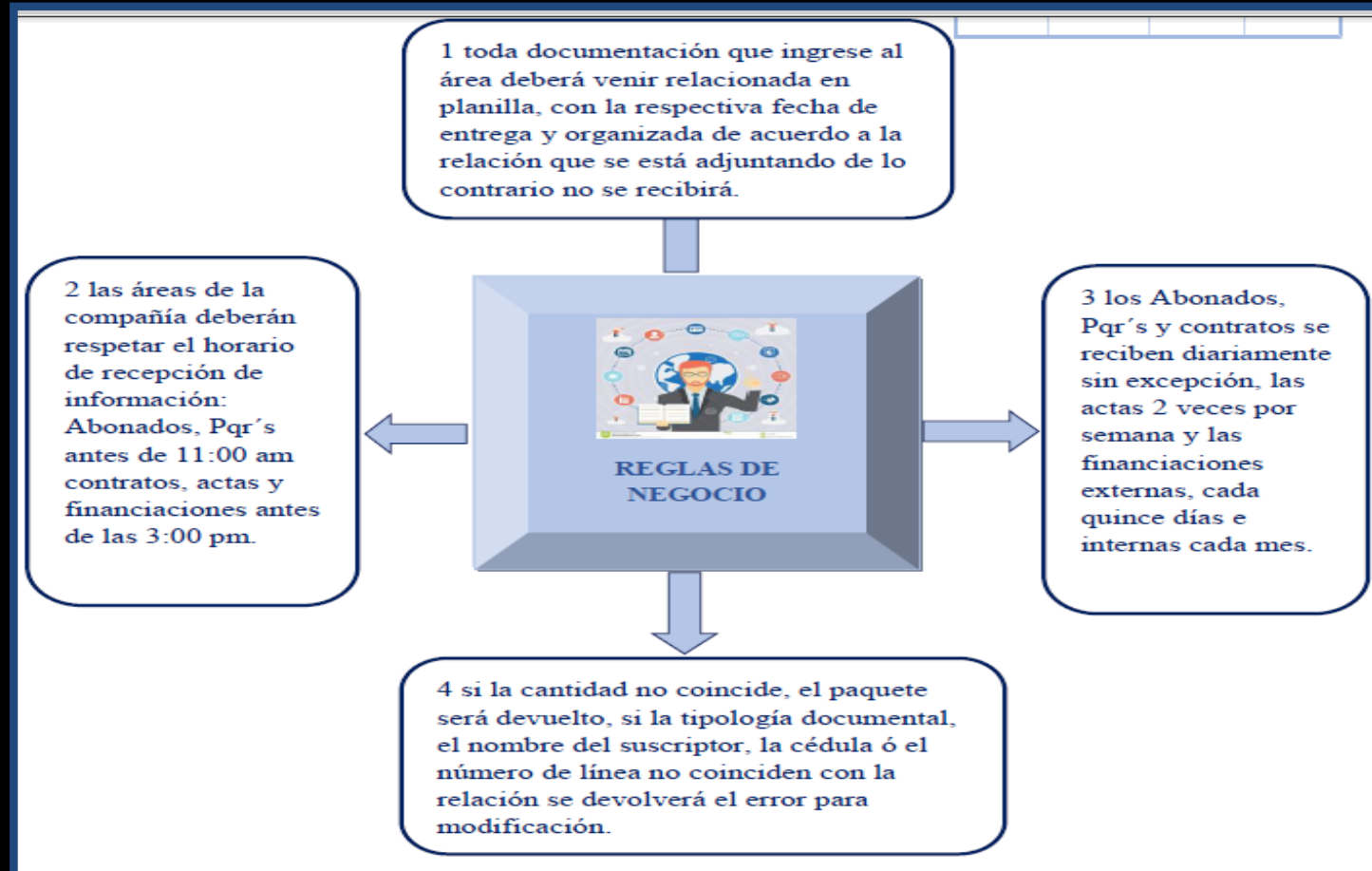
RESULTADOS

DIAGRAMA DEL SUBPROCESO 1.1.



RESULTADOS

REGLAS DE NEGOCIO DEL SUBPROCESO 1.1.



RESULTADOS

REPORTES DEL SUBPROCESO 1.1.

REPORTES

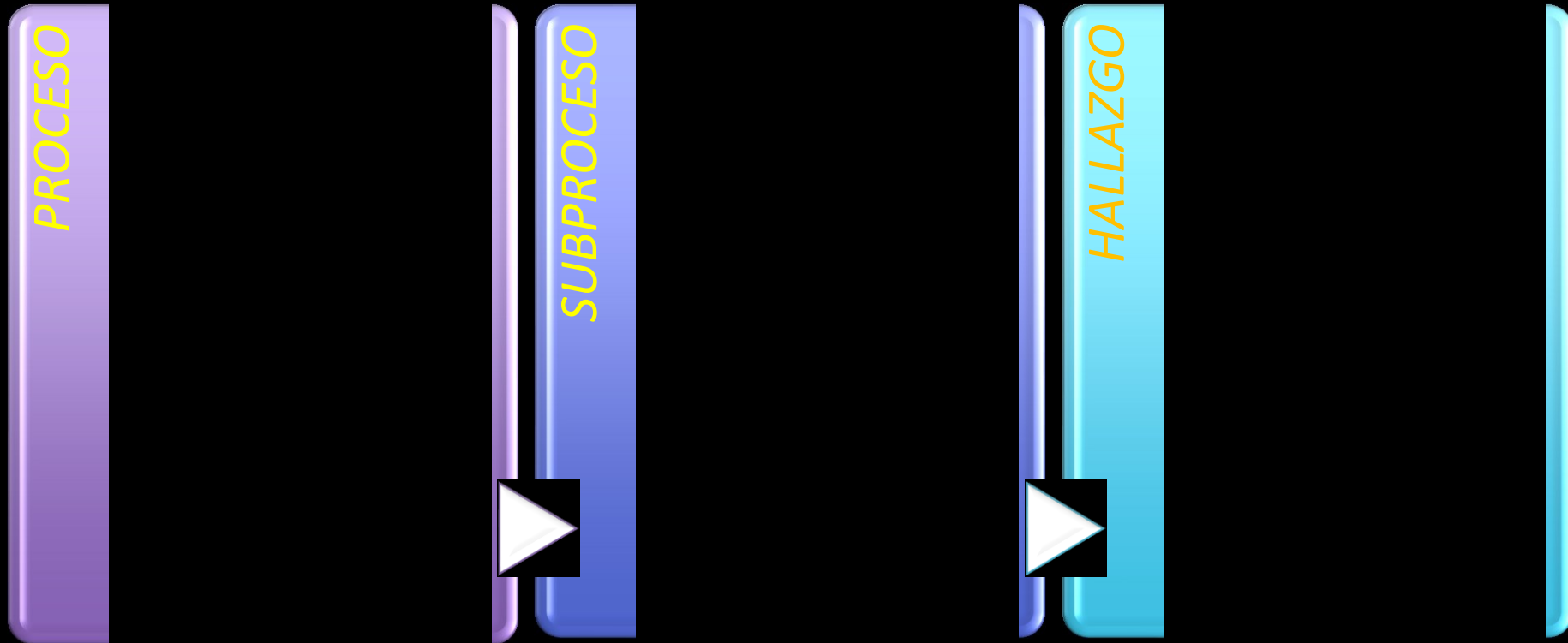
Mensualmente se genera un reporte interno en donde se exponen la cantidad de metros lineales recibidos por tipología documental.

Existe un reporte de novedades que se realiza mensualmente al director de compras y suministros de Telebucaramanga s.a. E.S.P. en donde se evidencia un cuadro comparativo de las cantidades recibidas en metros lineales del período actual versus los períodos anteriores, en caso de existir irregularidades (grandes diferencias) por mayor o menor recepción de la habitual, las áreas de la compañía serán responsables de justificar el porqué de la desigualdad.

La coordinadora de gestión documental tiene el deber de reportar con los supervisores de áreas los retrasos en las entregas de información ocasionados por los colaboradores, pues deberá velar por hacer cumplir los tiempos estipulados ya que estas acciones generan incremento en los costos.

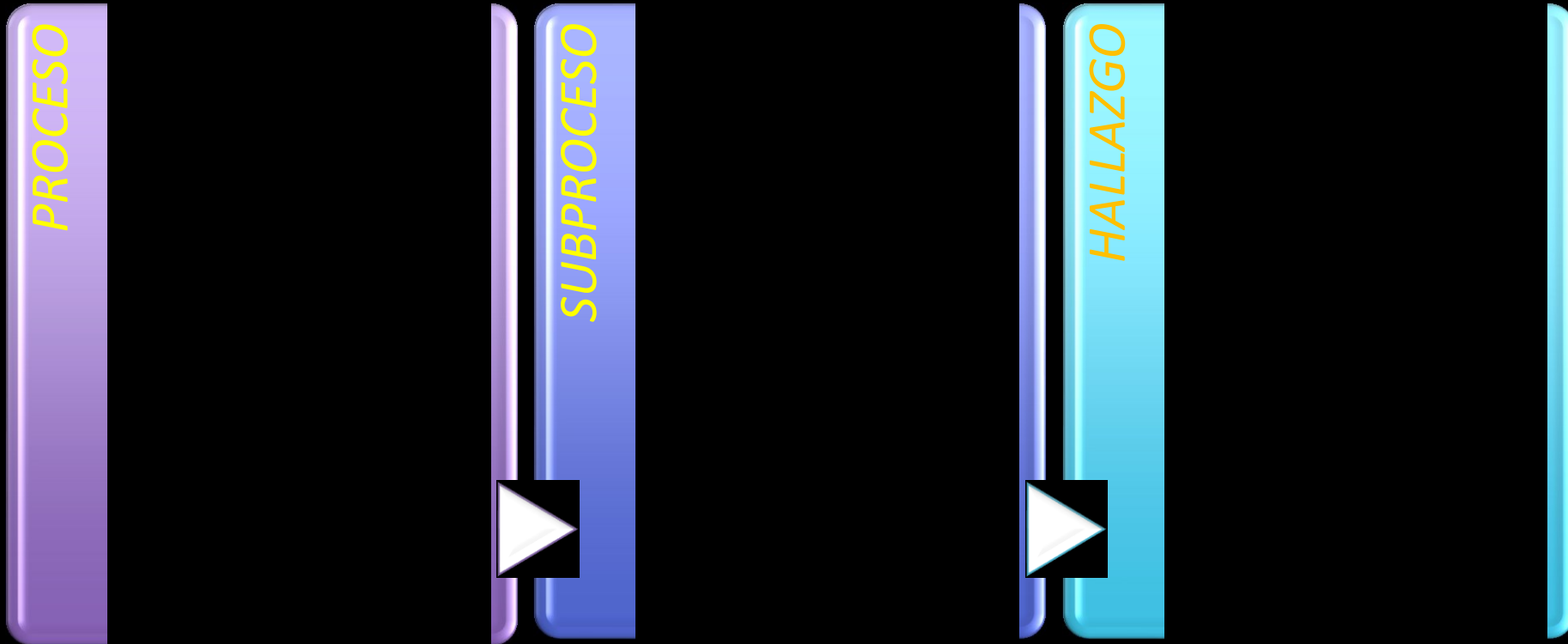
RESULTADOS

OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS



RESULTADOS

OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS



RESULTADOS

OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS

PROCESO

SUBPROCESO

HALLAZGO



RESULTADOS

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS

*Identificación de un
Mapa de Procesos*


*Caracterización
de procesos de
Gestión
Documental.*

1,2 y 3

Existe un documento anexo con dos procedimientos que se establecieron para el área de acuerdo a la caracterización de procesos.

RESULTADOS

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS



*Roles involucrados
en la operación y sus
Responsabilidades.*



*Definir la
estructura
orgánica que dará
soporte a los
procesos de
Gestión
Documental.*



RESULTADOS

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS

**COORDINACIÓN
GESTIÓN
DOCUMENTAL.**



Estructura orgánica del área conformada por colaboradores directos, terceros y recurso Sena.

**AUXILIAR
DE G.D.**

**MENSAJERO
INTERNO (4)**

**DIGITALIZADOR
(3)**

**AUXILIAR DE
G.D.**

**PRACTICANTE
SENA**

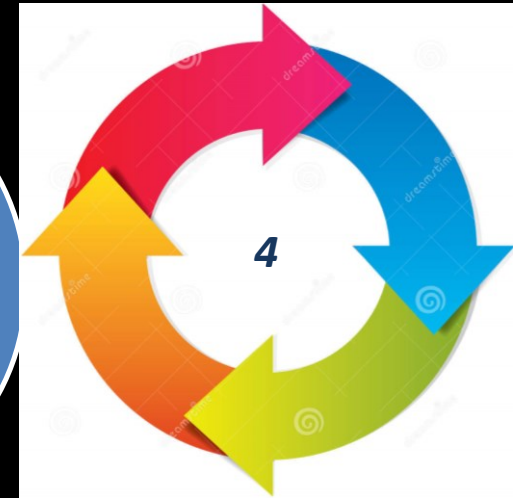
RESULTADOS

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Reglas de Negocio.



Definir la política asociada adecuada al modelo de gestión documental.



Objetivo: Determinar los lineamientos necesarios para la recepción, organización, digitalización y administración de información de Telebucaramanga s.a. E.S.P.

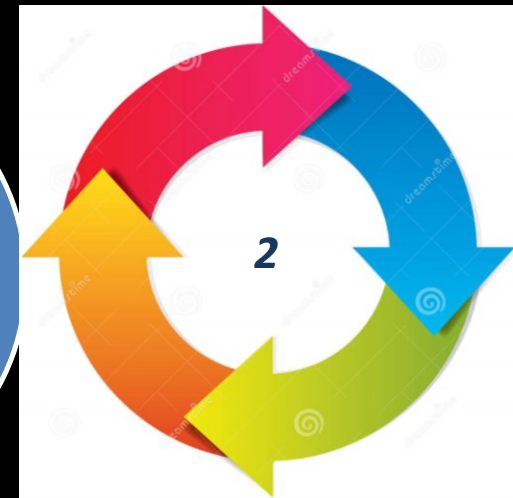
RESULTADOS

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS

*Descripción de
Procesos / KPI*

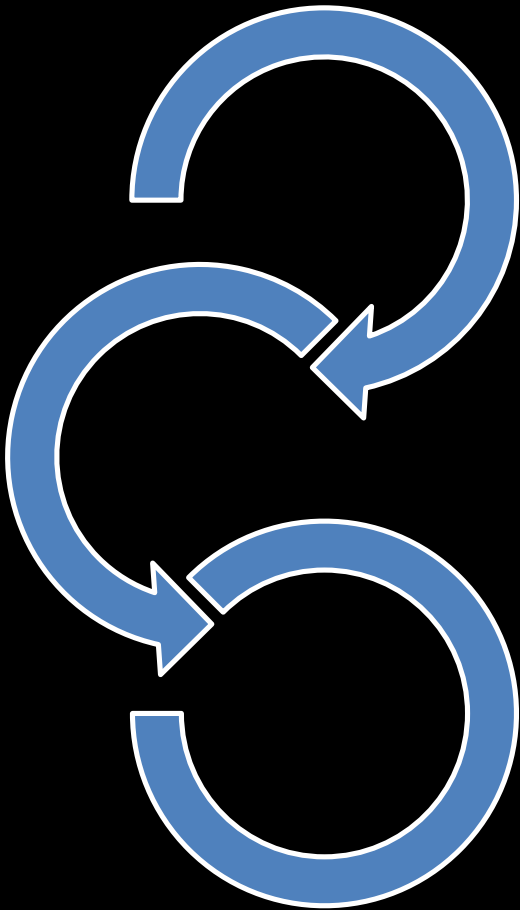


*Identificar los
indicadores de
medición del
desempeño de los
procesos
relacionados con el
modelo de gestión
documental de
Telebucaramanga.*



RESULTADOS

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS – Indicadores de Eficiencia



100% y su medición es mensual.

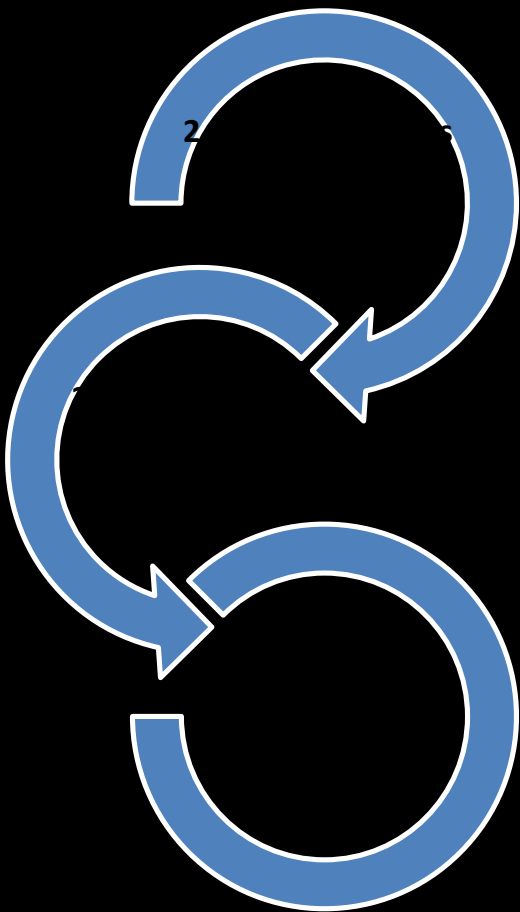
90% y su medición y su medición es diaria.

100% y su medición es mensual.



RESULTADOS

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS – Indicadores de Eficiencia



95% y su medición es diaria.

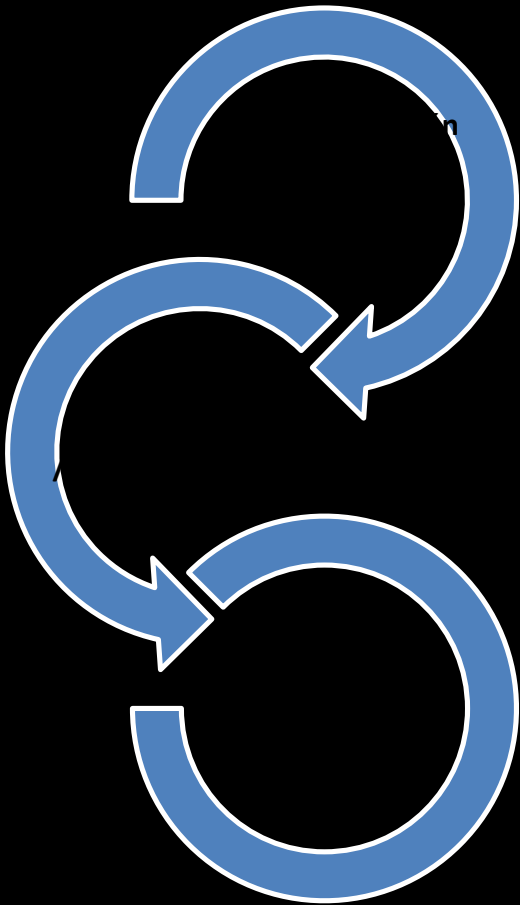
80% y su medición es mensual.

100% y su medición es mensual.



RESULTADOS

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS – Indicadores de Eficiencia



100% y su medición es diaria.

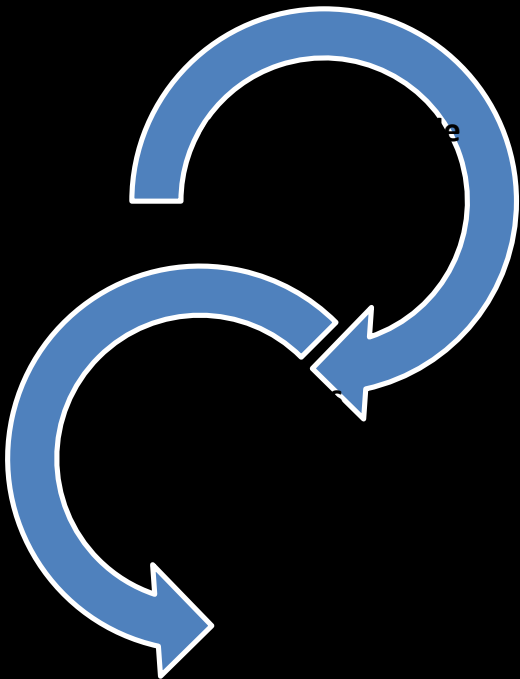
100% y su medición es diaria.

100% y su medición es diaria.



RESULTADOS

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS – Indicadores de Eficiencia



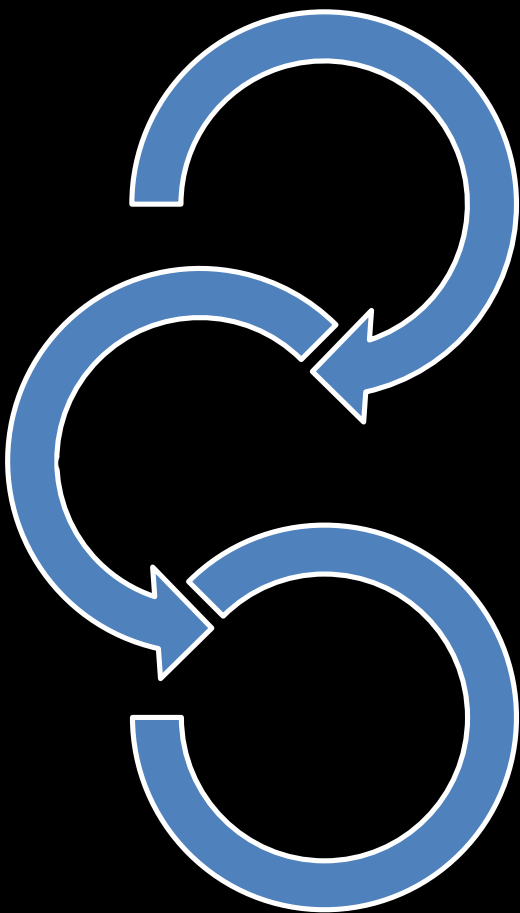
100% y su medición es diaria.

95% y su medición es diaria.



RESULTADOS

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS – *Indicadores de Cumplimiento*



100% y su medición es diaria.

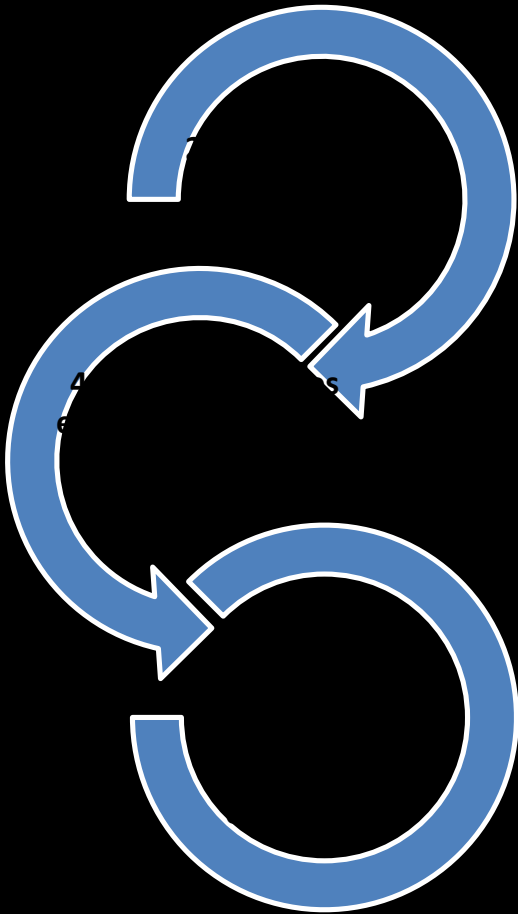
90% y su medición es mensual.

100% y su medición es diaria.



RESULTADOS

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS – Indicadores de Calidad.



95% y su medición es diaria.

100% y su medición es mensual.

100% y su medición es mensual.



CONCLUSIONES

Modelo To Be.

- *Conocer la aplicación del modelo to be en otra empresa de la región fue fundamental para identificar su dinámica.*
- *La triangulación de técnicas de investigación fue indispensable para la creación del modelo.*

Caracterización de procesos

- *El esquema general del modelo to be, fue una sección clave para el cumplimiento del objetivo 1.*
- *El paso 2 descripción y el paso 3 diagrama ayudaron a complementar la información requerida para caracterizar los procesos.*

Estructura Orgánica

- *La identificación de roles involucrados en el proceso permitieron encontrar fácilmente la estructura orgánica que daría soporte a los procesos de gestión documental en Telebucaramanga s.a. E.S.P.*
- *El paso 5 reportes ayudó a complementar las responsabilidades de cada rol.*

CONCLUSIONES

Identificación de la política.

- *El levantamiento de información de las reglas de negocio para cada uno de los subprocesos del área fue clave para determinar los lineamientos.*
- *Los lineamientos encontrados y enlazados entre sí dieron origen a la política de gestión documental.*

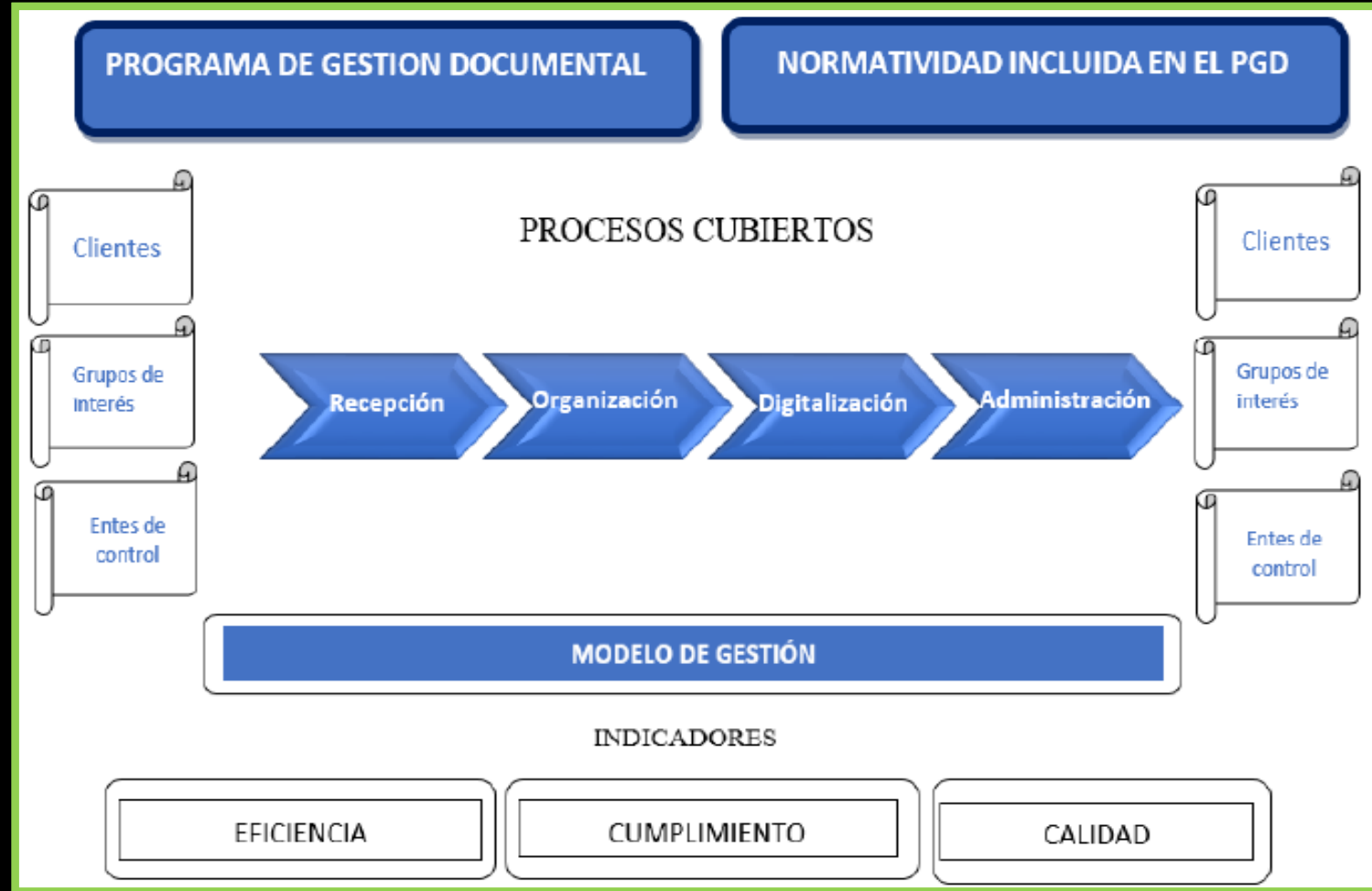
Identificación de indicadores.

- *La descripción de procesos de cada uno de los subprocesos llevó la investigación a identificar de que forma se media el subproceso y con que periodicidad.*
- *Con la aplicación del paso 2 del esquema se identificaron nuevos indicadores que previamente no existían en el área.*

Técnicas de investigación

- *La técnica de la entrevista permitió identificar los parámetros de conservación de información jurídicamente, así como la clasificación de información por series.*
- *La técnica de observación y de análisis documental complementaron el modelo basadas en la experiencia.*

CONCLUSIONES



RECOMENDACIONES



Socializar el modelo con todos los colaboradores de Telebucaramanga s.a. E.S.P.



Gestionar todas las actividades de mejora identificadas en los resultados.



Garantizar el orden de plataformas digitales por medio de la creación de TRD digitales.



Seguir los lineamientos de la Ley 594 del año 2000 A.G.N.

BIBLIOGRAFÍA

<http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/SINAE/Productos%20SINAE%20>

<http://robertoepinosa.es/2016/09/08/indicadores-de-gestion-que-es-kpi/>

X Referencias bibliográficas.

MAESTRIAS



unab

Universidad Autónoma de Bucaramanga

POSGRADOS



BIBLIOGRAFÍA

<https://www.pol.com.co/bpm-mas-que-una-herramienta-una-disciplina/>

X Referencias bibliográficas.

MAESTRIAS

