

**Propuesta de reestructuración para el mejoramiento del proceso de gestión
documental de la empresa Aguas Mocoa S.A. E.S.P.**

Autor

Jhonn Fredy Cabrera Zambrano

Director

Mauricio Eduardo Contreras

Magíster en Ingeniería Industrial

**PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍAS MECÁNICA, MECATRÓNICA E INDUSTRIAL
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA**



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

PAMPLONA, julio 05 de 2021

DEDICATORIA.

Primero a Dios por regalarme la salud, vida y permitirme llegar a esta meta, a mis padres por orientarme siempre por el buen camino, por su gran apoyo y esfuerzo incondicional que me han brindado siempre, a mi hermana por su apoyo constante para seguir adelante, también a mis tíos que estuvieron pendientes a lo largo de mi formación profesional, acompañándome en cada paso del camino. Gracias Señor por todo lo que hoy soy, te lo debo a tí y a mi familia.

AGRADECIMIENTOS

Hoy quiero agradecer al programa de ingeniería industrial, departamento de ingeniería mecánica, mecatrónica e industrial, así como a la facultad de ingenierías y arquitectura por darme la oportunidad de pertenecer a esa gran familia de la universidad de pamplona, orgulloso de que se nos brindó lo mejor para una formación integral. También a los compañeros y amigos de clases con los cuales formé fuertes lazos de amistad, fueron apoyo en tanto largas horas de estudio, preparación para culminar este proceso formativo. Finalmente, sólo tengo agradecimiento para con nuestros segundos padres, los docentes, por compartirnos sus saberes, apoyo y fundamentos para enfrentar los retos personales y laborales del día a día.

RESUMEN

El presente trabajo de grado tiene como finalidad establecer una propuesta de mejora al proceso de gestión documental de la empresa Aguas Mocoa S.A E.S.P. a través de la herramienta continua, kaizen. El desarrollo del estudio es de tipo descriptivo, la población está determinada por los empleados que laboran en las áreas de la administración, financiera, comercial y operativa de la instalación central, el proceso de ejecución y control se realizó en tres etapas: en la primera, se ejecutó un diagnóstico acompañado de entrevistas y el levantamiento de una matriz D.O.F.A. En la segunda fase, se implementó la herramienta de mejora continua proponiendo una evolución (la mejora) del proceso de gestión documental, en el tercer y último paso se efectuó la comprobación y control de las acciones realizadas, socializando los resultados de la propuesta con los directivos, del mismo modo se realizaron capacitaciones a los empleados acerca de la mejora realizada, el proyecto se evaluó a través de encuestas de satisfacción donde el nivel de eficacia fue del 75% con la aprobación de las directivas.

Palabras clave

- ❖ Gestión documental.
- ❖ Herramienta
- ❖ Mejora continua
- ❖ Diagnóstico
- ❖ Proceso
- ❖ kaizen.
- ❖ Capacitación

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	11
2. MARCO CONCEPTUAL	12
2.1. Antecedentes	12
2.1.1. Antecedentes Internacionales	12
2.1.2. Antecedentes Nacionales	16
2.2. Marco Conceptual	19
2.3. Bases Teóricas	20
2.4. Bases Legales	27
2.5. Marco Contextual	28
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	31
3.1. Árbol de Problemas	33
3.2. Formulación del Problema	33
4. OBJETIVOS	34
4.1. Objetivo General	34
4.2. Objetivos Específicos	34
5. JUSTIFICACIÓN	35
6. METODOLOGÍA	36
6.1. Investigación Descriptiva	36
6.2. Descripción de la Metodología	37
6.3. Población	39

	6
6.4. Fases Metodológicas	40
6.4.1. Fase Uno	40
6.4.2. Fase Dos	41
6.4.3. Fase Tres	42
7. CRONOGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	43
7.1. Cronograma de actividades	43
8. RESULTADOS	44
8.1. Fase Uno: Diagnostico	44
8.1.1. Observación Directa	45
8.1.2. Análisis de la Observación Directa	56
8.1.3. Análisis de la Entrevista Realizada	74
8.2. Fase Dos: Aplicación de la Herramienta de Mejora Continua	83
8.3. Fase tres: Seguimiento y control de las acciones a desarrollar	101
9. CONCLUSIÓN	109
10. RECOMENDACIONES	110
11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	111
12. ANEXOS	116
12.1. Anexos 1. Entrevista al personal administrativo, financiero, comercial y operativo.	116
12.2. Anexos 2. Socialización de la Propuesta a los Directivos	117

12.3. Anexos 3. Capacitación al personal de la Empresa Aguas Mocoa de la mejora realizada.	118
12.4. Anexo 4. Diseños de formatos de las 5s para clasificación, ordenamiento, limpieza y auditorías	120
12.5. Anexo 5. Diseño de Rótulos para Carpetas, Cajas y Hojas de Control de Documentos	122
12.6. Anexo 6. Registro de asistencia del personal capacitado en la empresa.	125

Lista de Tablas

Tabla 1	Cronograma del Proyecto	43
Tabla 2	Personal Entrevistado de la Empresa Aguas Mocoa	61
Tabla 3	Aspectos Positivos y Negativos del Proceso Documental en la Empresa	75
Tabla 4	Matriz Dofa de Análisis de Gestión Documental en la Empresa.....	76
Tabla 5	Consolidado de la Información Recolectada	81
Tabla 6	Representación de las actividades 5S	87
Tabla 7	Regla para Ordenar Elementos Necesarios.....	92
Tabla 8	Satisfacción del Proyecto.....	107

Lista de Figuras

Figura 1	Organigrama de la Empresa Aguas Mocoa.....	30
Figura 2	Análisis del Árbol de Problema.....	33
Figura 3	Diagnóstico del Proceso de Gestión Documental	44
Figura 4	Desorganización de la Estantería por Combinación de Carpetas 4 Alas y A-Z	45
Figura 5	Desorganización de la Oficina de Secretaria de la Empresa	46
Figura 6	Impresora Epson.....	46
Figura 7	Estantería de Madera del Área de Control Interno.....	47
Figura 8	Oficina de Control Interno	48
Figura 9	Estantería del Área Jurídica.....	49
Figura 10	Depósito de la Documentación del Área Jurídica	49
Figura 11	Estantería del Área SS.....	50
Figura 12	Documentación que Maneja el Encargado del Área de Salud y Seguridad en el Trabajo	51
Figura 13	Estantería del Área de Talento Humano.....	52
Figura 14	Estado de la Oficina de Archivo de la Empresa	53
Figura 15	Estantería del Área de Archivo	53
Figura 16	Estantería del Área Financiera	54
Figura 17	Estantería del Área Comercial.....	55
Figura 18	Estantería del Área Operativa.....	56
Figura 19	Desorganización Documental en el Área Comercial	57
Figura 20	Formato de Entrevista del Personal Agua Mocoa	58
Figura 21	Identificación de Conceptos del Proceso de Gestión Documental.....	63
Figura 22	Nivel de Eficiencia del Proceso Documental en la Organización.....	66
Figura 23	Nivel de Importancia del Proceso Documental en la Empresa	68
Figura 24	Dificultades más Relevantes del Proceso Documental en la Entidad	71
Figura 25	Recomendaciones para Mejorar el Proceso Documental en la Empresa	73
Figura 26	Socialización de los Resultados con las Directivos de la Empresa	82
Figura 27	Diagrama de Flujo para Clasificación	89
Figura 28	Formato de Clasificación de Materiales.....	90
Figura 29	Formato de Clasificación de Equipos.....	90
Figura 30	Las Tres Claves de la Organización	92
Figura 31	Formato de Organización de Materiales de la Oficina.....	93
Figura 32	Formato de Organización de Equipos de la empresa	93
Figura 33	Comparación de los Resultados Obtenidos de la Segunda S	94
Figura 34	Diseño Propuesto de Rótulo para Carpetas	95
Figura 35	Implementación de Rótulos para Carpetas 4 Alas.....	95
Figura 36	Formato de Limpieza.....	97
Figura 37	Realización de la Limpieza por el Personal de Aseo	98
Figura 38	Formato de Auditorías 5S.....	100
Figura 39	Plan de Acción.....	103

Figura 40	Estado Inicial de la Oficina de Secretaría.	105
Figura 41	Estado Final de la Oficina de Secretaria.	105
Figura 42	Situación Inicial del Área de Talento Humano	106
Figura 43	Situación Final del Área de Talento Humano	106
Figura 44	Diagrama de Gannt.....	108
Figura 45	Entrevista 1	116
Figura 46	Entrevista 2.....	116
Figura 47	Entrevista 3	117
Figura 48	Explicación de la Propuesta	117
Figura 49	Capacitación 1	118
Figura 50	Capacitación 2	118
Figura 51	Capacitación 3	119
Figura 52	Capacitación 4	119
Figura 53	Formato de Clasificación 1.....	120
Figura 54	Formato de Clasificación 2.....	120
Figura 55	Formato de Orden.....	121
Figura 56	Formato de Limpieza.....	121
Figura 57	Boceto 1 Para Carpeta	122
Figura 58	Boceto 2 Para Carpeta	122
Figura 59	Boceto 3 Para Carpeta	123
Figura 60	Boceto 1 Para Caja	123
Figura 61	Boceto 1 Hoja de Control.....	124
Figura 62	Boceto 2 Hoja de Control.....	124
Figura 63	Lista de Asistencia 1.....	125
Figura 64	Lista de Asistencia 2.....	125
Figura 65	Lista de Asistencia 3.....	126
Figura 66	Lista De Asistencia 4.....	126

1. INTRODUCCIÓN

Este proyecto busca establecer un modelo para reestructurar el proceso de gestión documental de aguas Mocoa, por medio de un análisis y aplicación del método kaizen, con el propósito de brindar alternativas e incrementar la productividad del departamento de archivos y demás áreas involucradas, sin dejar de lado la satisfacción del cliente y la fuerza laboral que en última instancia es el recurso principal de toda empresa sin ser ésta la excepción.

El interés de este trabajo surge de los procesos inadecuados de archivamiento que acarrea retrasos, el incremento en horas laboradas, las inconsistencias en los documentos que se generan y la inconformidad de los trabajadores son los factores claves que se contemplaron en esta área.

Las mejoras propuestas se reflejarán en la aplicación de la metodología de kaizen y cuyos resultados serán eficaces para la empresa, estableciendo así cuantitativamente los avances que se proponen en la reestructuración del modelo actual, puesto que, aunque ha tenido efecto hasta el momento, estos no han sido los más adecuados para la generación de valor en la gestión de organización.

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

Teniendo en cuenta que las empresas y organizaciones a nivel mundial han optado por incorporar dentro de sus actividades un adecuado manejo de la gestión documental, para sus procedimientos en áreas laborales y gestión de información con el propósito de ayudar a organizar la información de valor desde la optimización del tiempo, lugar y dinero; es por ello que a continuación, se mencionan algunas tesis y trabajos vinculados con los estudios de investigación para diseño de gestión documental a nivel internacional y nacional.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

(Powell & Quiñonez, 2018) de la Universidad de Guayaquil, propuso en su proyecto de grado la reestructuración en el control documental de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones hacia los canales indirectos (DAS) en la ciudad de Guayaquil, su desarrollo estuvo enfocado en el análisis de los métodos y sectores que participan en la gestión documental de los canales indirectos de la organización interior de telecomunicaciones, por medio del cual fue posible recolectar la información pertinente a través de instrumentos como la observación directa, generando así una propuesta donde se agrupan o unifican los procesos, esto permite mitigar el desgaste laboral y maximizar los recursos, para finalmente obtener un cambio positivo (de mejora) continuo en la gestión documental que fue implementado de acuerdo a las necesidades y requerimientos de los mismos.

La relación que tiene el proyecto referenciado con la ejecución actual de la gestión documental de la empresa aguas Mocoa, tiene la orientación que se debe realizar desde las diferentes actividades que se ejecutaron para optimizar el proceso, en especial el control documental; toman en cuenta el análisis que se formula para intervenir la recolección de datos de los distintos sectores de la entidad y su enfoque de investigación en un problema a resolver, ayudan a tomar como base el desarrollo de este proyecto en el que es importante el diagnóstico de los procesos para relacionar entre sí las falencias y estrategias que a nivel productivo resaltan la construcción de oportunidades de estructuración, de información para evitar una mala distribución y al mismo tiempo pérdidas en el manejo de documentos representativos para las empresas.

(Briceño, 2019) El autor de la ciudad de Tacna, Perú en su propuesta de adaptación del método LEAN para la optimización de la zona documental de la dependencia de prevención de riesgos de la organización PSINET, consideró importante para la gestión documental la aplicación del método LEAN y en específico una de sus metodologías KAIZEN para mejorar el área documental de previsión de riesgos de la empresa Psinet; Debido a las inconformidades que se presentaron por parte de los clientes al no contar con información documentada en orden, duplicados, informes con información veraz y lo más preocupante documentos extraviados; debido a lo anterior se presentó una metodología de trabajo enfocada en entrevistas al personal implicado, toma de evidencias fotográficas e inspección del lugar de trabajo para examinar su desempeño. En el que demuestra que el enfoque de observación directo entrega veracidad en la recolección de información para un diagnóstico del problema, también el trabajo demostró cómo

se planteó y se ejecutó los cinco pasos del kaizen durante el desarrollo y qué se logró con cada uno de ellos.

Finalmente se destaca que el proyecto anterior contribuye de manera significativa a la explicación de la propuesta enfocada en el mejoramiento del proceso de gestión documental en la empresa Aguas Mocoa, destacando la implementación de herramientas importantes para el mejoramiento de procesos y su análisis como lo es el KAIZEN, toman como referencia principal desde el análisis de herramientas de procesos tales como la metodología LEAN, enfocada a la productividad de las empresas con base en el análisis crítico de los procesos, hasta las actividades que influyen para la satisfacción del consumidor, quienes representan una mejora en la productividad y eliminación de desperdicios por medio de adaptación de herramientas que son ajustables a los procesos de empresas contemporáneas.

(Iglesias, 2019) En la tesis desarrollada que tuvo como título Gestión documental en entidades públicas, Lima, 2019; El actual trabajo de estudio dispuso como objetivo integral establecer las desigualdades que están en la gestión documental en organizaciones públicas, Lima, 2019; tomando como muestra representativa a 23 trabajadores de cada entidad pública. Para el cumplimiento de objetivos el estudio se desarrolló mediante deducción hipotética, por lo cual, se utilizó el diseño no experimental de nivel representativo, comparativo de corte transversal. Las variables esenciales que se conduraron estuvieron ligadas a la Gestión documental y sus seis dimensiones (Lineamientos, generales, roles, procedimientos, recepción, emisión, archivo y despacho), en el que se concluye que la empresa debe ser eficaz y economizar

tiempo en la investigación y el manejo de los archivos, efectuando de esta forma un exacto manejo de los mismos. Igualmente, la gestión documental permite a la empresa crear y mantener un orden específico diseñado para respaldar la conservación de documentos.

El anterior proyecto referenciado se toma como ejemplo para la gestión y organización de información de funciones administrativas y operativas de orden público considerado pilar fundamental para contar con información veraz, como ejemplo se tiene el enfoque desarrollado desde la concepción de entidad pública del gobierno en el que se busca que los derechos de los ciudadanos sean atendidos de la manera correcta, fue estratégico desde el planteamiento de eliminar demoras en sus procesos misionales e inconformidad por parte de los empleados y usuarios del sistema desde la estandarización de la gestión documental. Tomando como referencia la estrategia Gestión documental de la estructuración de información que promueve el mejoramiento continuo, a su vez que mitiga el riesgo de alteraciones o pérdidas irremplazables.

Las anteriores antecedentes internacionales son proyectos de los cuales se hace mención como resultado de proyectos enfocados en la gestión documental, centrados en ejercer un control y administración del proceso, buscando la trazabilidad de la información, datos exactos, disponibilidad, seguimiento y conservación efectiva de la información en la entidad, teniendo un control de flujo en pro de eliminar actividades, tiempos de espera, demoras, malas recepciones, faltas de control, problemas críticos en auditorías internas, información errónea, faltante o falsedad en informes.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Desde el ámbito nacional se analizaron proyectos que resaltan la importancia del periodo de existencia de los documentos enfocado en relacionar la información actualizada para agregar valor a sus procesos misionales.

(Gil & Brillid, 2017), de la academia de los Llanos, propuso el plan de Reestructuración del Proceso de Gestión Documental en la Gobernación del Meta, conducido por la Secretaría Administrativa. Debido a que la gestión documental es fundamental en cada una de las actividades desarrolladas en las diferentes dependencias que conforman la gobernación del Meta, se llevó a cabo un proyecto en el cual se planteó y creó el diagrama de flujo de la gestión documental para cada proceso, esto permitió realizar un rediseño o reestructuración de dicho proceso. El proyecto mencionado se toma como base de acuerdo a la gestión de archivo en el que se destacó el cumplimiento de la ley, frente a los parámetros que aplica el procedimiento de archivo para documentos en Colombia de entidades públicas.

En este proyecto se tomará el procedimiento como referencia que se debe realizar para monitorear el control de documentos, los cuales se deben conservar como constancia de las tareas que posteriormente servirán en la toma de decisiones desde la gestión de información, puesto que realizan la identificación de desorganización de información y deterioro de los mismos, como consecuencia se alienta el mejoramiento del proceso de organización para garantizar la custodia, conservación y consulta de los mismos.

(Ceron, 2020), el proyecto realizado por los autores, titulado “Optimización del repositorio documental de la organización MULTIDIMENSIONALES S.A.S a través del SharePoint de Microsoft” tiene como objetivo comprender cómo se aplican los métodos de gestión de documentos en organizaciones que siguen todos los estándares recomendados y del mismo modo asimilar el significado de un sistema de documentos, sus componentes y los sistemas de gestión de partes relacionadas. La pregunta abarcó el problema principal se respondió a través de toda la explicación y la implementación del sistema documental en la empresa llamada Grupo Phoenix en donde, gracias a la aplicación de métodos especiales, el sistema de gestión documental mejorará el proceso de gestión de documentos e información, optimizará y mantendrá objetivamente su secuencia y estructura jerárquica, lo cual tiene como fin, elevar la calidad de procesos y procedimientos, específicamente en los documentos.

Del proyecto anterior se destaca el análisis teórico, por eso su aporte consiste en comprender aspectos teóricos desde la gestión del conocimiento y que justifiquen cómo estructurar un esquema de gestión de documentos, los tipos de sistemas de control y lo más importante, cómo abordar el tiempo de existencia de los documentos para llevar a cabo la gestión documental y así, crear un manual de gestión documental que explique la organización y el seguimiento que debe llevar la documentación.

(Garcia, 2021) En su propuesta, el proceso de gestión documental del Centro de Gestión Documental-cad de CI UNIBAN SA, propuso una carrera basada en la normativa de archivos nacionales y las políticas públicas, con foco en la aplicación del proceso de gestión documental

con base en la política pública de archivos nacionales, esto tiene en cuenta la importancia de implementar directrices en la gestión de documentos y el orden de archivos. El estudio que se ha desarrollado es descriptivo, adicionalmente se emplearon listas de verificación para la recopilación de información, de esta manera se pueden reunir datos que permitan la identificación de debilidades y fortalezas en el proceso de gestión documental implementado por empresas del sector privado.

Este trabajo tiene un análisis desde las interacciones de las entidades públicas, las compañías privadas deben garantizar el manejo de los documentos como evidencia de sus labores, por lo que deben cumplir con los lineamientos establecidos por el Archivo Nacional, la agencia de gestión política de Colombia con el cumplimiento de la Normativa.

Siendo así, el trabajo anterior es tomado como referencia de aporte al proyecto en desarrollo, la gestión realizada por el autor desde la recolección de información del Marco normativo permitió examinar los lineamientos determinados en Colombia para la gestión documental y algunos conocimientos que ofrecieron datos para determinar la política; en este caso mejorar las necesidades de los usuarios en especial entidades del sector público donde maneja información de casos, que relacionan los procesos de atención al cliente para su seguimiento y así garanticen el orden, mantenimiento, disposición y ubicación de la documentación.

2.2. Marco Conceptual

Gestión Documental

Se trata de un conjunto de actividades administrativas y métodos destinados a planificar, gestionar y organizar la documentación generada y recibida por organizaciones, desde el documento original hasta el destino final. (Función pública, s.f.)

Es decir, el control de los documentos de todo tipo desde su creación hasta su destrucción en una organización, con el fin de facilitar su uso y apropiación, aumentado su eficiencia y productividad, esto le permite a la empresa mejorar sus técnicas, economizar espacio, tiempo y disminuir coste en demanda.

Reestructuración

La solución implica rediseñar un determinado proceso, ubicación o área para reducir o eliminar los problemas existentes. También se puede decir que se trata de un proceso mediante el cual la empresa adopta un nuevo modelo de negocio para obtener mayor competitividad y financiación. La reorganización puede ser interna o externa, y no significa cambiar o modificar toda la entidad. (Morales, 2021)

Mejoramiento Continuo

Este es un proceso basado en el trabajo en equipo, para que todas las personas de la organización mejoren las acciones. Implica la implementación de un sistema, así como el

aprendizaje, seguimiento de la filosofía y la activa participación de todas las personas, lo cual requiere ser más efectivo, eficiente y adaptable. (Perez, 2017)

Kaizen

Esta es una filosofía japonesa que se refiere al cambio gradual y la mejora continua. Nace de dos ideogramas japoneses: "Kai" significa cambio y "zen" significa mejora. Se enfoca en eliminar desperdicios y desperdicios en el sistema de producción y consta de una serie de pasos que pueden analizar variables clave en el proceso de producción. (Atehortua & Restrepo, 2010)

Satisfacción

Se refiere a cumplir con los intereses de los clientes, es decir, es una sensación de felicidad y placer, y puedes obtener lo que necesitas del producto o servicio que obtienes. (Morillo, 2016)

2.3. Bases Teóricas

Gestión Documental

De acuerdo con la Ley N ° 594 de 2000-Ley General de Archivos, la gestión documental se define como una serie de actividades administrativas y técnicas destinadas a planificar, gestionar y organizar los documentos producidos y recibidos por las entidades, desde su inicio hasta su destino final. La Ley N ° 594 de 2000 reconoce que los documentos que institucionalizan las decisiones administrativas y los archivos son herramientas indispensables para la administración estatal, la gestión económica, política y cultural, y la administración judicial; son testigos del comportamiento y el trabajo; registran personas y derechos e

instituciones. El artículo 21 de la Ley N ° 594 de 2000 establece que las entidades públicas deben plantear procedimientos de gestión documental, ser capaces de considerar el uso de nuevas tecnologías y medios y respetar sus principios y procedimientos de archivo de aplicación.

(Archivo general de Colombia, 2012)

Reestructuración en Entidades Públicas

Partiendo de que la sociedad necesita un país que satisfaga sus necesidades, y para promover un buen gobierno, las organizaciones públicas deben ver la reorganización como un verdadero proceso de transformación en su configuración y administración para brindar soluciones duraderas en el tiempo. (medellin.gov.co, s.f.)

Como bien sabemos todo está en proceso de un cambio de acuerdo al tiempo, lo que significa que organizaciones y empresas requieren de modificar, rediseñar y mejorar en los procesos administrativos de entidades públicas llevando consigo al desarrollo y la eficiencia de las mismas.

Principios Fundamentales de la Gestión Documental.

“Antes de que aparecieran estos principios, los archivos se organizaban de diferentes formas: por temas, estándares ideológicos; y también se utilizaban sistemas que no tenían nada que ver con la naturaleza de los archivos, como el Dewey (dedicado a libros, revistas, etc.)

La importancia de la gestión documental para las sociedades cotizadas. En la "Ley General de Archivos", la gestión documental se define como "una serie de actividades administrativas y técnicas encaminadas a planificar, gestionar y organizar los documentos

producidos y recibidos por las entidades, desde la fuente hasta el destino final, con el fin de promover su uso y protección ".

Un programa de gestión de documentos se puede establecer como un grupo de instrucciones, que detalla los procedimientos de mejora del proceso de gestión de documentos dentro de cada organización , como la producción, recepción, distribución, procesamiento, organización, consulta, conservación y ejecución final de la documentación . (Archivo general de la nación, 2003)

Procesos de la Gestión Documental.

En la administración documental los distintos entes públicos, deben entender como mínimo los siguientes procesos.(Guañarita, 2018)

❖ **Planeación.** Grupo de tareas encaminadas a la planeación, reproducción y evaluación de los manuscritos de la empresa, en obediencia con el contexto administrativo, legal, funcional y técnico.

❖ **Producción.** Son las acciones asignadas al análisis de los documentos en la forma de elaboración o ingreso, formato y estructura, finalidad, espacio competente para el trámite, asunto en que actúa y los resultados esperados.

❖ **Gestión y trámite.** Es el conjunto de actos necesarios para el registro, la vinculación a un oficio, la participación incluidas las actuaciones o recomendaciones, la descripción (metadatos), la disponibilidad, reparación y acceso para consulta de la documentación, el registro y seguimiento a los oficios que presta el documento hasta la resolución de los objetivos.

❖ **Organización.** Es una serie de procedimientos técnicos para explicar el manuscrito en el procedimiento de gestión documental, clasificarlo, ubicarlo en el lugar correcto, ordenarlo y describir apropiadamente.

❖ **Transferencia.** Grupo de instrucciones acogidas por la empresa para transportar los documentos durante las etapas de registro, identificando la organización, la ratificación del formato de generación, la migración.

Producción de Gestión Documental

La organización produce la documentación en el ejercicio de sus tareas y funciones que debe crear los documentos a partir de métodos planificados y documentados, en los que se pueda determinar su formato, el diseño del documento, los medios y métodos de producción y las cualidades, que operarán. durante su origen. (Tapiero & Briceño, 2018)

❖ **Creación.** Hace referencia al tiempo de fabricación, reproducción o creación de manuscritos por una empresa en correspondencia con sus funciones.

❖ **Recepción.** Es el acceso de los escritos que son adoptados por otros canales o medios de entrada.

❖ **Captura.** Proceso de adquirir un documento a partir de soporte natural como, por ejemplo, haciendo uso de la digitalización de cierto equipo como un fax o software especial como un servidor de correo electrónico.

❖ **Mantenimiento.** Hace referencia a la agrupación de los requerimientos que aprueben conservar y afirmar la integridad, autenticidad y disponibilidad de la documentación en el sistema de gestión documental.

❖ **Difusión.** Esta etapa comprende las obligaciones para el acceso, consulta, recuperación, clasificación de entrada y visualización de la documentación.

Mejoramiento del Proceso

La mejora del proceso o la optimización del proceso implica analizar el proceso (llamado la fase "tal cual") para descubrir actividades ineficientes que se pueden realizar de una mejor manera para definir los objetivos laborales. Proceso y control. (Heflo, s.f.)

El mejoramiento del proceso consiste en lograr mejores resultados de actividades que se desarrollen dentro de las organizaciones públicas, privadas, de servicios, de manufactura, para su bienestar y el de los usuarios.

Productividad

La productividad se define como la vinculación existente entre la producción final y los factores productivos (trabajo, capital, tierra) empleados en la producción de bienes y servicios. El único camino para que una empresa pueda crecer y aumentar su rentabilidad es aumentando sus niveles de utilidad. A nivel empresarial, aquellas que logren un nivel más alto de productividad son las que tienden a contar con mayores márgenes de utilidad. En contraste con esto, aquellas cuyos niveles de productividad sean muy bajos corren graves riesgos frente a su competitividad y permanencia en el mercado. (Buendía Rice, 2013)

Kaizen

Es una filosofía japonesa que trata la mejora continua. Afirma que todos los días se deben mejorar en algo, en cualquier aspecto de manera constante. Actualmente, para las empresas, Kaizen es una forma de gestión que requiere la responsabilidad y participación de todos para mejorar la eficiencia de una forma gradual, sin necesidad de cambios bruscos. (Salazar, 2019)

Es una manera de entender que cada persona puede contribuir a mejorar su lugar y método de trabajo, se centra en las soluciones y enfatiza la importancia de la integración constante del ciclo entre todas las áreas de la empresa. El ciclo PHVA es el ciclo tradicional del Kaizen, el cual, se divide en cuatro (4) etapas que se muestran a continuación:

- ❖ **Planificar.** En esta etapa se revisa la situación actual de la empresa, se definen los objetivos y el plan para llevarlos a cabo.
- ❖ **Hacer.** Se ejecuta lo planeado en la etapa anterior.
- ❖ **Verificar.** Ver, revisar, si los resultados están acordes a lo planteado inicialmente.
- ❖ **Actuar.** Se estandarizan los procedimientos como una nueva práctica para mejorar.

Entre los beneficios que puede tener una empresa al aplicar esta filosofía están: la reducción de tiempos innecesarios, reducción de costos, aprovechamiento óptimo de los espacios en la planta y por supuesto, el mejoramiento de la productividad. Se fundamenta en cuatro (4) principios:

- ❖ **Eliminación.** Se elimina todo aquello que se considere innecesario u obsoleto.
- ❖ **Unificación.** Se pretende realizar dos tareas de manera simultánea.
- ❖ **Reajuste.** Se sugiere cambiar el orden de los procesos donde sea necesario.
- ❖ **Simplificación.** Se debe encontrar las mejores formas para hacer más fácil y sencillo las operaciones sin quitar rendimiento.

Herramientas de Gestión de la Calidad

Los problemas de calidad se consideran como una pérdida o desperdicio, que afectan la productividad de las empresas. Es importante tener en cuenta que pueden presentarse efectos no deseados si no hay un control y una evaluación en los procesos, mediante el uso de herramientas de gestión que permitan a la empresa identificar las causas, que ayudan a las empresas en el control y manejo de sus problemas. (Rodriguez, 1991)

- ❖ Listas de Chequeo o Verificación.
- ❖ Diagrama de Flujo.
- ❖ Diagrama de Pareto.
- ❖ Diagrama de Ishikawa.
- ❖ Histogramas.
- ❖ Diagrama de Dispersión.
- ❖ Gráficos de Control.

2.4. Bases Legales

Ley 594 de 2000

Por medio de la Ley General de Archivos, se dictan otras disposiciones ARTÍCULO 1o. OBJETO. La presente ley tiene por objeto determinar las normas y principios universales que regulan la función archivística del Estado. (Alcaldía de Bogotá, 2000)

La anterior ley sirve de apoyo para la revisión del proceso de gestión documental de la empresa, además poder obtener un mejor resultado, respecto al cumplimiento y al buen uso de actividades, procesos, que le otorga la ley a entidades públicas y privadas.

Acuerdo 042 de 2002

"De acuerdo con esta norma, se establece una norma organizacional para el manejo de documentos entre las entidades públicas y privadas que desempeñan funciones públicas, se regula una lista única de documentos y se formulan los artículos 21, 22, 23 y 26 del Common Law. Documento N ° 594 de 2000.

Artículo 2. Organización obligatoria de archivos de gestión. Las entidades a las que se aplica este convenio deben organizar sus documentos de gestión de acuerdo con su tabla de retención de documentos y los procedimientos y manuales de funciones de la entidad respectiva. " (Mejía, 2002)

Esta ley le permite llevar un control del proceso de gestión documental en la empresa de manera cumplida, adecuada a la norma que rige la ley, así mismo determinar la eficiencia y satisfacción del personal en la empresa, generando una imagen positiva a la empresa.

Acuerdo 48 de 2000

“Por el cual se desarrolla el artículo 59 del capítulo 7 -conservación de documentos- del reglamento general de archivos sobre conservación preventiva, conservación y restauración documental”. (Archivo General de la Nación Colombia, 2000)

Este acuerdo le permite llevar un registro en la restauración del proceso de gestión documental de manera que los procesos de cada área sean eficientes, logrando que el personal de la empresa alcance resultados positivos para la organización, adicionalmente alcanzar una optimización de costos de tiempo y de las actividades realizadas.

2.5. Marco Contextual

Contexto de la Empresa

La empresa aguas Mocoa S.A. E.S.P tiene como objeto prestar, operar, administrar, distribuir, comercializar el servicio de acueducto y alcantarillado en la zona urbana del municipio de Mocoa-Putumayo.

La empresa fue creada por documento privado el día 13 de diciembre de 2012 y empezó a ejercer funciones el día 13 de enero de 2013. Cuenta con una cobertura de abastecimiento de agua del 75% y de alcantarillado del 90% con la operación de dos sistemas, el primero es Líbano, que suministra agua al centro del Municipio y Segundo es Palmeras, que abastece al norte y sur occidente. Además de esto cuenta con 54 empleados entre administrativos y personal de trabajo de campo. (Aguas Mocoa, 2021).

Misión. Satisfacer las necesidades de servicios públicos domiciliarios de los habitantes del municipio de Mocoa, con Calidad y sostenibilidad ambiental y empresarial, permitiendo el bienestar y desarrollo de la población y del talento humano de la empresa.

Visión. Ser líderes en la gestión e innovación empresarial de los servicios públicos, en el departamento del Putumayo. (Plan estratégico).

Valores Corporativos:

- ❖ Compromiso
- ❖ Diligencia
- ❖ Respeto
- ❖ Justicia
- ❖ Trabajo en equipo
- ❖ Confiabilidad
- ❖ Responsabilidad
- ❖ Honestidad
- ❖ Solidaridad
- ❖ Tolerancia

La empresa cuenta con horarios de atención de lunes a viernes de 7am a 12m y de 2pm a 5pm, y está ubicada en el barrio turístico la Loma- Mocoa- Putumayo.

Estructura Organizacional.

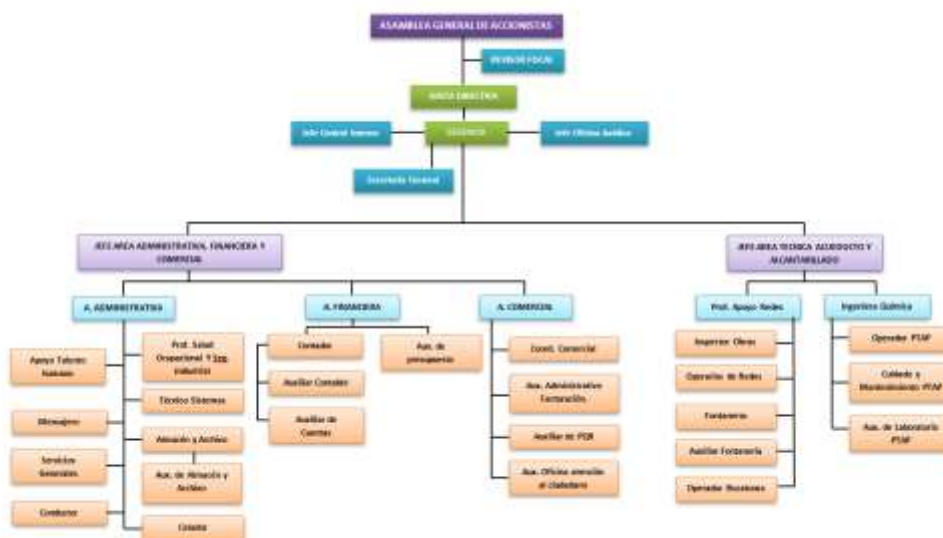
Aguas Mocoa S.A. E.S.P. Presenta en su estrategia interna una estructura basada en dependencias o áreas organizacionales, orientadas al trabajo en equipo y al flujo constante de información entre sus diferentes niveles jerárquicos que permita brindar servicios de acueducto y alcantarillado de calidad para los habitantes de Mocoa.

El organigrama de la empresa representa de manera gráfica la jerarquía de sus diferentes dependencias y sus respectivas competencias dentro de la organización, como se muestra en la **Figura 1**. Organigrama de la empresa de servicios públicos de Mocoa. (Aguas Mocoa, 2021).

Organigrama de la Empresa

Figura 1

Organigrama de la Empresa Aguas Mocoa



Fuente: (Aguas Mocoa, 2021)

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Todas las entidades cuentan con información que puede ser de carácter público especialmente si la intención es brindar excelente atención al usuario de entidades o instituciones oficiales o no oficiales; esta información le permite a los ciudadanos, clientes y demás conocer el estado, avance, proyecciones y manejo de ciertos recursos, entre otros aspectos. Se requiere un adecuado almacenamiento y conservación de los documentos, así pues, involucra tener un orden y registro actualizado de los mismos. Aunque existe una normatividad que regula esto y a su vez brinda capacitación sobre el tema, en muchas entidades prevalece la carencia de la gestión apropiada de la documentación; problemas como la escasez de un lugar adecuado para el almacenamiento y resguardo, la falta de conocimientos sobre el registro pertinente para reservar los documentos en el archivo, la mala organización en la zona de archivo y otros aspectos, dificultan la consulta y utilización de la información.

La empresa Aguas de Mocoa no es ajena a dicha problemática, desde hace tiempo se ha presentado una baja productividad en la que se relacionan diferentes situaciones como la desorganización, ambigüedad en el trabajo, poco o nulo manejo del software de gestión documental existente, información desactualizada, ausencia de documentos archivados, carencia de personal capacitado para la administración del mismo y un lugar inapropiado para la recepción de los documentos.

Dichos problemas son causados principalmente porque los roles de los funcionarios no están definidos apropiadamente, además el área de archivo se encuentra a una distancia considerable de la zona administrativa, y a su vez no cuenta con un sitio definido para la utilización y protección de la información, siendo para el caso en particular compartida con el área de almacén. Otros factores que también suman a la existencia de dicha problemática están relacionados con el rotulado y orden de las carpetas, así como el espacio reducido para que cada área cuente con un lugar específico en donde conservar sus documentos.

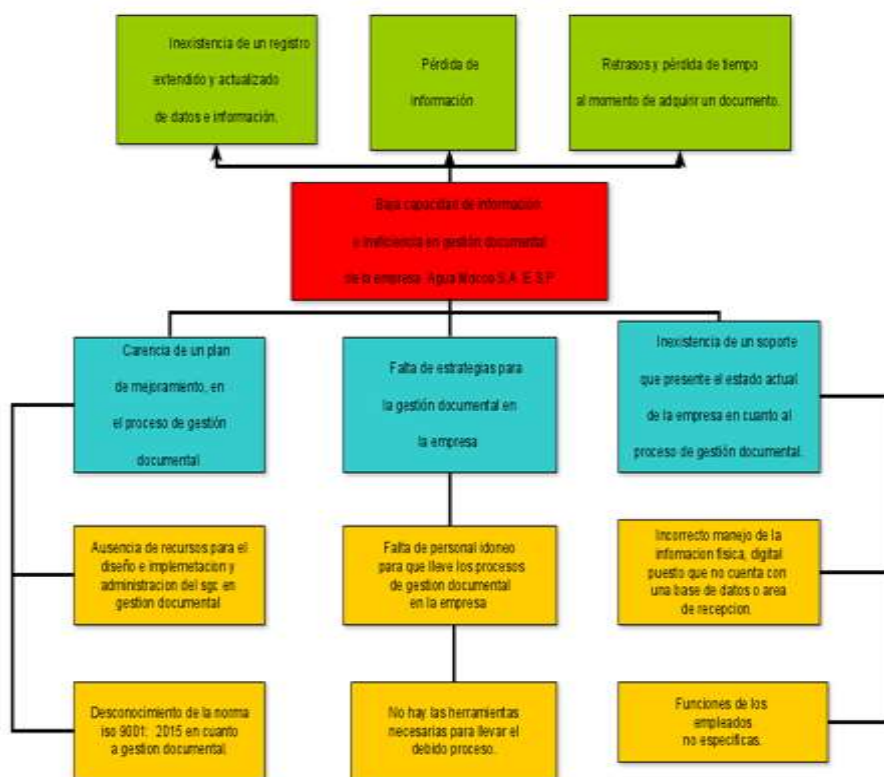
Lo anterior ha generado que la empresa no cuente con un registro extendido y actualizado de los documentos, por la ausencia de la estandarización de procesos de gestión documental por lo que su organización la maneja cada una de las áreas que hacen parte de la empresa, por lo cual ha ocurrido pérdida de información y datos relevantes para el correcto funcionamiento de la misma. Por otro lado, la empresa está incurriendo en el incumplimiento de la normatividad vigente relacionada con la gestión documental en Colombia. Así mismo, se producen pérdidas de tiempo al momento de adquirir un documento y se dificulta la consulta, uso y apropiación de los mismos.

Es por ello que en la Empresa Aguas de Mocoa requieren de una reestructuración del proceso de gestión documental que le permita mejorar notablemente las falencias existentes en el departamento de archivo. De esta manera se diseñó un árbol de problemas como muestra en la **figura 2.**

3.1. Árbol de Problemas

Figura 2

Análisis del Árbol de Problema



Fuente: Elaboración propia

3.2. Formulación del Problema

¿Cómo mejorar la baja capacidad para registrar, actualizar y consultar los documentos internos de la empresa Aguas Mocoa S.A. E.S.P.?

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

Proponer el mejoramiento del proceso de gestión documental que permita un adecuado orden y control de la información en la empresa de Aguas Mocoa S.A.E.S.P.

4.2. Objetivos Específicos

- ❖ Realizar un diagnóstico del estado actual de los procedimientos del proceso de gestión documental de la empresa aguas Mocoa S.A. E.S. P. para el conocimiento de su estructura e identificación de deficiencias.
- ❖ Plantear e implementar herramientas adecuadas para el mejoramiento del proceso de gestión documental en la empresa Aguas Mocoa S.A. E.S.P a partir de la metodología kaizen, con el fin de mitigar las deficiencias presentadas.
- ❖ Llevar un seguimiento y control de las acciones a desarrollar, propuestas para el proceso de gestión documental de la empresa Aguas Mocoa S.A.E.S.P. Para verificar los resultados de la propuesta de mejora.

5. JUSTIFICACIÓN

La gestión documental se entiende como un conjunto de ciencias aplicadas y técnicas que se utilizan para administrar documentos en una entidad u organización. La tarea es gestionar el proceso de estos documentos a lo largo de su ciclo de vida, cabe señalar que ningún documento legal puede ser descartado porque son importantes para auditar y analizar los procesos de la empresa. (Microsystem, s.f.)

Lo que se quiere con este proyecto es seleccionar toda la información necesaria para diagnosticar las principales falencias del proceso de gestión documental en la empresa Aguas Mocoa S.A E.S.P. Sin embargo, a causa de esto, se crean varias dificultades que afectan la efectividad y funcionamiento de esta organización.

La necesidad de mejorar los procesos de gestión documental en la empresa, dado que hoy en día tienen que trabajar con un volumen considerable de documentación tanto física como magnética, hacen pertinente la creación de un plan de mejoramiento que incluya todos los aspectos relacionados directa e indirectamente con dicha problemática.

A través de la creación de estrategias y el diseño de una propuesta que incluye la metodología kaizen se busca que la empresa mejore la eficacia y eficiencia de sus procesos, así como el garantizar el correcto manejo de la información partiendo de aquella que es pública y aquella que contiene datos confidenciales de clientes y que requiere de un manejo y custodia especial.

Por otro lado, se obtendrán mejoras en cuanto a la reducción de tiempos, ya que facilitará una búsqueda más rápida debido a la adecuada organización de la información, óptimo almacenamiento y excelente control de los documentos.

Aguas Mocoa S.A E.S. P obtendrá beneficios y avances positivos en el proceso de gestión documental puesto que ayudará a las funciones laborales a través de la recuperación de los documentos, mayor rendimiento, eficiencia en el control y seguridad de la información, optimización de tiempos y espacios. Le permitirá tener a la empresa mejor prestación de servicios y satisfacción por parte del personal de la empresa.

De acuerdo con lo anterior, el presente trabajo busca diseñar una propuesta para el mejoramiento del proceso de gestión documental en la empresa de Aguas Mocoa S.A.E.S.P., con el cual se pretende reconocer el estado actual de la entidad para posteriormente crear estrategias de mejora continua a través del uso de la metodología Kaizen.

6. METODOLOGÍA

6.1. Investigación Descriptiva

El objetivo de la investigación descriptiva es entender el estado actual, costumbres y actitudes a través de descripciones precisas de actividades, objetos, procesos y personas. Su finalidad no solo se limita a la recolección de información, sino que también contiene la predicción e identidad de la conexión que existe entre dos o más variables. Los investigadores no solo son relojeros, sino que también reúnen información basada en hipótesis o teorías, presentan

y agregan informes cuidadosamente y luego examinan los resultados para extraer generalizaciones significativas que aporten al entendimiento. (Noemagico, 2006)

En el desarrollo del trabajo utilizarán la investigación descriptiva, con la cual se desea plantear estrategias para el mejoramiento del proceso de gestión documental de la empresa Aguas Mocoa S.A. E.S.P. Así lograr encontrar las principales dificultades y debilidades que presenta la organización, se elegirá herramientas de recolección de datos, como entrevistas y el formato de observación que le permita obtener información real y poder realizar un análisis detallado.

6.2. Descripción de la Metodología

El desarrollo de la gestión de información se realiza mediante la aplicación de actividades con un enfoque mixto, estudios cualitativos y cuantitativos se puede ejecutar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recopilación y el estudio de la información. (Sanchez, 2019)

Para la identificación de información, se ejecuta la recolección de fuente primaria y secundaria; por eso se hizo necesario la revisión de información disponible de los antecedentes y análisis referencial.

❖ **Información Documental.** Se define como el procesamiento, esta recopilación se realizó a través de la consulta de datos técnicos y se gestionó la revisión de documentados, con una investigación de fuentes primarias disponibles.

❖ **Observación.** Desde el enfoque de experiencia se busca tener una fuente de investigación confiable, un registro visual en el que se observen las características y condiciones del funcionamiento actual de la gestión documental.

❖ **Entrevista.** Se realiza un análisis de conocimientos y sugerencias necesarias que son evidenciadas en el resultado del proyecto respuestas precisas y cortas para facilitar su procesamiento y estructuración de esta información.

Plantear y aplicar entrevista a los funcionarios de la empresa con la finalidad de saber el estado de ésta, en cuanto al proceso de gestión documental de la organización, este instrumento facilita establecer mejores resultados para el estudio del proceso.

❖ **Información Cuestionarios.** Implementación de un cuestionario con la formulación de preguntas establecidas que plantean analizar el requerimiento del proyecto, para medir el problema.

Diseñar y aplicar una encuesta a los empleados de la empresa con el objetivo de conocer y obtener los resultados detallados por parte de esta actividad.

❖ **Matriz DOFA.** La matriz DOFA le permitirá evaluar los aspectos positivos y negativos tanto internos como externos que influyen en el manejo de documentación o archivos existentes en la entidad.

❖ **Kaizen Mejora- Continua.** La metodología kaizen es una herramienta que aporta mucho a las empresas a mejorar los procesos y al rendimiento continuo, esta genera una

optimización de los costos en su utilización, se logra debido a que detecta procesos que presenten una mejora, permitiendo eliminar y simplificar rutinas de las actividades de la empresa para lograr eficacia y éxito organizacional.

Esto ayuda mucho a las organizaciones puesto que es una herramienta asequible en el uso de su implementación, logrando un mejor servicio y cumplimiento con sus objetivos organizacionales empresariales.

6.3. Población

La población objetivo del proyecto está conformada por los empleados de la empresa Aguas Mocoa S.A E.S.P. Que laboran en el área administrativa, financiera, comercial y operativa de la instalación central, puesto que son los principales involucrados en el proceso. La entidad cuenta con 54 empleados entre personal de planta y OPS, dicha población se tendrá en cuenta al instante de efectuar el estudio. De acuerdo a lo anterior no se tiene en cuenta para el desarrollo del trabajo a los usuarios que, aunque cuentan con un registro documental en la entidad, ellos no manipulan directamente la información y no son responsables de su adecuado manejo, almacenamiento y organización.

Tipo de Muestreo

Tomarán a todos los empleados que laboran en la instalación central puesto que son los involucrados en el proceso de investigación. Ya que es una población pequeña que cuenta con 31 funcionarios en total de las áreas administración, financiera, comercial.

6.4. Fases Metodológicas

6.4.1. Fase Uno

Realizar un diagnóstico en el área administrativa, financiera, comercial y operativa de la empresa Aguas Mocoa S.A E.S.P. Enfocado en la gestión documental. Esta primera fase permite la identificación de falencias que más adelante conllevarán a organizar las oportunidades de mejora; también con la metodología descriptiva a través del estudio de los resultados en los diagnósticos y las entrevistas, se detalló la situación de la empresa, especificando las causas principales del problema en estudio de esta investigación.

Actividad 1. Diseño y aplicación de entrevista a los empleados del área administrativa, financiera, comercial y operativa.

Tarea 1.1: Diseñar una serie de preguntas que permitan conocer los aspectos relevantes relacionados con la gestión documental de la entidad. Dicho cuestionario contará con una cantidad de 5 preguntas aproximadamente y serán de tipo abierto para que cada uno exprese su opinión personal.

Tarea 1.2: Aplicar la entrevista de forma presencial a los empleados de la empresa que están directamente relacionados con la gestión documental.

Tarea 1.3: Analizar los resultados obtenidos a través de la entrevista.

Actividad 2. Realizar el análisis de las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la entidad.

Tarea 2.1: Identificar los aspectos positivos y negativos que se presentan en la entidad de acuerdo al manejo de la documentación, analizando todas las áreas involucradas.

Tarea 2.2: Diligenciar la matriz DOFA de acuerdo a la información identificada anteriormente.

Actividad 3. Análisis de información recopilada.

Tarea 3.1: Consolidado de la información recolectada para realizar la respectiva interpretación y determinar las falencias presentadas en el área de gestión documental.

Tarea 3.2: Socialización de los resultados obtenidos para presentar los hallazgos encontrados a las directivas de la empresa.

6.4.2. Fase Dos

Aplicar herramientas de mejora continua, se investigarán las estrategias adecuadas que se puedan emplear en la estandarización del proceso de gestión documental de la empresa Aguas Mocoa S.A.E.S.P. A partir de la metodología del kaizen, con el propósito de mitigar las incorrectas acciones presentadas.

Actividad 1. Identificar opciones de mejora en el proceso de gestión documental.

Tarea 1: Identificar los procesos existentes en la entidad y cómo están representados.

Tarea 2: Buscar herramientas que puedan adaptarse a los hallazgos encontrados en la fase uno.

Actividad 2. Aplicar metodología Kaizen para identificar actividades que presenten mejora del proceso.

Tarea 1: Adaptación de herramientas kaizen en las necesidades de la empresa.

Tarea 2: Proponer opciones de mejora al proceso de gestión documental Aguas Mocoa.

6.4.3. Fase Tres

Esta última fase se relaciona con valoración, comprobación y seguimiento de las acciones efectuadas. Con el fin de evidenciar la mejora en los procesos de gestión documental, así lograr determinar el nivel de eficacia de la propuesta

Actividad 1. Socialización de la propuesta a los directivos.

Tarea 1: Socialización del proceso de gestión documental a los directivos.

Tarea 2: Elaboración de un plan de acción de implementación del proceso.

Actividad 2. Capacitación al personal de la mejora realizada

Tarea 1: Capacitación para el uso correcto e implementación de las acciones realizadas con el personal de la empresa buscando optimizar las actividades realizadas por cada uno de ellos dentro del proceso de gestión documental.

Tarea 2: Realizar evaluación del nivel de satisfacción del proyecto, teniendo en cuenta el estado inicial y final, con las evidencias de mejora al proceso de gestión documental.

A continuación, en la **Tabla 1**. Se observa los objetivos específicos y cada una de sus actividades que están proyectadas para su ejecución, de acuerdo al tiempo establecido.

7. CRONOGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

7.1. Cronograma de actividades

Tabla 1

Cronograma del Proyecto

Actividad	Semanas															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Objetivo: 1 Realizar un diagnóstico del estado actual de los procedimientos del proceso de gestión documental de la empresa aguas Mocoa S.A. E.S. P. para el conocimiento de su estructura e identificación de deficiencias.																
Diseño y aplicación de entrevista a los empleados del área administrativa, financiera y comercial.																
Realizar el análisis de las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la organización.																
Análisis de la información recopilada.																
Objetivo: 2 Plantear e implementar herramientas adecuadas para el mejoramiento del proceso de gestión documental en la empresa Aguas Mocoa S.A. E.S.P a partir de la metodología kaizen , con el fin de mitigar las deficiencias presentadas.																
Identificar y mejorar el proceso de gestión documental.																
Aplicar metodología Kaizen para identificar actividades que presenten mejora del proceso.																
Objetivo: 3 Llevar un seguimiento y control de las acciones a desarrollar, propuestas para el proceso de gestión documental de la empresa Aguas Mocoa S.A.E.S.P. Para verificar los resultados de la propuesta de mejora.																
Socialización de la propuesta a los directivos.																
Capacitación al personal de la mejora realizada.																

Fuente: Elaboración propia

8. RESULTADOS

8.1. Fase Uno: Diagnostico

Para esta etapa se procedió a realizar un diagnóstico de las áreas de administración, financiera, comercial y operativa de la Empresa Aguas Mocoa S.A. E.S.P. Enfocado en la gestión documental.

Se procedió a llevar a cabo un estudio, en cada una de las dependencias, para ver cómo se encontraba organizado el proceso de gestión documental en la empresa, luego se pasó a realizar una detallada descripción de lo que se observaba en cada área como se observar en la **figura 3**, así mismo se tomaron fotografías como evidencias y soportes de este mismo.

Figura 3

Diagnóstico del Proceso de Gestión Documental

Diagnóstico de Gestión Documental de la Empresa	
Aguas Mocoa S.A. E.S.P.	
Fecha:	20 de abril del 2021
Nombre:	Jhonn Fredy Cabrera Zambrano
Cargo:	Pasante

Fuente: Elaboración propia

8.1.1. Observación Directa

Observación de la Dependencia Administrativa:

Área de Secretaría. Dentro del proceso de observación directa se logró evidenciar que, en la estantería no se maneja un orden consecutivo de la documentación de las carpetas, inclusive se logró mirar de que las carpetas contienen más folios de lo reglamentado, generando daños de estas mismas, en efecto la organización de carpetas 4 alas y A-Z no es la más adecuada, generando les una desorganización de la documentación física. Como se muestra en la **figura 4**.

Figura 4

Desorganización de la Estantería por Combinación de Carpetas 4 Alas y A-Z

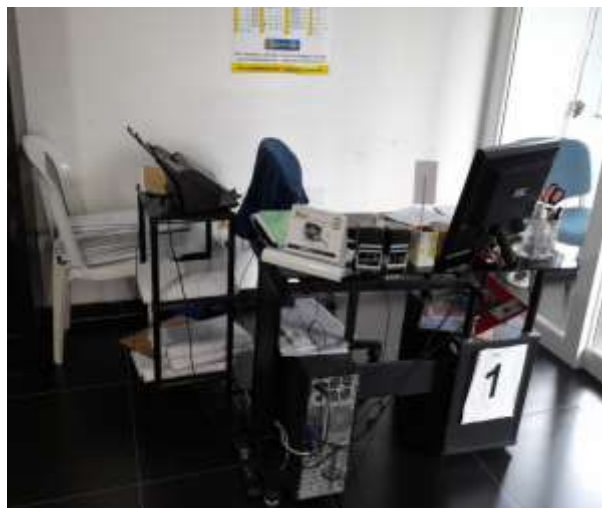


Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, se contempló la ubicación de carpetas sobre una silla del área de secretaría, por lo que no es lo más apropiado para llevar un orden y control de los documentos. Como se observa en la **figura 5**, adicionalmente esta dependencia cuenta con un escáner EPSON DS-860 de color negra como se observa a continuación en la siguiente **figura 6**.

Figura 5

Desorganización de la Oficina de Secretaria de la Empresa



Fuente: Elaboración propia

Figura 6

Impresora Epson



Fuente: Elaboración propia

Área de Control Interno: Se evidenció, una estantería madera pequeña no apropiada para la conservación de los documentos, ocupada por una perforadora, una tubería llave de paso, una caja de hojas reciclables, papeleras, envase dosificador de gel con alcohol, 2 bafles pequeños y 2 carpetas A-Z como se muestra en la **figura 7**.

No cuenta con un equipo asignado por parte de la empresa para el desarrollo de sus actividades, por lo que se deduce que labora desde su equipo personal, como aparece en la siguiente **figura 8**.

Figura 7

Estantería de Madera del Área de Control Interno



Fuente: Elaboración propia

Figura 8*Oficina de Control Interno*

Fuente: Elaboración propia

Área Jurídica: Se observó que tiene una estantería con unas carpetas blancas y cafés que contenían muchos folios en algunas, llevando un tipo de pestañas separadoras en la esquina está incumpliendo con lo reglamentado por la norma, como se muestra en la **figura 9**. Por lo visto no se maneja un orden consecutivo por carpetas, creándose desorganización documental física.

Cabe considerar, por otra parte, que se almacenan cajas de documentos en lugares no aptos para la conservación de archivos, ocasionando inseguridad de la información que estos contienen, como se evidencia en la siguiente **figura 10**.

Figura 9*Estantería del Área Jurídica*

Fuente: Elaboración propia

Figura 10*Depósito de la Documentación del Área Jurídica*

Fuente: Elaboración propia

Área de Sistema de Gestión y Seguridad y Salud en el Trabajo: Se logró evidenciar que la estantería contiene elementos inadecuados como lo son: guantes, caretas, cuerdas, bolsas y 3 libros A-Z, considerando que esta se usa para la conservación de documentos y archivos documentales y no para ese tipo de elementos encontrados. Como se muestra en la **figura 11**.

Figura 11

Estantería del Área SS



Fuente: Elaboración propia

Tan bien se evidenció que sobre el escritorio tiene unas carpetas con documentación desorganizada y una caja con hojas reciclables, por lo que se deduce que es la documentación que viene desarrollando actualmente, como se muestra en la **figura 12**

Figura 12

Documentación que Maneja el Encargado del Área de Salud y Seguridad en el Trabajo



Fuente: elaboración propia

Área Talento Humano: Se logró observar una estantería donde, tiene organizada documentación de cada una de las carpetas, con un orden consecutivo, de acuerdo a la importancia y al personal nuevo que ingresa a la empresa, para llevar un mejor control de la documentación actual como aparece en la **figura 13**. Así mismo se observó que tienen 4 carpetas A-Z y un casco de color negro, ocasionando reducción de espacio y desorganización.

Figura 13

Estantería del Área de Talento Humano



Fuente: Elaboración propia

Área de Archivo: Dentro de la observación, se logró ver que hay una cantidad de carpetas 4 alas sobre escritorios, también notó que hay una combinación de elementos inadecuados en la oficina de archivo como: tubos, cajas, bolsas plásticas, pinturas, alimentos de cafetería, cajas en estado defectuosas y elementos de aseo como se muestra en la siguiente **figura 14**. De esta manera se pudo deducir que no hay un manejo adecuado en el control y orden de los documentos de esta área.

Por otra parte, se alcanzó a mirar que hay dos áreas unidas en un mismo lugar, generando descontrol, desorganización y reducción de espacios para la preservación de los documentos archivísticos de la empresa como se evidencia en la **figura 15**.

Figura 14

Estado de la Oficina de Archivo de la Empresa



Fuente: elaboración propia

Figura 15

Estantería del Área de Archivo



Fuente: elaboración propia

Observación de la Dependencia Financiera: En esta se observó que la mayoría de carpetas son de A-Z, lleva un consecutivo del manejo de información actual, también se logró mirar que tienen un desorden de una caja que contiene carpetas de manera incorrecta y elementos como, bolsas plásticas en la parte de encima de la estantería como se muestra en la **figura 16**.

Figura 16

Estantería del Área Financiera

Fuente: Elaboración propia



Observación de la dependencia comercial: Se encontró que llevan un orden de la documentación, en cuanto a las carpetas que se manejan son diferentes a las que se reglamentan como se muestra en la **figura 17**, los espacios son muy pequeños donde están ubicados los estantes, perturbando la movilidad al entrar a guardar esta documentación.

Figura 17*Estantería del Área Comercial*

Fuente: Elaboración propia

Observación de la dependencia operativa: Se logró observar que no hay un orden consecutivo de las carpetas, por otra parte, se pudo ver que existe una combinación de carpetas en la estantería, unas de tipo 4 alas de color blancas, A-Z y otras de color café generando un desorden, existen otros elementos dentro del estante que reducen el espacio de estos documentos como caja y una bolsa plástica, un pote agua. Como se muestra en la **figura 18**

Figura 18*Estantería del Área Operativa*

Fuente: Elaboración propia

8.1.2. Análisis de la Observación Directa

De acuerdo a lo observado anteriormente se logró la identificación de problemas que se presentan en cada una de las áreas de la Empresa Aguas Mocoa, tales como:

- ❖ **Existencia de materiales insignificantes.** En la zona de laboral se hallan instrumentos viejos que no han sido trasladados al sitio de depósito.
- ❖ **Limitación de espacio por la documentación.** Se debe a la mala organización y disposición de archivadores y documentación no archivada.
- ❖ **Documentos amontonados.** Se encuentra documentación sin archivar no se sabe su tiempo de elaboración, también se hallan documentos repetidos en diferentes sitios de las oficinas.
- ❖ **Desorden en el espacio laboral.** Generado por la documentación amontonada, réplicas, estantería sin organizar, material disperso, bolsas, cuerdas, casco y una botella de agua.

- ❖ **Inexistencia de seguridad documental.** Se encuentran solo documentos en físico y nada en digital.
- ❖ **Capacidad de almacenamiento limitada.** En las áreas de la empresa Aguas Mocoa se encuentran algunos estantes para la conservación de archivos, el espacio es muy pequeño, puesto que la producción es mayor de documentos y requiere de un espacio más grande.
- ❖ **Exceso de instalaciones.** El exceso de cableado de internet, del tomacorriente en las oficinas pueden provocar cortocircuito eléctrico y de las computadoras.

Tal como lo vemos, en la siguiente **figura 19** se encuentran algunos de los problemas mencionados anteriormente.

Figura 19

Desorganización Documental en el Área Comercial



Actividad 1. Diseño y aplicación de entrevista.

Para esta actividad lo primero que se realizó fue proyectar un boceto de formato para el contenido que iba a llevar, lo segundo se diseñó 5 preguntas abiertas con la finalidad de obtener detalles más profundos del proceso de gestión documental y la percepción de las opiniones de todos los empleados entrevistados de la empresa como se muestra en la **figura 20**, para la recolección de excelentes resultados.

Figura 20

Formato de Entrevista del Personal Agua Mocoa

ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVA,
FINANCIERA, COMERCIAL Y OPERATIVA DE LA EMPRESA AGUAS MOCOA S.A
E.S.P.

Fecha: ____/____/____

Número de entrevista: _____

OBJETIVO: Conocer los aspectos relevantes relacionados con la gestión documental de la empresa Aguas Mocoa S.A E.S.P. La información obtenida se utilizará exclusivamente para fines académicos por lo cual te invitamos a contestar con sinceridad.

I. Información general del entrevistado:

Nombre: _____

Cargo: _____

II. Información específica del entrevistado:

Género: Masculino _____ Femenino _____

Nivel educativo: Bachiller _____ Técnico _____

Pregrado _____ Posgrado _____

III. Área de la empresa a la cual pertenece:

Administrativa: _____

Financiera: _____

Comercial: _____

Operativa: _____

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo define usted la gestión documental?

2. ¿Cree usted que el procedimiento que está utilizando para el proceso de gestión documental es eficiente? ¿Por qué?

3. ¿Considera importante el proceso de gestión documental en la empresa Aguas Mocoa S.A. E.S.P.? ¿Por qué?

4. ¿Cuál cree usted que sean los problemas que se presentan en el proceso de gestión documental de la empresa aguas Mocoa S.A. E.S.P.?

5. ¿Qué recomendaciones haría para resolver los problemas del proceso de gestión documental en la empresa?

Fuente: Elaboración propia

Tarea 1.2. Entrevista dirigida al personal de las áreas administrativa, financiera, comercial y operativa de la Empresa Aguas Mocoa S.A E.S.P.

Se procedió a la realización de las entrevistas del personal de la Empresa de Aguas Mocoa S.A. E.S.P. para mayor control en cuanto a la realización se diseñó una tabla, la cual lleva un número de entrevistado, el nombre, el cargo, el género, la antigüedad, el nivel educativo y el área a la que pertenece cada uno como se muestra a continuación la siguiente **tabla 3**. De acuerdo a ese orden se aplicaron cada una de las entrevistas y la obtención de sus respuestas.

Tabla 2*Personal Entrevistado de la Empresa Aguas Mocoa*

N° Entrevista	Nombre	Cargo	Género		Años Antigüedad	Nivel Educativo	Área
			F	M			
0.1	Leidy Andrea Obando	Almacén y Archivo	X		6 años	Pregrado	Administrativa
0.2	Nidia del Socorro	Talento Humano	X		13 años	Pregrado	Administrativa
0.3	Yohan Sebastián Castillo Guerra	Coordinador de SST.		X	2 meses	Pregrado	Administrativa
0.4	Daniel Yesid Bastidas	Apoyo en Gestión de la Tecnología e Información		X	8 meses	Pregrado	Administrativa
0.5	Elías Malua Sayalpu	Jefe Control Interno		X	7 meses	Posgrado	Administrativa
0.6	Ester Usma Oquendo	Auxiliar de Cuentas	X		8 años	Pregrado	Financiera
0.7	Carlos Malua Sayalpu	Auxiliar de Presupuesto		X	8 años	Tecnólogo	Financiera
0.8	Diego Tuberquia	Coordinador Comercial		X	9 años	Pregrado	Comercial
0.9	Gloria Isabel Tamayo Ramírez	Ingeniera Ambiental	X		1 año	Pregrado	Operativa
10	Nancy Jineth Rodríguez Gutiérrez	Coordinadora de Planta	X		8 años	Postgrado	Operativa

Fuente: Elaboración propia

Entrevista: Primera pregunta

1. ¿Cómo define usted la gestión documental?

Respuesta 1. Es el proceso de todo lo que se lleva en archivo de las áreas de la empresa de manera física al área central.

Respuesta 2. Es un proceso mediante el cual se mantiene organizada la información dentro de una empresa, de manera que esta esté foliada y pueda permitir fácil su acceso.

Respuesta 3. Es todo lo de archivo que se maneja en archivo central, actualmente no manejo información física ahora se maneja todo el electrónico.

Respuesta 4. Es toda la gestión que realizamos para todo nuestro archivo de manera escrita, de manera digital, con el fin de preservar la conservación de estos documentos y tan bien de la información.

Respuesta 5. La gestión documental realiza una buena labor con todos esos documentos y la totalidad de esos archivos que se manejan, precisamente para un seguimiento organizado del área en cuestión.

Respuesta 6. Es el proceso por el cual uno recibe la documentación, los archivos, oficios, todo lo que genere desde mi puesto de trabajo, y se le da respuesta y se lo procede archivar.

Respuesta 7. Es un proceso el cual se debe establecer en todas las empresas para una organización del archivo.

Respuesta 8. Es el proceso de salvaguardar los documentos activos de la empresa.

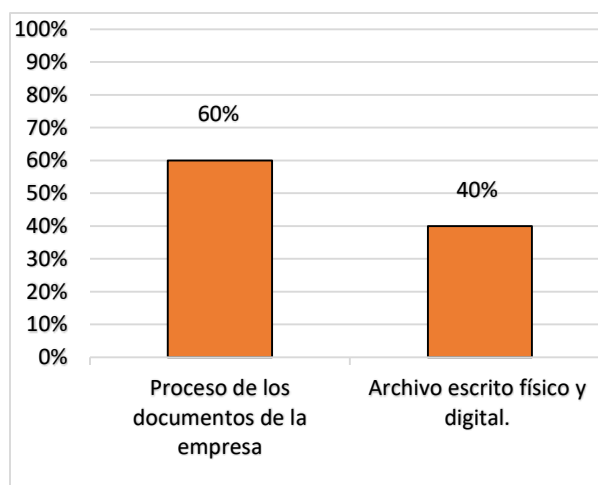
Respuesta 9. Es el proceso de cómo guardar la documentación de la empresa, información que uno maneja desde el puesto de trabajo de tal forma que cuando se la requiera se la encuentre en medios físico o magnético.

Respuesta 10. Es un área muy importante en una empresa donde se empieza a administrar todo lo que tiene que ver con los documentos digitales, documentos físicos, que se lleven de manera organizada y que pueda ser ubicada de manera rápida.

Para mayor entendimiento se realizó la tabulación del resultado de la primera pregunta arrojando un porcentaje como se muestra en la siguiente **figura 21**.

Figura 21

Identificación de Conceptos del Proceso de Gestión Documental



Fuente: Elaboración propia

Análisis

Para la primera pregunta se obtuvo un resultado del 60% de los entrevistados que definieron el proceso de gestión documental como un proceso de la empresa, y para el 40% lo definieron como un archivo escrito físico y digital, por ende, significa que tienen idea de gestión documental, pero desconocen la funcionalidad de este.

Entrevista: Segunda pregunta

2. ¿Cree usted que el procedimiento que está utilizando para el proceso de gestión documental es eficiente? ¿Por qué?

Respuesta 1. Es eficiente porque se está foliando y se está haciendo el índice de cada carpeta el inconveniente es el espacio para este procedimiento.

Respuesta 2. No, aquí es muy deficiente porque en primer lugar no se ha tenido capacitaciones, no se cuenta con una oficina que sea de archivo prácticamente, se maneja de acuerdo a sus conocimientos.

Respuesta 3. Si

Respuesta 4. No del todo, digamos que parte del proceso está bien al foliarse, al organizarse, al eliminarse los documentos no necesarios, pero nos hace falta la digitalización de esos documentos, la conservación y preservación se hace hasta las carpetas, las hojas de control y en archivo central van en sus respectivas cajas.

Respuesta 5. No porque en realidad es muy poco el tiempo que llevo en la empresa y debido a eso cuento con poca información llevando lo más relevante como son resoluciones y demás en medio físico no manejo en digital que debería ser lo ideal.

Respuesta 6. No porque no hay un protocolo establecido para decir recibo el oficio lo contestó y lo guardó de esta manera en la caja de archivo.

Respuesta 7. Si en mi área, porque inicialmente el proceso que se venía manejando no contaba con la gestión documental basada en la iso 9000-2015, posterior a eso se hizo la actualización y ejecutarlo como tal.

Respuesta 8. No, porque se presentan varios inconvenientes a la hora de consultar un documento en específico.

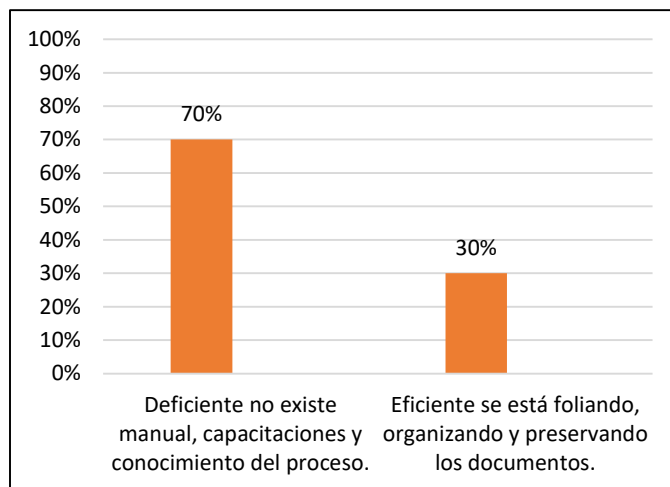
Respuesta 9. No se sabe si se está haciendo bien el proceso o lo estamos haciendo regular porque se desconoce el proceso de gestión documental.

Respuesta 10. En el momento no se está aplicando realmente como lo dice la norma general de archivo, se están haciendo cosas muy básicas, pero si es necesario que la gestión documental sea aplicada al 100 por ciento a esta norma.

En la segunda pregunta se realizó la tabulación logrando resultados como se observa a continuación en la **figura 22**.

Figura 22

Nivel de Eficiencia del Proceso Documental en la Organización.



Fuente: Elaboración propia

Análisis

Como resultado de la segunda pregunta se obtuvo un 70% de los entrevistados que dieron respuesta que el procedimiento es deficiente, porque no existe un manual, capacitaciones y conocimiento del proceso. Y para un 30% respondieron que el procedimiento es eficiente ya que se está foliando, organizando y preservando los documentos. Esto determina que la mayoría del personal de la empresa no está conforme con la eficiencia del procedimiento.

Entrevista: Tercera pregunta

3. *¿Considera importante el proceso de gestión documental en la empresa Aguas Mocoa SA ESP? ¿Por qué?*

Respuesta 1. Si es muy importante porque es un proceso que deberíamos llevarlo con más frecuencia puesto que nos permite lograr llevar un mejor control y eficiencia de la documentación de la empresa.

Respuesta 2. Si claro porque aquí se maneja mucha información y la verdad pues que cuando se requiere información no se tiene conocimiento previo donde se encuentra, porque no se lleva una clasificación no se lleva buena organización de esta.

Respuesta 3. Si claro es importante porque se maneja con control de todo lo que se hace y de las respuestas que se dan ante cualquier persona o entidad que la requiera.

Respuesta 4. Súper importante creo que del buen manejo de la gestión documental dependen muchas cosas, en los procesos de la información en nuestra organización.

Respuesta 5. Sí, creo que es mejor dicho primordial y la base de muchos procesos porque a veces llegan muchos requerimientos y como no hay una buena gestión documental, se generan retrasos en los procesos y en los tiempos de respuestas.

Respuesta 6. Por supuesto, porque muchos de los procesos que se manejan de otras administraciones pasadas, como estas no han llevado una gestión documental es complicado saber el lineamiento de estos procesos y de la información.

Respuesta 7. Claro que sí porque se lleva un orden.

Respuesta 8. Si porque para el correcto funcionamiento y responder a las diferentes solicitudes que llegan a la empresa se requiere un nivel de respuesta ágil para consultar en los documentos históricos y también poder actualizarlos.

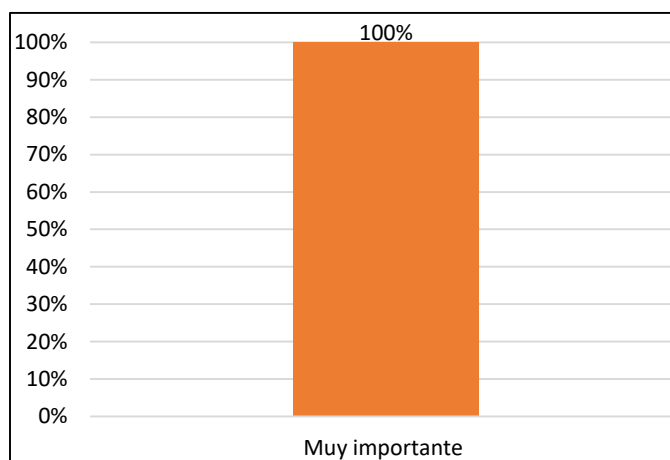
Respuesta 9. Claro, lógico, puesto que ahí se va a encontrar toda la información de la empresa de los procesos y actividades que se están ejecutando.

Respuesta 10. Claro que es súper importante porque creo que la documentación es la vida de una empresa, es donde reposa toda la información histórica de la empresa la cual en cualquier momento puede utilizar tanto para consulta o un procedimiento que se requiera por la organización.

Posteriormente se hizo la tabulación del resultado de la tercera pregunta arrojando un porcentaje como se muestra en la siguiente **figura 23**.

Figura 23

Nivel de Importancia del Proceso Documental en la Empresa



Fuente: Elaboración propia

Análisis

En la tercera pregunta se logró obtener un resultado del 100% del personal entrevistado, dieron como respuesta que es muy importante el proceso de gestión documental, porque le permite al personal y a la empresa tener mayor control y seguridad de la información de manera física o magnética. Considerando que las respuestas del personal fueron importantes se ve la necesidad del proceso sea implementado para alcanzar respuestas positivas en la entidad.

Entrevista: Cuarta pregunta

4. ¿Cuál cree usted que sean los problemas que se presentan en el proceso de gestión documental de la empresa Aguas Mocoa S.A. E.S.P.?

Respuesta 1. Uno de los problemas es el espacio como también la falta de capacitación al personal en general que manejan archivo documental.

Respuesta 2. Primero diría, la falta de gestión y por supuesto ya que como las administraciones que llegan, están de paso entonces no le ponen importancia, esto hace que por parte de los demás procesos pierdan el interés en la ejecución en la empresa.

Respuesta 3. La falta de interés en las áreas para la ejecución en cada proceso que manejamos.

Respuesta 4. Que no existe un proceso definido como tal, no se conoce realmente cómo se debe manejar el proceso de gestión documental y organizado en la empresa.

Respuesta 5. La principal falencia que se tiene, es que no cuenta con un personal asignado para que haga esa función del proceso de gestión documental en la empresa.

Respuesta 6. Que no hay un protocolo establecido, no hay un proceso, para ninguna de las áreas, si no cada funcionario le damos el manejo que consideramos.

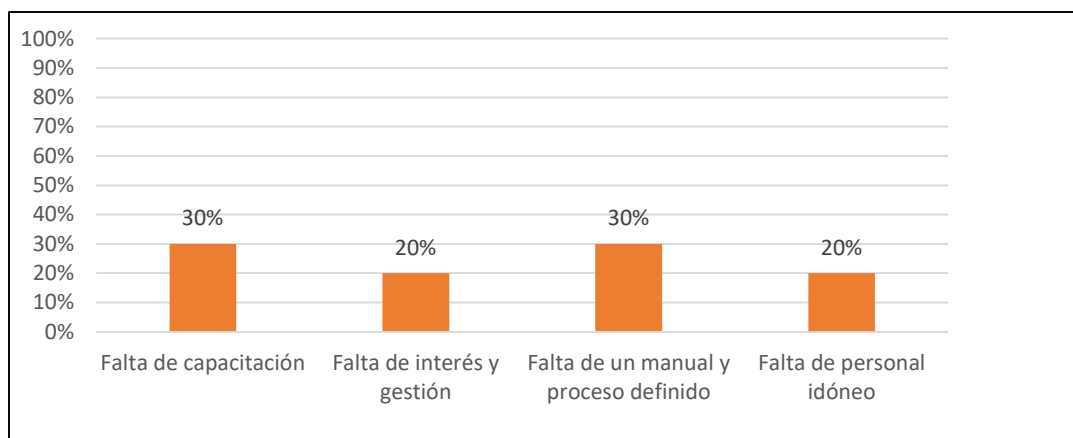
Respuesta 7. Primero porque no hay capacitación, ellos no conocen que es la gestión documental y como son los procesos como tal.

Respuesta 8. Los problemas que se presentan son que hay mucha desorganización en la parte de la conservación física de los documentos.

Respuesta 9. Falta de capacitación para poder llevar de manera adecuada los procesos.

Respuesta 10. El principal problema es que no hay una persona idónea para que esté a cargo de este proceso de gestión documental y adicional a esto, que tenga la experiencia en esta área.

A continuación, se realizó la tabulación del resultado de la cuarta pregunta arrojando un porcentaje como se muestra en la siguiente **figura 24**.

Figura 24*Dificultades más Relevantes del Proceso Documental en la Entidad*

Fuente: Elaboración propia

Análisis

En la cuarta pregunta se consiguió un resultado del 30% de los entrevistados que respondieron, falta de capacitaciones, sería una dificultad en la empresa, para un 20% contestaron que hay ausencia de interés por parte del personal de la empresa y de los directivos lo que sería la deficiencia en el proceso de la empresa, y con otro 30% de los entrevistados, respondieron la ausencia de un manual y la implementación del proceso es la dificultad en la organización, y 20% contestaron la carencia de un personal profesional idóneo lidere el proceso de gestión documental, sería dificultad de la empresa. Como resultado se determina que la implementación del proceso de gestión documental ayudaría a reducir esas dificultades presentadas en la organización para mayor beneficio.

Entrevista: Quinta pregunta

5. *¿Qué recomendaciones haría para resolver los problemas del proceso de gestión documental en la empresa?*

Respuesta 1. La primera que amplié el lugar o espacio de archivo central, la segunda que nos capaciten con alguien profesional en el área de gestión documental.

Respuesta 2. En primer lugar, que exista sentido de pertenencia tanto con la documentación en los procesos y con la entidad y pues que lograr obtener apoyo por las directivas.

Respuesta 3. Que todo se maneje de manera magnética y que se realicen las capacitaciones con el personal.

Respuesta 4. Dedicación, capacitaciones a cada área y destinar un tiempo para la organización.

Respuesta 5. Se empiece con contratar pasantes que sean del área de gestión documental o archivos, para que hagan el proceso de digitalización de la información.

Respuesta 6. Que se establezca un manual o procedimiento que lo socialicen, se capacite y se lleve a cabo como tal.

Respuesta 7. Lo primero que debe hacer es contratar una persona de planeación, encargada de orientar sobre los procesos de gestión documental en la empresa para que las áreas funcionen adecuadamente.

Respuesta 8. Implementar un modelo o un sistema que permita llevar un orden y estandarizar este proceso.

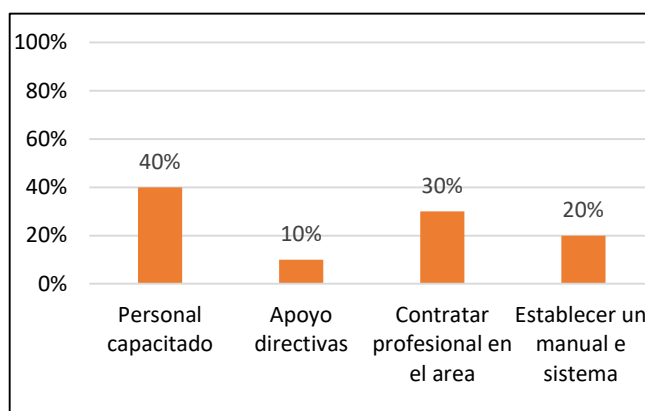
Respuesta 9. Capacitar al personal que está a cargo del archivo para que ella pueda capacitar a los demás.

Respuesta 10. Contar con el personal idóneo para que se pueda llevar a cabo el proceso y este pendiente con el control en las áreas.

De acuerdo a las respuestas de la quinta pregunta se realizó la tabulación obteniendo un porcentaje como se muestra en la siguiente **figura 25**.

Figura 25

Recomendaciones para Mejorar el Proceso Documental en la Empresa



Fuente: Elaboración propia

Análisis

En la pregunta cinco se logra obtener una respuesta del 40% de los entrevistados que contestaron, que todo el personal sea capacitado, para mitigar la deficiencia del proceso de gestión documental en la entidad, un 10% responde, contar con el apoyo de las directivas, para minimización de las dificultades de la organización, para un 30% contestó, la contratación de personal profesional en área de gestión documental, para solucionarse el proceso de gestión documental de la empresa. Y el 20% da respuesta que debe establecerse un manual o sistema en el proceso de gestión documental. Como resultado se determinó que el personal realizó recomendaciones positivas para beneficio de todos y viendo la necesidad del proceso de gestión documental en la empresa.

8.1.3. Análisis de la Entrevista Realizada

Conforme a los resultados obtenidos de la entrevista se logró identificar que no hay espacio amplio para guardar los archivos documentales, cabe resaltar que no hay interés y atención por parte de la directriz es por ello que el personal de la empresa cuenta con limitado conocimiento en el proceso de gestión documental, en efecto esto, le permite determinar la ineficiencia presentada en la entidad del proceso. En relación a la problemática expuesta, se requiere apoyo por parte de la administración, con la contratación de personal profesional con experiencia en el área y de hecho lograr que se implemente un manual, capacitaciones, de tal forma que le permita reducir pérdidas de documentos, información, en igual forma con sanciones

de las entidades competentes, de esta manera se logra obtener un control y eficiencia en la organización.

Actividad 2. Identificar los aspectos positivos y negativos

Para la realización de esta actividad se construyó una tabla, estableciendo los aspectos positivos y negativos de la organización. Como se observa a continuación en la **tabla 3**

Tabla 3

Aspectos Positivos y Negativos del Proceso Documental en la Empresa

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
Se cuenta con personal encargado en el área central de archivo.	Falta de sensibilización de temas de gestión documental en la empresa.
Manejo del proceso de gestión documental de manera natural empírica, de acuerdo a sus conocimientos.	No se cuenta con manual de gestión documental.
Cuenta con un depósito donde almacenar los archivos documentales.	No existe proceso documental como tal en la entidad.
Existe disposición del personal en aprender en el proceso documental.	Falta de espacio para la preservación de los archivos físicos.
	Falta de capacitaciones al personal en temas de gestión documental.
	No se cuenta con personal profesional y con experiencia en la materia.
	No existe cultura documental.
	Falta de interés y compromiso por parte de algunos colaboradores en el manejo de sus actividades.
	El manejo que tienen del proceso de gestión documental no es adecuado.

Fuente: Elaboración propia

Tarea 2.1. MATRIZ DOFA

Se construyó una matriz para la identificación de los principales factores externos y factores internos que inciden en la gestión documental de la empresa, y el planteamiento de estrategias como se muestra a continuación en la **tabla 4**.

Tabla 4

Matriz Dofa de Análisis de Gestión Documental en la Empresa

DETALLE	Fortalezas (F)	Debilidades (D)
Conocimiento del proceso	La empresa maneja el proceso de una manera empírica de acuerdo a sus conocimientos.	Poco conocimiento de la gestión documental.
Infraestructura archivística	Se cuenta con un área de depósito de archivo en las instalaciones de Aguas Mocoa.	El área de depósito donde se encuentran archivados los documentos no es adecuada para el almacenamiento.
Disposición de almacenamiento	La empresa tiene un espacio de archivo para la conservación de los documentos de la entidad.	Carencia de espacio físico para la conservación documental.
Responsables de la documentación	Se cuenta con un prestador de servicio que tiene en custodia los documentos de archivo.	No se cuenta con personal idóneo y la experiencia en el área documental.
Adaptabilidad de los cambios	Transformación cultural de archivar información física a magnética en la entidad.	Ausencia de cambio cultural en el uso de la información por parte del personal.
Implementación de Registros del proceso	Se cuenta con el diseño de un manual de documentos en la entidad.	No existe un manual de gestión documental en la empresa.
Compromiso con las políticas del proceso.	Existe disposición del personal en aprender en el proceso documental.	Falta de compromiso por parte de algunos colaboradores al momento de cumplir en las dependencias.
Técnicas de mejora	La organización cuenta con un escáner para la digitalización de los documentos.	Carencia de herramientas para la digitalización de archivos documentales
Capacitación de la entidad	Personal de la alcaldía hace capacitaciones en la Empresa Aguas Mocoa	Falta de capacitaciones del personal de la empresa
Tabla de retención documental	Se diseñó y se propuso un modelo de la tabla de Retención Documental.	No cuenta con una (TRD) Tabla de Retención Documental.
Funcionalidad del proceso de gestión documental	Existe un comité por parte de la empresa presto a colaborar en la funcionalidad del proceso.	El proceso de gestión documental no se encuentra implementado.
Implementación del proceso al reglamento interno	Se adjuntó en el plan anual de capacitación al proceso de gestión documental	No existe en el plan de capacitación anual de la entidad temas relacionados con la gestión documental.

OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS – FO	ESTRATEGIAS -DO
La adopción del uso de la tecnología como drive ayuda a guardar la documentación de manera segura y eficiente.	F5 O1: Permitiendo obtener mayor seguridad de la información documental de la empresa.	
Acomodar el depósito de archivo de acuerdo con establecido por el archivo general de la nación	F3 O2: Le facilita a la entidad tener orden y control de archivos bajo la normalidad espatulada.	D2 O2: le permite llevar control y eficiencia para ejecución de funciones dentro del lugar expuesto.
Fortalecer el sistema de gestión documental establecido con las normas vigentes.	F1 O3: Le favorece de manera positiva a la entidad para mejorar el conocimiento y fortalecer el proceso de acuerdo a la ley.	D3 O3: Le permite obtener mayor compromiso con el personal de la empresa en cada una de las áreas de trabajo y aceptación del proceso de gestión documental.
Convenios con el Sena	F12 O4: La implementación en el plan anual de capacitaciones del proceso, crea la facilidad para convenios con el Sena y otras entidades en procesos de capacitación.	D12 O4: Se crea lazos de comunicación, para la implementación de capacitaciones del proceso en la organización
Implementación del sistema de gestión documental, partiendo del progreso que tiene en la entidad, ajustado a sus condiciones.	F7 O5: Esto permite que la empresa tenga la facilidad de implementar y acoplarse al proceso de gestión documental gracias al compromiso y disposición del personal.	D11 O5: Le genera respuestas positivas para la empresa estableciendo de manera oficial el proceso de gestión documental para mayor eficiencia y control de sus archivos.
Plantear una propuesta de mejora del sistema de gestión documental en función de los avances que posee la empresa haciendo el ajuste a condiciones legales.	F11 O6: Fortalece el sistema para que se pueda llevar a cabo la propuesta del proceso en la empresa y obtener mejoras.	
Sensibilización a los empleados de cada dependencia en cuanto al manejo de documentación y la manera correcta aplicabilidad del proceso de gestión documental.	F1 O7: Se fortalece el conocimiento de cada persona de la empresa permitiéndole conocer de manera correcta la ejecución del proceso de gestión documental.	D1 O7: La sensibilización permite obtener resultados positivos en el proceso de gestión documental de la empresa aumentando el conocimiento en los empleados.
Gestionar recursos físicos y económicos para la adecuación y/o reubicación del archivo central de la empresa.		D3 O8: La inclusión de recursos físicos le asegura mayor control del volumen documental en la organización.

AMENAZAS	ESTRATEGIAS - FA	ESTRATEGIAS-DA
El clima es un factor que afecta la parte documental física, por su deterioro.		
Escasos recursos económicos para apoyar la contratación del personal con experiencia de gestión documental.	F4 A2: Aprovechar que la organización cuenta con el respaldo de la personal de custodia de los documentos, aunque no tenga la experiencia, genera seguridad.	
Incumplimiento normativo lo que conlleva a sanciones por parte de entidades competentes en cuanto a retrasos por contestaciones de la documentación.	F11 A3: Aprovechar el respaldo del comité para que se lleve mejor el control del proceso y evitar sanciones con las entidades competentes .	
Crecimiento del volumen documental.	F3 A4: Aprovechar y optimizar al máximo el espacio físico para la conservación de documentos y evitar el volumen de archivos.	
Pérdida de la documentación por causa de catástrofe natural.	F5 A5: Cultura de guardar la información física en magnética le permite reducir pérdidas de documentos en caso de catástrofe generando seguridad y ahorro de costos para la empresa.	
Si no se adecuan de las unidades de conservación, la documentación puede sufrir daños y pérdida de información	F2 A6: El depósito en la empresa ayuda a conservar la documentación que se genera en las dependencias, mitigando daños y pérdidas de la información archivística.	
Falta de espacio y organización ya que se encuentran unidas dos áreas archivo y almacén esto genera reducción de espacio y desorden.		
Desinterés en la aplicación de las tablas de retención.	F10 A8: Es significativo de que se empezó a darle importancia a herramientas para el control de los documentos archivísticos de la organización.	
El proceso de gestión documental, en el plan estratégico anual de la empresa, no se encuentra como una debilidad puesto que el archivo de la empresa es deficiente no permite identificar los bienes de la empresa ni el control de inventarios.	F12 A9: La inclusión del proceso de gestión documental en el plan anual es un gran logro para la empresa y el personal ya que les permitirá avanzar de manera positiva.	

Tarea 2.2. Análisis de las fortalezas, debilidades oportunidades y amenazas de la entidad

El análisis DOFA, permitió identificar los principales retos que debe afrontar la empresa para mejorar su desempeño en el desarrollo de administración documental, los cuales, se muestran a continuación.

- ❖ Establecer canales de comunicación con las directrices, para determinar un acuerdo de apoyo en el proceso de gestión documental, que les permita conseguir mejor aceptación y dirección en la empresa.
- ❖ Buscar un espacio más amplio y adecuado para la conservación de archivo documental en físico, de manera que se pueda generar excelente organización, reducción de espacio, y menor pérdida de información.
- ❖ Contratar personal profesional con experiencia laboral, en gestión documental para que a su vez este realice la implementación del manual y la capacitación al personal de la entidad.
- ❖ Establecer un proceso de gestión documental que les permita garantizar la ejecución y control de cada una de las áreas de la empresa, para obtener mejores resultados y satisfacción por parte del personal.
- ❖ Llevar a cabo un programa de capacitación y fortalecimiento del proceso de gestión documental, donde se puedan adquirir el conocimiento del proceso y aplicarlo de manera adecuada en todas las áreas.

- ❖ Crear cultura y compromiso en todo el personal de la empresa Aguas Mocoa, para que el buen manejo del proceso de gestión documental, les permita una mejora y control documental en la entidad.
- ❖ Implementar herramientas tecnológicas, como software de gestión documental, para una mayor efectividad, optimización de tiempos, reducción de costos y conseguir la satisfacción del personal y clientes en la empresa.
- ❖ Implementar herramientas de escáner, con el objetivo de que los archivos documentales, sean digitalizados y organizados en carpetas en la nube, con la finalidad de tener mejor control de la información y documentación.

Actividad 3. Análisis de información recopilada.

Tarea 3.1 consolidado de la información.

De acuerdo a las actividades realizadas, se logró recolectar información muy importante para la ejecución del estudio y análisis de las dificultades, en el proceso de gestión documental de la empresa aguas Mocoa S.A ESP. Así mismo se realizó una clasificación de los problemas más influyentes en cada actividad, y poder determinar así cuáles son las principales falencias de la empresa Aguas Mocoa. Como se puede evidenciar en la siguiente **tabla 5**.

Los colores en la tabla significan la importancia y el manejo debe tener.



Azul: Muy importante que se ejecute



Verde: Importante y tiene manejo de acción



Naranja: Algo importante, y posee manejo y control.

Tabla 5*Consolidado de la Información Recolectada*

DIAGNÓSTICO	ENTREVISTA	MATRIZ DOFA
Falta de espacio (lugar donde almacenar archivos documentales.)	Poco espacio para la conservación de la documentación.	Carencia de lugar para la preservación de los documentos físicos.
Carencia de control en la organización de los archivos documentales en las estanterías.	Falta de interés, apoyo y gestión de la directriz en el área de gestión documental	No hay apoyo por parte de las directrices, en el proceso de gestión documental.
Independizar el área de archivo del almacén, para tener un mayor control, orden y mayor espacio.	Carencia de la implementación de un proceso eficiente en la empresa de gestión documental.	No existe un proceso documental implementado en la empresa.
	Falta de personal profesional en el sector de gestión documental.	No se cuenta con el personal competente y con la experiencia en materia.
	Falta de conocimiento en el proceso de gestión documental.	No existe cultura documental
	Falta de un manual de gestión documental que se haya establecido en la empresa.	No se dispone de un manual de gestión documental en la organización.
	Falta de capacitaciones al personal general de la empresa.	Falta de capacitaciones al personal en temas de gestión documental.
	Falta de compromiso e interés en las áreas por la ejecución del proceso.	Falta de interés y compromiso por parte de algunos colaboradores en el manejo de sus actividades.
	Falta de contratación de auxiliares(pasantes) en archivos.	No existe en el plan de capacitación anual relacionados con asuntos de gestión documental.
	Falta de herramientas, equipos para la implementación de documentos digitales.	No se cuenta con los recursos económicos para apoyar la contratación del personal idóneo en gestión documental.

Fuente: Elaboración propia

Tarea 3.2. Socialización de los resultados obtenidos para presentar los hallazgos encontrados a las directivas de la empresa.

En esta actividad se realizó la divulgación de los resultados obtenidos de las actividades, del diagnóstico, entrevista y matriz dofa, con el subgerente administrativo, financiero y comercial, Ernesto Muriel Ospina. Informando cuáles eran las deficiencias encontradas, su importancia, afectación en la empresa que estas generan y lo importante, de optimizar el proceso de gestión documental en la empresa Aguas Mocoa, los beneficios que esta traería, un mejor control y eficiencia. Como se observa en la siguiente **figura 16**.

Figura 26

Socialización de los Resultados con las Directivos de la Empresa



Nota: Información de los resultados obtenidos.

Fuente: elaboración propia

8.2. Fase Dos: Aplicación de la Herramienta de Mejora Continua

Actividad 1. Identificar opciones de mejora del proceso de gestión documental.

Tarea 1. Identificar los procesos existentes en la entidad

(MECI, 2018) Para la identificación de los procesos existentes de la empresa se procedió en la búsqueda de información en el documento P.A.5 MECI Mocoa de la página 26, encontrándose los procesos de la empresa se divididos en tres grupos como se muestran a continuación:

❖ **Procesos estratégicos.** Establecen la responsabilidad de la alta dirección, que permiten definir y desplegar las estrategias, políticas, fijar objetivos, provisionar la comunicación, reforzar la disponibilidad de instrumentos principales de la empresa para garantizar el mejoramiento continuo y el rendimiento de los empleados con eficiencia y eficacia.

❖ **Procesos misionales.** Hace referencia a las tareas propias de la empresa que facilitan el resultado previsto por la organización en la realización de su objeto social o razón de ser. En este sentido, componen la cadena de valor de la empresa para satisfacción de los usuarios.

❖ **Procesos de apoyo.** Comprende el procedimiento para la provisión de los medios necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de mejora continua. (MECI, 2018)

Los procesos se encuentran representados de la siguiente manera:

1. Procesos Estratégicos:

1.1 Gestión de direccionamiento estratégico.

1.2 Gestión de Ordenamiento territorial

2. Procesos Misionales:

2.1 Gestión comercial

2.2 Acueducto

2.3 Alcantarillado

2.3 Facturación y Recaudo

3. Procesos de Apoyo:

3.1 Gestión administrativa

3.1 Gestión Financiera

3.2 Gestión Humana

3.3 Gestión Jurídica

3.4 Gestión de Tecnología de la Información

3.5 Gestión Almacén

3.6 Gestión Documental

3.7 Gestión Ambiental

4. Evaluación y Control

4.1 Control interno

4.2 Mejora continua

Tarea 2. Buscar herramientas que puedan adaptarse a los hallazgos encontrados en la fase uno.

Para la búsqueda del método de mejora y adaptación se procedió hacer investigaciones acerca de la metodología del kaizen, como había tenido impacto en las empresas, en cuanto a archivos documentales a nivel nacional e internacional, también se investigó acerca de empresas que habían mejorado el proceso de gestión de documentos, que herramientas habían usado para mejorar el proceso y así poder determinar cuál se nos facilita en la adaptación e implementación de esta, por lo que se determinó que la herramienta que mejor adaptabilidad tenía en cuanto al proceso de mejora de gestión documental era las 5s del método kaizen.

La herramienta que se determinó para mejorar el proceso de gestión documental de la empresa Aguas Mocoa fue las 5 “S” del método Kaizen por lo que esta herramienta no le genera ningún costo a la empresa, tiene facilidad de crear una cultura en la empresa y de generar disciplina y compromiso para obtener óptimos resultados de manera eficiente, su nombre se deriva como lo indica la palabra cinco “S” empezando por: Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shisuke, esta permite plantear una solución de mejora, ejecutándola de manera responsable como lo ha hecho Toyota en la década de 1960 que llevan un trabajo organizado limpio y productivo en la empresa. (bizneo, 2021)

Objetivo: lograr una mejor eficiencia, uniformidad y exactitud.

La metodología de la cinco “S” del Kaizen se ejecuta como lo dice su nombre lo dice en cinco pasos de la siguiente manera:

- ❖ **Seiri** (Clasificar) se debe conservar únicamente lo importante en el sitio de trabajo y el resto debe ser excluido.
- ❖ **Seiton** (Ordenar) una vez identificado las herramientas o elementos necesarios para el trabajo estos deben ser ordenados, reconocidos de modo que sean de fácil acceso y uso.
- ❖ **Seiso** (Limpieza) limpiar el espacio y la zona laboral esta debe mantenerse siempre limpia para una efectividad general del grupo.
- ❖ **Seiketsu** (Estandarizar) conservar la limpieza para evitar desorden y una consistencia de manera habitual que aseguren las tres primeras S.
- ❖ **Shitsuke** (Disciplina) mantener que todos los pasos primeros se cumplan paso a paso y que no se rompan los procedimientos de estos y no regrese a las anteriores prácticas.

Los beneficios de la 5S:

- ❖ El empleado adquiere un sentido de pertenencia, seguridad y se siente motivado
- ❖ Se genera una cultura organizacional.
- ❖ Se potencia y se economiza el uso y la respuesta del tiempo
- ❖ Se incrementa la vida útil de los equipos
- ❖ Se reducen las mermas y las pérdidas por producciones con defectos
- ❖ Se elaboran productos de una mayor calidad. (bizneo, 2021)

Actividad 2. Aplicar metodología Kaizen para identificar actividades que presenten mejora del proceso.

Tarea 1. Adaptación de la herramienta.

La herramienta que va a usarse para el desarrollo de la propuesta de mejora, es 5s de la metodología kaizen con la finalidad de lograr obtener eficiencia y reducción de tiempos en las actividades, lo más importante crear el compromiso mediante la ejecución de cada una de sus actividades, para lograr obtener excelentes resultados en la empresa.

Ejecución de la propuesta

Para la ejecución de la herramienta de las 5s se realizó una tabla, que permitirá llevar un orden y control de las operaciones, actividades, de las herramientas a utilizar y además conocer su propósito. Como se muestra a continuación en la **tabla 6**.

Tabla 6

Representación de las actividades 5S

Nº	Operación	Actividades	Herramientas	Propósito
1	Información a las directivas	Socialización de la herramienta 5s		Contar con el entendimiento, responsabilidad, compromiso con todo el personal del área.
2	Implementación de clasificación.	Clasificar los elementos, objetos y herramientas que sirven de las que no están funcionando.	Diagrama de flujo de Clasificación.	Tener más espacio en los sitios de oficinas.
		Mantener los elementos, objetos y herramientas esenciales y desechar los que no se utilizan	Registro de Elementos objetos y herramientas importantes útiles	Permitir rapidez en las actividades laborales.
3	Implementación de orden	Arreglar el lugar y tomar de orientación el Plano de la empresa.	Plano del lugar	Tener más espacio
		Colocar los elementos, objetos y herramientas	Estantería	Ligero acceso

N°	Operación	Actividades	Herramientas	Propósito
		Conforme a la continuidad de ocupación		
		Acomodar los elementos, objetos y Herramientas esenciales	Inspección visual	Disminuir tiempos de entradas a información o elementos, objetos y Herramientas útiles.
4	Implementación de limpieza	Designar responsabilidades y que el lugar de Trabajo, se conserve limpio bajo la tarea de cada miembro.	Registro de Entrega	Mejorar el deber de Cada ocupación.
5	Implementación de estandarización	Implementación de normas	Inspección visual	Determinar normas
6	Implementación de disciplina	Determinar la Valoración de las 5S	Formato de Auditoría 5S	Evaluar el progreso de metodología 5S

Fuente: Elaboración propia

Las 5 “S”

Para establecer la ejecución de las 5 “S” se pasó a construir un modelo de cultura de la calidad dentro del proceso de gestión documental y el personal de la empresa Agua Mocoa. Con el objetivo de que a un determinado tiempo esta disciplina se extienda en todas las áreas de la empresa. El proceso de la implementación de esta herramienta se va a ejecutar como lo plantea la metodología, por pasos; cada uno de los pasos va a contar con una determinada cantidad de actividades a desarrollar.

Primer paso: Información a las directivas

Para Establecer la ejecución, es fundamental contar el consentimiento y apoyo de la de las directivas, de modo que se dio una charla para dar a conocer la metodología 5s y sus pasos.

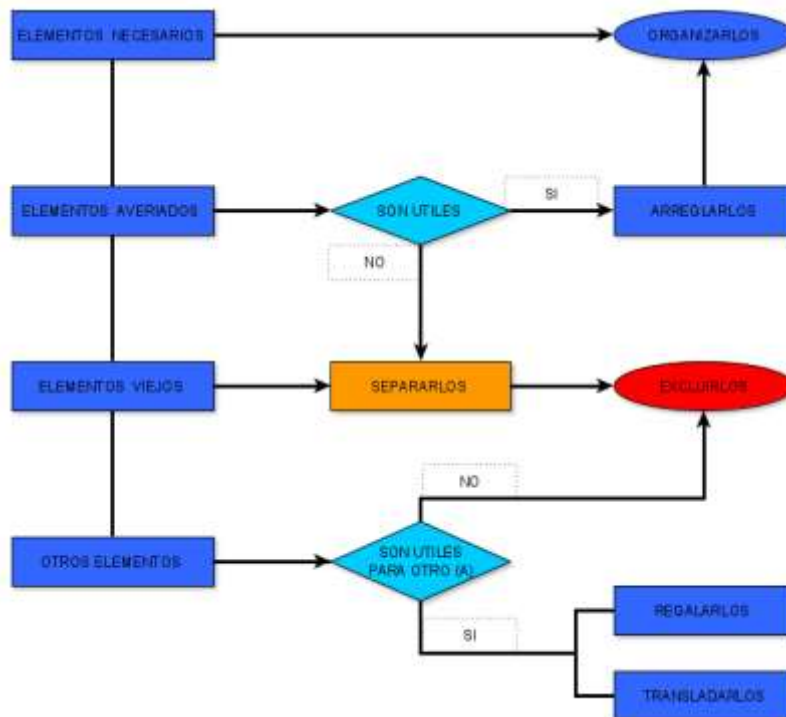
Por lo tanto, la colaboración es de todos los trabajadores del área; puesto que, si no se realiza una adecuada ejecución el propósito fracasaría; seguimos con el siguiente paso.

Segundo Paso: Aplicación de la Primera “S” Seiri (Clasificar)

En la ejecución de la “S” Seiri se realizó una lista de herramientas, objetos, equipos y elementos innecesarios, formando criterios para descartar los que son menos importantes en el lugar de trabajo. Como se muestra a continuación. En la **figura 27**

Figura 27

Diagrama de Flujo para Clasificación



Fuente: Elaboración propia

Para la realización y estimación de primera S, se diseñaron los siguientes formatos con el propósito de calcular y clasificar los materiales de las oficinas de la entidad y equipos de escritorios como se muestran a continuación en las **figuras 28**; y **figura 29**.

Figura 28

Formato de Clasificación de Materiales.

Empresa de Servicios Públicos de Mocoa "AGUAS MOCOA S.A.E.S.P"		Código:	FMT-RDC-01
Formato		Versión:	0.1
Registro de Clasificación		Fecha:	03-03-2021
		Página:	1 de 1
Nº	Materiales	Cantidad	Explicación
1	Metro (capitas)	3	En el sitio
2	Perforadora	3	En el sitio
3	Graparora	3	En el sitio
4	Tuberia litro de peso	3	En el sitio
5	Resaltador	3	En el sitio
6	Sellos	6	En el sitio
7	Lapiceros	24	En el sitio
8	Lápiz	16	En el sitio
9	Block de Notas	20	En el sitio
10	Archiveros	5	En el sitio
11	Tapetas	12	En el sitio
12	Folders	14	En el sitio
13	Escritorios	16	En el sitio
14	Carbon	3	En el sitio
15	Calculadora	3	En el sitio
16	Cinta	3	En el sitio
17	Papeles de Hojas Reciclables	60	En el sitio
18	Erratas de Botellón de Agua	4	En el sitio
19	Airmaxique	8	En el sitio

Fuente: Elaboración propia

Figura 29

Formato de Clasificación de Equipos

Empresa de Servicios Públicos de Mocoa "AGUAS MOCOA S.A.E.S.P"		Código:	FMT-RDC-01
Formato		Versión:	0.1
Registro de Clasificación		Fecha:	10/03/2021
		Página:	1 de 1
Nº	Equipos	Cantidad	Explicación
1	Portatil	2	En el sitio
2	Computadores	19	En el sitio
3	Escaner	1	En el sitio
4	Ventilador	2	Cambiar de sitio
5	Televisores	2	En el sitio
6	Video beam	1	En el sitio
7	Parlante	1	En el sitio
8	Microfonos inalámbricos	2	En el sitio
9	Impresoras	8	En el sitio

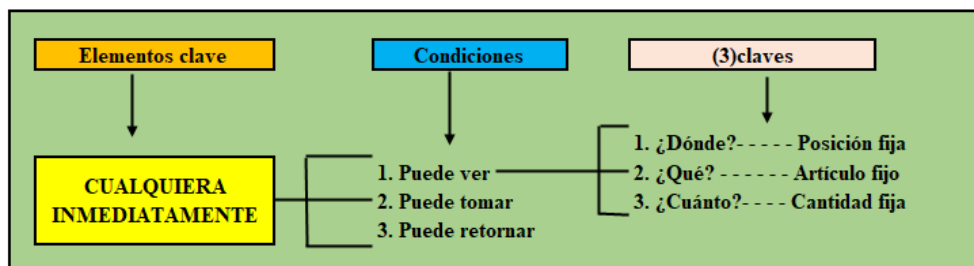
Fuente: Elaboración propia

Se logró evidenciar que en el FMT-RDC- 0.1, hay varios objetos, materiales que se encuentran ubicados en varias áreas, estos no le permiten el adecuado desarrollo de las actividades laborales en una oficina. Con la aplicación de este, se obtuvieron espacios libres en los escritorios, cajones y sillas, de la misma forma se va creando el espacio para obtener mejores resultados y eficiencia.

Tercer Paso: Aplicación de la Segunda “S” Seiton (Ordenar)

De acuerdo a esta segunda “S” Seiton, se contempla que es primordial, un lugar adecuado de los objetos o equipos para una rápida y mejor accesibilidad, puesto que se mira las mesas de las oficinas llenas de documentos repetidos y materiales innecesarios, provocando desorden respecto a actividades que se realizan y desperdiciando espacio en la búsqueda, por la escasa visibilidad. Aparte se consiguió organizar la documentación física, marcándola, separándola y colocándola en archivadores para su ligera identificación.

En relación a la idea anterior, se incluye los “principio de las 3F” que permite llevar una mejor idea de ordenamiento, clasificándolos así: fácil de ver, fácil accesibilidad, fácil de retornar a la ubicación original. (Cruz, 2010) como observa a continuación en la **figura 30**.

Figura 30*Las Tres Claves de la Organización*

Fuente: Manual para la implementación sostenible de las 5s

Tabla 7*Regla para Ordenar Elementos Necesarios*

FRECUENCIA DE USO	COLOCAR
Muchas veces al día	Colocar tan cerca como sea posible
Varias veces al día	Colocar cerca del usuario
Varias veces por semanas	Colocar cerca del área de trabajo
Algunas veces al mes	Colocar en áreas comunes
Algunas veces al año	Colocar en almacén o archivos
No se usa, pero podría usarse	Guardar etiquetado en archivo muerto o área para tales fines.

Nota: Tabla de clasificación del uso de los elementos, dependiendo la importancia de las


actividades; Fuente: Manual para la implementación sostenible de las 5S

A continuación, se logró identificar la constancia de empleo de los objetos, herramientas, útiles, equipos y de más materiales como se muestra en la **figura 31**.

También se observará la frecuencia de uso de equipos de escritorio como se observa en la **figura 32**.

Figura 31

Formato de Organización de Materiales de la Oficina.

		Empresa de Servicios Públicos de Mochoa "AGUAS MOCOA S.A.E.S.P."		Código:	FMT-RDO-0.1
		Formato		Versión:	0.1
		Registro de Ordenes		Fecha:	14/05/2021
				Página:	1 de 1
N°	Materiales	Cantidad	Frecuencia de uso	Color	Ubicación
1	Matero (capnis)	3	No se usa	Verde	Escritorio
2	Perforadora	3	Varias veces por semana	Negra	Escritorio
3	Grapadora	3	Varias veces por semana	Negra	Escritorio
4	Tubería llave de paso	3	No se usa	Bianco	Escritorio
5	Resaltador	5	Varias veces al día	Colores	Escritorio
6	Sellos	6	Muchas veces al día	Negros	Escritorio
7	Lapiceros	24	Varias veces al día	Colores	Escritorio
8	Lápices	16	Varias veces al día	Amarillos	Escritorio
9	Block de Notas	20	Varias veces al día	Colores	Escritorio
10	Archivadores	5	Algunas veces al mes	Colores	Escritorio
11	Tijeras	12	Varias veces al día	Colores	Escritorio
12	Folders	14	Algunas veces al mes	Colores	Escritorio
13	Cuadernos	16	Varias veces por semana	Colores	Escritorio
14	Colbón	3	Varias veces por semana	Colores	Escritorio
15	Calculadora	5	Varias veces por semana	Negra	Escritorio
16	Cinta	3	No se usa pero podría usarse	Transparente	Escritorio
17	Paquete de Hojas Reciclables	60	Varias veces por semana	Biancas	Cajas
18	Envase de Botellón de Agua	8	Varias veces al día	Transparente	Escritorio
19	Almanaque	9	Algunas veces al mes	Colores	Escritorio

Fuente: Elaboración propia

Figura 32

Formato de Organización de Equipos de la empresa

		Empresa de Servicios Públicos de Mochoa "AGUAS MOCOA S.A.E.S.P."		Código:	FMT-RDO-0.1
		Formato		Versión:	0.1
		Registro de Ordenes		Fecha:	14/05/2021
				Página:	1 de 1
N°	Equipos	Cantidad	Frecuencia de uso	Color	Ubicación
1	Portatil	2	Muchas veces al día	Negros	Escritorio
2	Computadores	19	Muchas veces al día	Negros	Escritorio
3	Escaner	1	Muchas veces al día	Negros	Cerca del escritorio
4	Ventilador	2	Algunas veces al mes	Bianco	Suelo
5	Televisores	2	Varias veces por semanas	Negros	Pared
6	Vídeo beam	1	Algunas veces al mes	Negro	En el sitio
7	Parlante	1	Algunas veces al mes	Negro	En el sitio
8	Micrófonos inalámbricos	2	Varias veces al día	Amarillo	Escritorio
9	Impresoras	8	Muchas veces al día	Biancas	Escritorio

Fuente: Elaboración propia

Con la ejecución de la segunda “S” seiton (Ordenar) los empleados, lograron conseguir mejor claridad y acceso a los elementos, objetos y materiales del espacio laboral, adicionalmente se logró tener higiene y seguridad.

Sin embargo, se observó en los escritorios de la zona laboral, únicamente elementos, objetos y materiales que se utilizan todos los días con gran necesidad, por otro lado, se obtuvo la organización de los instrumentos, según la importancia y frecuencia que se los utilizaron. Permitiéndoles llevar un orden y control documental de las carpetas por proceso, fecha y número de carpeta generando satisfacción para estos. Como se muestra en la **figura 33**.

Figura 33

Comparación de los Resultados Obtenidos de la Segunda S



Nota: Escritorio antes de aplicarle la 2s. Nota: Escritorio después de aplicar la 2s.

Fuente: Elaboración propia

Para el caso de las carpetas, se diseñaron rótulos y se colocaron en las carpetas, para mayor control y acceso de la información documental de cada área como se muestra en la **figura 34**

Figura 34

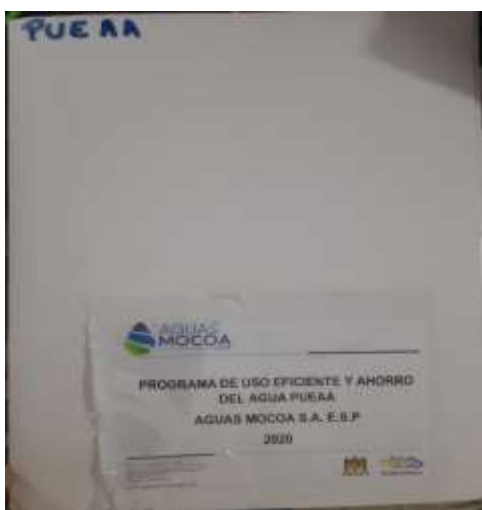
Diseño Propuesto de Rótulo para Carpetas

	GESTIÓN DOCUMENTAL			
	ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS			
	IDENTIFICACIÓN DE CARPETAS			
DEPENDENCIA				
PROCESO				
ÁREA				
NOMBRE DEL EXPEDIENTE				
FECHA INICIO	DD		MM	AA
FECHA FINAL	DD		MM	AA
NUMERO DE CARPETA				

Fuente: Elaboración propia

Figura 35

Implementación de Rótulos para Carpetas 4 Alas



Nota: Rotuló normal



Nota: Rotuló propuesto

Fuente: Elaboración propia

Cuarto Paso: Aplicación de la Tercera “S” Seiso (Limpieza)

Esta tercera “S” Seiso, consistió en quitar toda la suciedad que esté en los lugares de trabajo, además cada empleado fue responsable de su lugar de trabajo, estableciendo sus obligaciones.

Sin embargo, se llevaron a cabo el mantenimiento de herramientas, e instalación. La persona encargada del aseo se responsabilizó de la higiene general (lugares como paredes, pisos, ventanas, escaleras, puertas y demás.)

Previniendo cualquier tipo de situación que ponga en riesgo la vida y salud del personal de la empresa, o de esta manera se pueda perjudicar la gestión documental.

Con esta finalidad se elabora un formato de limpieza para dar cumplimiento y llevar un orden y control, donde se le informó al personal responsable del aseo, la duración por cada jornada diaria. Como se muestra más adelante en la **figura 36**. “Más aún en estos momentos” que se está pasando en una situación como es la del covid-19 se está expuesto en cualquier momento. Es vital la higiene tanto en las áreas de las oficinas, pisos, baños, pasamanos y otras, que prevalezca el cuidado de la salud de cada uno de los miembros de la entidad.

Figura 36

Formato de Limpieza

	Empresa de Servicios Públicos de Mocoa "AGUAS MOCOA S.A.E.S.P"			Código:	FMT-RDL-0.1					
	Formato			Versión:	0.1					
	Registro de Limpieza			Fecha:	18/05/2021					
						Página:	1 de 1			
UBICACIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO			DÍAS DE LA SEMANA					
		15'	30'	60'	L	M	M	J	V	
Limpieza del sitio laboral										
Limpieza del salón de juntas										
Limpieza almacén y archivo										
Limpieza del baño										
Limpieza de la cocina										

Fuente: Elaboración propia

En cuanto al diligenciamiento de los formatos no solo llevó a cabo las actividades a realizar, es más se creó cultura de buenos hábitos de higiene para todos en la empresa.

Que permitió así, lograr la optimización de tiempos, acciones repetitivas y de mantener la limpieza siempre en todas las áreas de la entidad, esto le permitió obtener aspectos positivos como rendimiento, desempeño y productividad para la empresa logrando que los miembros de la empresa adquieran la satisfacción de sentirse a gusto de estar en un lugar limpio, generando mayor comodidad.

A continuación, se observa en la **figura 37**; la realización del aseo por parte del personal encargado en las áreas de la empresa Aguas Mocoa S.A E.S.P.

Figura 37

Realización de la Limpieza por el Personal de Aseo



Fuente: Elaboración propia

Quinto Paso: Implementación de la cuarta “S” Seiketsu(estandarización)

En la cuarta “S” Seiketsu se retoma los anteriores pasos de las “S” buscando mantener las actividades y procesos en cada una de las “S “.

❖ Seiri (clasificar) como, en los lugares de trabajo siempre se implementan nuevos elementos, objetos esto ocasiona aglomeración de materiales, por tal razón se debe usar principios de lo más importante y necesario, excluir los elementos que no se usan, que no necesitan y que son innecesarios para un mejor control.

❖ Seiton(ordenar) en esta se cuenta que la conservación de los elementos, objetos, equipos y materiales, estén siempre en su lugar de manera organizada en sus áreas, que posteriormente deben contener la rotulación, de que permita una excelente visualización del lugar, se organizó los elementos según la continuidad de utilización.

- ❖ Seiso(limpieza) hacer la limpieza de manera constante en el lugar laboral principalmente en las mesas de cada oficina donde se colocan los documentos.
- ❖ Se pudo alcanzar los objetivos de acuerdo al compromiso y cumplimiento de las actividades establecidas, se acompañó por medio de unas charlas al personal con la finalidad de aclarar alguna inquietud o duda presentada de la temática.

Sesto Paso: Aplicación de la quinta “S” Shitsuke (Disciplina)

Por último, esta disciplina posee el propósito de que el personal alcance las buenas costumbres de mantener la estabilidad y ejecutar las tareas adecuadamente permitiendo el logro de un desarrollo constante, lo cual se consiguió a través de la sensibilización y compromiso por parte del personal cumpliendo con la actividades y normatividad, así mismo de formar un excelente clima laboral.

Para apoyar el anterior paso se elaboró un formato de auditoría 5S CTL-FDA-0.1 en cual se registrará una vez en semana la información y de esta manera llevar el control de las 5s para lograr mayores resultados. Como se observa a continuación en la **figura 38**.

Figura 38

Formato de Auditorias 5S

AUDITORIA		CLASIFICACION					PUNTAJE TOTAL
AREA	FECHA	1	2	3	4	5	
55	TEMAS A DETERMINAR						
GENERAL	1. Los elementos se hallan clasificados.						
	2. Los equipos se hallan clasificados.						
	3. Todo lo que es adecuado para el empleado se halla clasificado en su lugar de trabajo.						
OPERATIVA	4. Existen criterios para determinar la clasificación de materiales y equipos.						
	5. Los elementos se hallan ordenados.						
	6. Los equipos y cables se hallan ordenados.						
MANTENIMIENTO	7. Los lugares de trabajo se hallan ordenados.						
	8. Existen estándares para ordenar los elementos y equipos, para su seguridad y localización.						
	9. Se limpia habitualmente.						
SEGURIDAD	10. Los equipos y cables se hallan limpios.						
	11. Existen reparaciones de equipos.						
	12. Existen estándares para limpiar el lugar de trabajo.						
ECONOMIA	13. Se llevan a cabo las 3S anteriores.						
	14. Se consigue visualizar el progreso.						
	15. Existen conceptos sobre el aseguramiento.						
ECONOMIA	16. Existe responsabilidad del personal comprometido.						
	17. Se leen a todos los nuevos miembros.						
	18. El entorno laboral es acogedor.						
ECONOMIA	19. Se ejecuta todo por etapas al grado deseado de las 5S.						
	20. Se tiene presente el progreso de mejora.						

Fuente: Elaboración propia

Tarea 2: Proponer opciones de mejora al proceso de gestión documental Aguas Mocoa.

Para mejorar el proceso de gestión documental de la empresa aguas Mocoa lo primordial es lograr establecer una buena comunicación con todas las áreas de la empresa, esto permite generar confianza, para poder trabajar de manera conjunta y así lograr obtener resultados positivos, este proceso es de constantes cambios y de forma continua siempre se van a lograr grandes resultados, pero para esto, se debe organizar mesas de trabajo donde se pueda generar ideas de solución y poder delegar funciones que permita ahorrar actividades repetitivas, tiempo y el desgaste físico, es por eso que la implementación de las 5S es muy importante para la empresa ya que los resultados obtenidos corroboran que día a día se logra mejorar mucho gracias a la colaboración de cada uno, de su compromiso y responsabilidad.

La mejora del proceso de gestión documental de la empresa Aguas Mocoa requiere de frecuentes auditorías de las 5s por cada semana para lograr establecer mejoras de manera periódica, permitiendo que en sus puestos de trabajo se logre una eficiencia en clasificación y orden de elementos necesarios para sus actividades diarias, permitan llevar un control y seguimiento de las acciones realizadas que lleven al mejoramiento de la entidad y del personal humano.

8.3. Fase tres: Seguimiento y control de las acciones a desarrollar

Actividad 1. Socialización de la propuesta a los directivos.

Tarea 1: Socialización del proceso de gestión documental a los directivos.

Para esta actividad se realizó la divulgación de los resultados obtenidos de la aplicación de la 5s del método kaizen y de cada una de las actividades con el subgerente administrativo financiero y comercial Muriel Ospina Ernesto y Malua Sayalpud Elías Jefe Control Interno, se socializo los resultados de cada uno de los pasos de las 5s, el primero que fue la clasificación de elementos necesarios de los innecesarios por medio de un listado que ayudó a clasificarlos de una manera rápida , lo segundo fue ordenar los elementos con mayor accesibilidad de manera visual que le permita mayor accesibilidad de estos, el tercero la limpieza este permitió organizar mejor cada una de las actividades, ya que el aseo es de vital importancia para el desarrollo de cada actividades y cuarto se volvieron a tomar las tres primeras s con la finalidad de controlar y optimizar las actividades que se presenten innecesarias y para este último se espera haber

logrado una disciplina que permita la evaluación y control de todo el proceso por medio de esta herramienta de mejora continua, y se mantenga un control por medio de auditoría de 5s , generando a la entidad rendimiento, mayor efectividad y para el personal la satisfacción de su labores.

Tarea 2: Elaboración de un plan de acción de la implementación del proceso.

Plan de acción

Para la ejecución de esta actividad lo primero que se realizó fue establecer un objetivo, con la finalidad, mejorar el proceso de gestión documental de la empresa Aguas Mocoa a través de las 5s, segundo se estableció actividades que permitieron llevar a cabo el desarrollo del proyecto de manera organizada y secuencial como un diagnóstico; permitiendo ver en qué estado se encontraba la entidad, planificación; permitió la organización de las tareas a realizar fuera sea acorde al tiempo establecido, ejecución; se llevó el cumplimiento de todas las tareas y actividades de manera óptima, control y seguimiento; permitió determinar el avance del proceso, corrigiendo las fallas presentadas, para dar cumplimiento con lo propuesto en el proceso, tercera, colaboración; se organizaron socializaciones, charlas con la intención de crear relaciones sólidas de trabajo en equipo, con todo el personal de la empresa, para obtener excelentes resultados, cuarto control se ejecutó la elaboración de programa de auditorías que permitió llevar un resultado positivos, equilibrado y continuo, quinto plan de mejora se realizó la ejecución de la propuesta. Como se observa en la siguiente **figura 39**.

Figura 39

Plan de Acción



Fuente: Elaboración propia

Actividad 2. Capacitación al personal de la mejora realizada

Tarea 1. Capacitación para el uso correcto e implementación. De las acciones realizadas con el personal de la empresa.

Capacitación

Para esta tarea se ejecutó una capacitación con el personal de la empresa Aguas Mocoas, El tema que se llevó a cabo, parte de los resultados de la implementación de la herramienta cinco “S” del kaizen, fomentando la situación que se encontraba la entidad y después de la implementación de la herramienta “5S” con la finalidad de un mejor entendimiento.

De esta manera el propósito fue buscar una mejora en el proceso de gestión documental, puesto que la empresa no presta suficiente atención a dicho punto, provocando a la entidad un

desperdicio de tiempo significativo, desorganización por el inadecuado uso de documentos en las áreas de trabajo y por ende baja productividad.

Toda esta pérdida de información y espacios innecesarios de almacenamiento, a raíz de esto se propuso la mejora con una herramienta de calidad de mejora continua como se conoce las cinco “S” puesto que esta herramienta se adapta de una manera fácil, esto no le genera costos a la empresa ni contratiempos, solo se necesita del compromiso y la responsabilidad de cada uno de los miembros de la empresa.

La implementación de las cinco “S” en la empresa trajo resultados positivos en cuanto al proceso de gestión documental puesto que se logró liberar espacio, generar control y organización en las áreas de trabajo, para mejor rendimiento y ahorro de tiempos, el compromiso fue un canal muy importante para poder ejecutar la propuesta, de esta misma manera se recomienda seguir fortaleciendo este proceso para lograr mejoras que sumen a los aspectos importantes de la entidad, por eso compañeros los invito a seguir mejorando poco a poco de manera continua .

Tarea 2. Realizar evaluación del nivel de satisfacción del proyecto, teniendo en cuenta el estado inicial y final, con las evidencias de mejora al proceso de gestión documental.

Para esta actividad se recolectó material fotográfico para hacer la relación de cómo se encontraban algunas áreas de trabajo de la empresa y hacer la comparación después de la aplicación de la herramienta y poder determinar así la evaluación y satisfacción por parte de la propuesta de mejora.

Figura 40

Estado Inicial de la Oficina de Secretaría.



Fuente: Elaboración propia

Figura 41

Estado Final de la Oficina de Secretaria.



Fuente: Elaboración propia

Figura 42

Situación Inicial del Área de Talento Humano



Fuente: Elaboración propia

Figura 43

Situación Final del Área de Talento Humano



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a lo anterior podemos determinar que la aplicación de la herramienta de las 5S en la entidad tuvo mejoras que benefician, de manera positiva en la productividad, optimización de tareas y mejoras en la gestión de material, reduciendo pérdidas de tiempo.

Para la evaluación del nivel de satisfacción del proyecto se diseñó tabla, en donde aparecen cada una de las actividades realizadas, que de acuerdo a los resultados obtenidos se determinó la satisfacción del proyecto como aparece en la **tabla 8**.

Tabla 8

Satisfacción del Proyecto

Actividad	%Cumplimiento	% Satisfacción
Entrevistas	100	30
Matriz DOFA	100	2
Consolidado de la información	100	3
Opciones de mejora en el proceso	100	5
Aplicación metodología Kaizen	100	30
Socialización de la propuesta a los directivos.	100	10
Capacitación Personal	100	20
TOTAL		100

Nota: La tabla muestra la satisfacción del proyecto de acuerdo a la participación directa del personal en cada una de las actividades.

Fuente: Elaboración propia

Para llevar un orden y control de las actividades se utilizó el diagrama de Gantt que nos permitió Visualizar de forma gráfica las actividades que se iban cumpliendo en relación con el tiempo y lograr la efectividad propuesta, como aparece en la siguiente **figura 44**.

De hecho, se realizaron revisiones periódicas para reforzar las actividades que presentaron debilidades por medio de capacitaciones y recomendaciones.

Figura 44

Diagrama de Gantt



Nota: Descripción seguimiento y control de las actividades del proyecto de fecha inicial hasta la fecha final. Fuente: Elaboración propia

9. CONCLUSIÓN

El desarrollo del diagnóstico permitió identificar situaciones carentes de organización en la documentación que almacena la empresa Aguas Mocoa, también con la respuestas del personal, se obtuvo información valiosa que permitió hacer un estudio más detallado, así mismo se detectó las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la organización, todas estas herramientas son de gran importancia debido a que se alcanzó a obtener la información fundamental para la identificación de las principales falencias que se estaban generando en el proceso de gestión documental.

La consulta de diferentes herramientas y métodos para mejorar el proceso de gestión documental permitió implementar una opción acertada en la empresa. Si bien en Colombia se encuentra normalizado el proceso de gestión documental, herramientas como Kaizen y la aplicación de las 5 “S”, permiten realizar una mejor gestión documental, buscando crear ambientes propicios y cumplir con las diferentes normas aplicadas al sector.

Finalmente, la ejecución del proyecto causó un impacto positivo en la población de la empresa; el plan de acción cobró vital importancia para el representante de la gerencia como también al personal que recibió las capacitaciones de manera satisfactoria. Los resultados del proceso de gestión documental fueron aceptables, puesto que generó orden mediante la creación de formatos y rotulación de carpetas; organización que proporcionó mayor agilidad y precisión en la información suministrada.

10. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la entidad establecer la herramienta de mejora continua de las 5s para que el desarrollo de cada una de las actividades sea más eficiente y productiva en la empresa, ahorrando tiempo en la búsqueda de la información física y digital y ahorro de papel.

Es de vital importancia que, si la entidad dispone ejecutar la herramienta de 5s, le brinde el espacio y la concentración necesaria al plan de capacitaciones, para que no solo sea una implementación más, sino que tengan conocimientos en el tema con el objetivo de obtener la mejora y la satisfacción deseada.

Es fundamental la contratación de un profesional en el área de gestión documental para que pueda existir, una mayor organización y control de los archivos en la empresa, que logre orientar y capacitar al personal creando una cultura en cada una de las dependencias para mayor aceptación del proceso.

La entidad debe contar la opinión de sus trabajadores en cuanto a la mejora de sus procesos, dado que por este medio se pueden hallar muchas deficiencias y a la vez ideas de optimización, puesto que los trabajadores son quienes mejor conocen el desarrollo de las tareas, en la organización

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguas Mocoa. (2021). *aguasmocoa.gov.co*. Recuperado el 07 de Marzo de 2021, de <https://www.aguasmocoa.gov.co/resena-historica/>
- Aguas Mocoa. (2021). *Empresa Aguas Mocoa*. Recuperado el 20 de 03 de 2021, de <https://www.aguasmocoa.gov.co/inicio/estructura-organizacional/>
- Alcaldía de Bogotá. (14 de Julio de 2000). *alcaldiabogota.gov*. Recuperado el 06 de Marzo de 2021, de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4275>
- Archivo general de Colombia. (2012). *DECRETO 2609 DE 2012*. Obtenido de <https://normativa.archivogeneral.gov.co/decreto-2609-de-2012/>
- Archivo general de la nación. (2003). *Reglamento General de archivo*. Bogotá: El archivo.
- Archivo General de la Nación Colombia. (5 de MAYO de 2000). *normativaarchivogeneral.gov*. Recuperado el 07 de marzo de 2021, de <https://normativa.archivogeneral.gov.co/acuerdo-48-de-2000/>
- Atehortua, T. Y., & Restrepo, J. (Agosto de 2010). *KAIZEN: UN CASO DE ESTUDIO*. Recuperado el 07 de Marzo de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4541604.pdf>
- Briceño, G. R. (2019). Aplicación de la metodología LEAN para mejora del área documental del departamenteo de prevención de riesgos de la empresa. Tacna, Perú: Escuela de Postgrados Eumann Business School. Obtenido de <http://repositorio.neumann.edu.pe/handle/NEUMANN/191>

- Buendía Rice, E. A. (Septiembre de 2013). *El papel de la Ventaja Competitiva en el desarrollo económico de los países*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/413/41331033004.pdf>
- Ceron, D. J. (2020). OPTIMIZACION DEL REPOSITORIO DOCUMENTAL DE LA EMPRESA MULTIDIMENSIONALES S.A.S A TRAVES DEL SHAREPOINT DE MICROSOFT. Bogota: Universidad de Bogota Jorge Tdeo Lozano.
- Cruz, J. (2010). Manual para la implementacion sostenible de las 5S. En J. Cruz, *Manual para la implementacion sostenible de las 5S* (pág. 25). Santo Domingo, Republica Dominicana: Segunda Edición, Santo Domingo, R.
- Funcion Publica. (s.f.). *Gestión Documental*. Recuperado el 06 de Marzo de 2021, de <https://www.funcionpublica.gov.co/gestion-documental#:~:text=Es%20el%20conjunto%20de%20actividades,cuenta%20est%C3%A1n%20actividades%20a%20continuaci%C3%B3n>
- Garcia, H. E. (2021). PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL CENTRO DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS- CAD DE C.I. UNIBAN S.A, SOBRE LA BASE DE LA NORMATIVIDAD Y POLÍTICA PÚBLICA ARCHIVÍSTICA NACIONAL. Antioquia: Universidad de Antioquia.
- Gil, & Brillid. (2017). *Reestructuración del Proceso de Gestión Documental en la Gobernación del Meta, Liderado por la Secretaría Administrativa*. Recuperado el 07 de Marzo de 2021, de <https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/001/911/1/RUNILLANOS%20ADE%200305%20REESTRUCTURACION%20DEL%20PROCESO%20DE%20GESTION%20DO>

CUMENTAL%20EN%20LA%20GOBERNACION%20DEL%20META%2C%20LIDE
RADO%20POR%20LA%20SECRETARIA%20ADMINISTRATIVA%20-2017.pdf

Guañarita, J. S. (2018). PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN

DOCUMENTAL DEL ÁREA ENCARGADA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE

CALIDAD EMPRESA FIDUPREVISORA S.A. Bogota: Universidad Catolica de

Colombia. Obtenido de

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22614/1/Propuesta%20de%20mejora%20de%20la%20administraci%C3%B3n%20documental%20del%20%C3%A1rea%20encargada%20del%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad%20de%20la%20empres.pdf>

Heflo. (s.f.). *heflo.com*. Recuperado el 07 de Marzo de 2021, de

<https://www.heflo.com/es/blog/optimizacion-procesos/la-mejora-los-procesos/#:~:text=La%20mejora%20de%20procesos%2C%20u,El%20control>

Iglesias, B. E. (2019). Gestión documental en entidades públicas, Lima, 2019. Lima, Perú:

Universidad Cesar Vallejo.

MECI. (2018). P.A.5.MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO EMPRESA AGUAS MOCOA S.A. E.S.P. En MECI, *P.A.5.MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO EMPRESA AGUAS MOCOA S.A. E.S.P.* (pág. 26). Mocoa -Putumayo. Recuperado el 15 de mayo de 2021

medellin.gov.co. (s.f.). Recuperado el 07 de Marzo de 2021, de

<https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/wpcccontent/Sites/Subportal%20del%20Ciud>

adano/Nuestro%20Gobierno/Secciones/Publicaciones/Documentos/2009/PLAN%20ESTRATEGICO%20INSTITUCIONAL%204/Gu%C3%ADa%20de%20Reestructuraci%C3%B3n%20de%20Entidades%20Territorial

Mejía, M. (31 de abril de 2002). *defensoria.gov*. Recuperado el 15 de marzo de 2021, de https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Acuerdo_042_2002.pdf

Microsystem. (s.f.). *microsystem.c*. Recuperado el 07 de Marzo de 2021, de <https://www.microsystem.cl/importancia-de-la-gestion-documental-para-su-empresa/>

Morales, F. (2021). *Reestructuración empresarial*. Recuperado el 07 de Marzo de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/reestructuracion-empresarial.html>

Morillo, M. (07 de Marzo de 2016). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida*. Recuperado el 06 de Marzo de 2021, de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html>

Noemagico. (12 de Septiembre de 2006). *noemagico.blogia.com*. Recuperado el 07 de Marzo de 2021, de <https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>

Perez, Y. (2 de Noviembre de 2017). *La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial*. Recuperado el 07 de Marzo de 2021, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf>

Powell, P., & Quiñonez, J. (Septiembre de 2018). “*Propuesta de Reestructuración en el control documental de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones hacia los canales indirectos (DAS) en la ciudad de Guayaquil*”. Recuperado el 07 de Marzo de 2021, de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/35097/1/Propuesta%20de%20Reestructuraci%C3%B3n%20en%20el%20control%20documental%20de%20la.pdf>

Rodriguez, F. J. (1991). *Indicadores de calidad y productividad de la empresa* . Obtenido de <https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/863/Indicadores%20de%20calidad%20y%20productividad%20en%20la%20empresa.PDF>

Salazar, B. (2019). *Kaizen: Mejora continua*. Obtenido de <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/gestion-y-control-de-calidad/kaizen-mejora-continua/>

Sanchez, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Rev. Digit. Invest. Docencia Univ. vol.13 no.1 Lima*, 102-122.

Tapiero, L., & Briceño, A. L. (2018). Propuesta de mejora para optimizar la Gestión Documental electrónica de los Proyectos de inversión en la Plataforma de Gestión Documental ESIGNA del Ministerio de Ambiente y desarrollo sostenible. Bogota: Corporación Universitaria Minuto de Dios. Obtenido de https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/8206/TapieroOyolaLauraYizeth_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

12. ANEXOS

12.1. Anexos 1. Entrevista al personal administrativo, financiero, comercial y operativo.

Figura 45

Entrevista 1



Fuente: Elaboración propia

Figura 46

Entrevista 2



Fuente: Elaboración propia

Figura 47*Entrevista 3*

Fuente: Elaboración propia

12.2. Anexos 2. Socialización de la Propuesta a los Directivos**Figura 48***Explicación de la Propuesta*

Fuente: Elaboración propia

12.3. Anexos 3. Capacitación al personal de la Empresa Aguas Mocoa de la mejora realizada.

Figura 49

Capacitación 1



Fuente: Elaboración propia

Figura 50

Capacitación 2



Fuente: Elaboración propia

Figura 51*Capacitación 3*

Fuente: Elaboración propia


Figura 52*Capacitación 4*

Fuente: Elaboración propia

12.5. Anexo 5. Diseño de Rótulos para Carpetas, Cajas y Hojas de Control de Documentos

Figura 57

Boceto 1 Para Carpeta

	GESTIÓN DOCUMENTAL					
	ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS					
	IDENTIFICACIÓN DE CARPETAS					
DEPENDENCIA						
PROCESO						
ÁREA						
NOMBRE DEL EXPEDIENTE						
FECHA INICIO	DD		MM		AA	
FECHA FINAL	DD		MM		AA	
NUMERO DE CARPETA						
NUMERO DE CAJA						

Fuente: Elaboración propia

Figura 58

Boceto 2 Para Carpeta

 NIT 9005819437	GESTIÓN DOCUMENTAL			CÓDIGO:	ADC-IDC-01									
	ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS			VERSIÓN:	0.1									
	IDENTIFICACIÓN DE CARPETAS			FECHA:	16/092019									
SECCION	OPERATIVA													
SUBSECCION	AREA AMBIENTAL													
ASUNTO	PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA PUEAA													
FECHA INICIO	DD		MM		AA									
FECHA FINAL	DD		MM		AA									
NUMERO DE CARPETA	0.1													
NUMERO DE CAJA	0.2													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Versión</th> <th>Descripción</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0.1</td> <td>Actualización del encabezado, actualización de la versión y actualización del código del documento.</td> <td>27 de mayo del 2021</td> </tr> <tr> <td>0.0</td> <td>Diseño del documento</td> <td>16 de septiembre del 2019</td> </tr> </tbody> </table>						Versión	Descripción	Fecha	0.1	Actualización del encabezado, actualización de la versión y actualización del código del documento.	27 de mayo del 2021	0.0	Diseño del documento	16 de septiembre del 2019
Versión	Descripción	Fecha												
0.1	Actualización del encabezado, actualización de la versión y actualización del código del documento.	27 de mayo del 2021												
0.0	Diseño del documento	16 de septiembre del 2019												
Versión: 0.1	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:											
Nombre:														
Cargo:														
Fecha:														

Fuente: Elaboración propia

Figura 59*Boceto 3 Para Carpeta*

 NIT 9005819437	GESTIÓN DOCUMENTAL		CÓDIGO:	ADC-IDC-01									
	ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS		VERSIÓN:	0.1									
	IDENTIFICACIÓN DE CARPETAS		FECHA:	16/09/2019									
DEPENDENCIA													
PROCESO													
ÁREA													
NOMBRE DEL EXPEDIENTE													
FECHA INICIO	DD:	MM:	AA:										
FECHA FINAL	DD:	MM:	AA:										
NÚMERO DE CARPETA													
NÚMERO DE CAJA													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Versión</th> <th>Descripción</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0.1</td> <td>Actualización del encabezado, actualización de la versión y actualización del código del documento</td> <td>27 de mayo del 2021</td> </tr> <tr> <td>0.0</td> <td>Diseño del documento</td> <td>16 de septiembre del 2019</td> </tr> </tbody> </table>					Versión	Descripción	Fecha	0.1	Actualización del encabezado, actualización de la versión y actualización del código del documento	27 de mayo del 2021	0.0	Diseño del documento	16 de septiembre del 2019
Versión	Descripción	Fecha											
0.1	Actualización del encabezado, actualización de la versión y actualización del código del documento	27 de mayo del 2021											
0.0	Diseño del documento	16 de septiembre del 2019											
Versión: 0.1	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:										
Nombre:													
Cargo:													
Fecha:													

Fuente: elaboración propia

Figura 60*Boceto 1 Para Caja*

 NIT 9005819437	GESTIÓN DOCUMENTAL		CÓDIGO:	ADC-FRC-01									
	ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS		VERSIÓN:	0.1									
	FORMATO RÓTULO PARA CAJAS		FECHA:	16/09/2019									
SECCIÓN													
SUBSECCIÓN													
SERIE													
FECHAS	INICIAL	FINAL											
CAJA N°	CARPETA N°	OBSERVACIONES											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Versión</th> <th>Descripción</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0.1</td> <td>Actualización del encabezado, actualización de la versión y actualización del código del documento</td> <td>27 de mayo del 2021</td> </tr> <tr> <td>0.0</td> <td>Diseño del documento</td> <td>16 de septiembre del 2019</td> </tr> </tbody> </table>					Versión	Descripción	Fecha	0.1	Actualización del encabezado, actualización de la versión y actualización del código del documento	27 de mayo del 2021	0.0	Diseño del documento	16 de septiembre del 2019
Versión	Descripción	Fecha											
0.1	Actualización del encabezado, actualización de la versión y actualización del código del documento	27 de mayo del 2021											
0.0	Diseño del documento	16 de septiembre del 2019											
Versión: 0.1	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:										
Nombre:													
Cargo:													
Fecha:													

Fuente: Elaboración propia

