

Buenas prácticas para la administración: caso de estudio gobernación del valle del cauca

Nelson Javier Pulido Daza
Universidad de La Salle
npulido@lasalle.edu.co

Elizabeth Padilla Pérez
Universidad de La Salle
epadilla39@lasalle.edu.co

Resumen

La investigación se encuentra enfocada en el caso de estudio para la organización de la serie documental Historias Laborales de la Gobernación del Valle del Cauca. La misma esboza como la instalación y la apropiación de las buenas prácticas empresariales permite generar valor en las respuestas del usuario final de la información. En esa misma línea se expone cómo el buen manejo archivístico contribuye a la aplicación eficiente de los procesos y procedimientos en las organizaciones. No obstante también exterioriza como implantación de herramientas tecnológicas influyen de manera positiva en el manejo documental a través del tiempo y por supuesto como este cambio se ve reflejado en el nexo laboral de los empleados.

Palabras clave: Historias laborales, contratación pública, buenas prácticas empresariales, gestión documental, estudio de caso.

Abstract

The investigation is about in the case study method for the organization documentary of the series Labor Histories of the Government of Valle del Cauca. This one proposes that the good business practices allow to generate a value in the answers of the final user. In the same way it shows that the good archival management allow to the correct application of processes and procedures in the organizations. Nevertheless it exposes how some technological tools influence in a positive manner Through the time and how this change will reflect in the employee lives.

Palabras clave: Employment histories, public procurement, good business practices, document management, case study method.

Introducción

La ejecución de un Programa de Gestión Documental en las entidades permite elaborar procesos y procedimientos ajustados con las buenas prácticas empresariales. La organización de las historias laborales como tema central, demanda conocer detalladamente el intervalo en el cual se han producido los documentos. Este hecho no pasa desapercibido para la Gobernación del Valle del Cauca, pues entiende que gracias a su implementación podrá obtener grandes beneficios a solicitudes posteriores.

Previo a continuar se establece que la serie documental, Historias Laborales de la Gobernación del Valle del Cauca carecía de criterios archivísticos en su organización, motivo por el cual las consultas se mostraban poco eficaces. Siendo una entidad gubernamental las administraciones pasadas mostraban poco interés a las problemáticas archivísticas derivadas del desconocimiento, la falta de actualización, la escasa tecnología, la falta de capacitación del talento humano, entre otros, los cuales afectaban la unidad de información. Cabe destacar que con antelación se han realizado inversiones e intervenciones importantes en el espacio archivístico, sin embargo la Gobernación cuenta con más de 46.000 historias laborales, las cuales son administradas por servidores públicos. De acuerdo con la Gobernación y en especial con el área encargada de la organización “el creciente déficit en la cultura informacional y en especial, de las entidades descentralizadas que la conforman, responde al hecho de que en estas dependencias se evidenció el poco hábito de la organización documental y el desconocimiento tanto del uso de las normas archivísticas, como de los procesos técnicos.” Este factor exhibe un escenario peligroso si se habla en términos de corrupción.

Acorde a lo anterior y gracias al auge de la tecnología se inició el proyecto de organización de las historias laborales, cuyo tema principal era la aplicación de los lineamientos necesarios para la mejora de la calidad de la información. De igual manera se buscó mantener un control eficiente del proceso informativo-documental. El valor agregado que genera este proyecto en el Departamento del Valle del Cauca es la consolidación de un modelo a seguir por parte de otras organizaciones.

Ahora bien, de acuerdo a lo anterior surge el siguiente interrogante ¿Cómo crear las buenas prácticas para la administración de las historias laborales como caso de estudio en la Gobernación del Valle de Cauca? Para contestar al planteamiento se establece como objetivo general, analizar las buenas prácticas para la administración de las historias laborales, caso de estudio Gobernación del Valle del Cauca. Sustentado en los siguientes objetivos específicos; Primero, caracterizar los procesos técnicos de archivo que deben realizarse para la organización de las historias laborales, acorde a la

circular 004 de 2003; Segundo, comparar las buenas prácticas de gestión documental de las historias laborales, considerando elementos jurídicos, administrativos y técnicos; Tercero, determinar las variables internas y externas que impactan el proceso; y Cuarto, identificar las características de las buenas prácticas a tener en cuenta para su organización.

Fundamentos teóricos

El “Seminario Archivos de Historias Laborales” (2003) presentado por el Archivo General de la Nación y el Sistema Nacional de Archivos, recomiendan que las historias laborales deben conservarse organizadas y en sus soportes originales mínimo 80 años posteriores a la prestación del servicio por parte del trabajador. En concordancia a esto las Tablas de Retención Documental (TRD) de cada organización, deben conservarlas en el archivo de gestión mínimo 2 años, trascurrido este tiempo se realiza una transferencia primaria al archivo central donde permanecerán el tiempo estipulado en las TRD.

Por su parte Diego Serrano y John Silva (2008), en su trabajo “Diseño de la metodología de manejo de historias laborales en la dirección mejoramiento calidad de vida en el marco del esquema de gestión documental de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá- ESP”, tenían como objetivo generar una nueva cultura frente al tema de las historias laborales abarcando el mejoramiento de la información y su control.

La metodología y el análisis se sustentan en la siguiente matriz:

FASE UNO: DIAGNÓSTICO	FASE DOS: CONTROL Y DISPOSICIÓN DOCUMENTAL
<p>Corresponde al diagnóstico de los diferentes procedimientos que se llevan a cabo en la empresa de acueducto.</p> <p>Analizaron la aplicación de un manual de archivo por parte de los funcionarios que integran el mejoramiento de la calidad de las historias laborales.</p>	<p>Formularon mecanismos de control y disposición documental al interior concerniente a la buena administración de las historias laborales.</p> <p>Implementaron mecanismos de control y disposición documental correspondiente a las historias laborales.</p>

FASE TRES: CONFIDENCIALIDAD, RESERVA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LAS HISTORIAS LABORALES	FASE CUATRO: FORMULACIÓN Y DISEÑO DE LA METODOLOGÍA PARA LAS ACTIVIDADES DE ACTUALIZACIÓN E INGRESO DE LAS HISTORIAS LABORALES EN UN MÓDULO DE HOJAS DE VIDA
<p>Analizaron todo lo referente a la confidencialidad de la información, reserva y seguridad de estas dentro de la empresa.</p> <p>Formularon una propuesta correspondiente al mejoramiento técnico administrativo pertinente a la confidencialidad, reserva y seguridad de la información de las historias laborales.</p> <p>Corrigieron las propuestas de mejoramiento de acuerdo con la confidencialidad, reserva y seguridad de la información de las historias laborales.</p> <p>Consolidaron las propuestas de mejoramiento para la implementación de mecanismos de confidencialidad, reserva y seguridad de la información de las historias laborales.</p>	<p>Formularon y diseñaron la metodología para lo referente a la actualización e ingreso al sistema, principalmente para los empleados que administran esta información.</p> <p>Formularon y diseñaron una metodología correspondiente a las actividades de actualización de los datos básicos de los empleados.</p> <p>Formularon y diseñaron una metodología para la actualización de los certificados de estudio de los empleados.</p> <p>Formularon y diseñaron una metodología para las actividades de actualización e ingreso de la información laboral de los empleados.</p>

Fuente: Serrano y Silva (2008)

Un dato encontrado de la investigación fue que al revisar el manual de políticas, comprobaron que la administración de las historias laborales pertenecía a la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida, lo cual no coincidía con la información que tenían, y cuyo resultado fue la implementación de políticas definidas, además de otorgar la administración de las historias laborales al área de archivo.

En lo relativo a la Gobernación, se puede mencionar que el marco teórico le otorga a las historias laborales, una propiedad primaria dado que son generadoras de conocimiento gracias a su valor pasivo pensional. En esa misma línea a continuación se relacionan los términos más relevantes enfocados en la serie:

- El documento como fuerza probatoria de derechos laborales: La planilla de pago es un soporte documental en la que los empleadores registran a sus trabajadores consignando los datos exigidos por la ley.
- Gestión documental: La gestión documental abarca directamente el ciclo de vida total de cada documento.
- Normatividad del Archivo General de la Nación en torno a la historia laboral:
 1. Acuerdo 002 de 2014 del AGN.
 2. Acuerdo 005 de 2013 del AGN.
 3. Acuerdo 042 de 2012 del AGN.
 4. Circular 04 de 2003 del AGN.

5. Circular 04 de 2010 del AGN.
 6. Circular 12 de 2004 del AGN.
- Derecho laboral: El trabajo, la teoría de la relación de trabajo y el derecho laboral; la Constitución Política en su Artículo 25.
 - Administración de historias laborales: Erika Toro (2013) especifica que está principalmente relacionada con la oficina de talento humano, pues refleja el desarrollo personal y profesional de un funcionario o colaborador, soportado en documentos jurídicos y administrativos integrantes de las historias laborales.
 - Administración pública: Miguel Galindo Camacho (2009), presenta la administración pública como una ciencia social que tiene por objeto la actividad del órgano ejecutivo cuando se trata de la realización o prestación de los servicios públicos en beneficio de la comunidad.
 - Acceso a la información pública: De acuerdo con Claudia Forero Rojas, el derecho de acceso a la información pública está consagrado en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, entre otros y básicamente es el derecho que tienen todas las personas a conocer y tener acceso a información e ideas de toda índole, incluida las que se encuentran en poder de las entidades públicas.

Por otra parte, el autor Camilo Andrés Muñoz alude a la Transparencia, como el marco jurídico, político, ético y organizativo de la administración pública que debe regir las actuaciones de todos los servidores públicos en Colombia, así las cosas la transparencia tiene tres dimensiones a saber:

- a. Transparencia de la gestión pública.
- b. Transparencia en la rendición de cuentas.
- c. Transparencia en el acceso a la información pública.

Metodología

La investigación planteo un enfoque cualitativo. Para detallar ciertas actividades del proceso informativo–documental fue necesario conocer la percepción de los funcionarios, en consecuencia, es asumida como un estudio de caso. Cabe anotar que los estudios descriptivos, miden, evalúan y recolectan diferentes datos acorde a conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes de la situación a investigar. (Roldan, 2011)

Se designó el método inductivo de manera empírica, partiendo de la observación. En cuanto al estudio analítico, se realizó el proceso investigativo, mediante un mapa de preguntas, articulado desde la teoría archivística, que evalúa el proceso operativo de la organización, la administración, la guarda, la custodia y la confidencialidad de los datos. Como instrumento de recolección de datos se empleó la entrevista.

Análisis de resultados

El bloque de preguntas responde al número de personas que han estado involucradas directamente con la administración, por tal motivo se presentan 3 funcionarios. De acuerdo con el análisis de las respuestas, se afirma que la administración documental es de gran importancia para el funcionamiento de cada uno de los procesos de la entidad; de igual manera existen algunas falencias en el tema archivístico que pueden ser solucionadas con la participación de los profesionales de la información. A continuación las recopilaciones más relevantes:

- Se destaca la importancia de los términos archivísticos utilizados en la Gobernación, lo cual evidencia conocimientos de gestión documental, sin embargo algunos funcionarios determinan diferentes procesos para el funcionamiento.
- Es importante destacar la importancia de la gestión documental, al considerar necesaria la capacitación continua a todos los funcionarios.
- Es evidente que los funcionarios responsables de la serie documental, han interiorizado la confidencialidad y la seguridad de la información que corresponden como requisito mínimo.
- Los funcionarios involucrados en la gestión documental aciertan en diferentes respuestas y en una de ellas se puede evidenciar la relevancia de los diversos procesos técnicos archivísticos necesarios para el correcto funcionamiento de las historias laborales, en donde el alistamiento y organización, la digitalización, tipificación e indexación son actividades que conllevan al excelente manejo de las mismas.
- Por último es necesario resaltar que para la Gobernación es importante la gestión documental de la entidad, pues hace parte primordial del historial de cada uno de los servidores de la entidad.

Propuesta

El proyecto se desarrolló en seis etapas descritas a continuación:

- **Primera etapa del proyecto:** Levantamiento de información. Se fraccionó en cuatro partes a saber:

Primera parte. Envío al centro de gestión documental.

- Recepción de la serie documental, lo que implica el retiro de las 43.062 historias laborales de las oficinas de la Gobernación.
- Almacenaje en las carpetas, AZ, legajos y paquetes, en cajas X200. (Máximo 10 unidades por caja). Cada una plenamente identificado y respetando el orden consecutivo.
- Acta de relevo de responsabilidad de la custodia de la información y reseña fotográfica del proceso.

Segunda parte. Traslado de la serie al centro de gestión documental.

- Disponibilidad de vehículos furgonados. No uso de vehículos carpados.
- Servicio de escoltas y monitoreo.
- Suministro de precintos.
- Trámite de permiso de circulación.
- Acta de retiro de la información y reseña fotográfica.
- Constitución de pólizas.

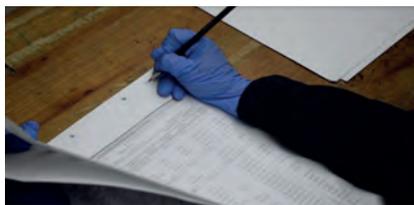
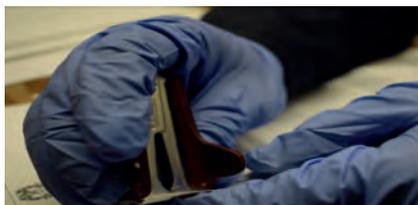
Tercera parte. Centro de acopio para la custodia y procesamiento de la información.

- Ubicado en el municipio de Santiago de Cali o en el municipio de Yumbo, para uso exclusivo de la custodia y procesamiento de la documentación.
- El Centro de Gestión Documental debe contar con debidas especificaciones sanitarias, técnicas, de seguridad, normativas, entre otros.

Cuarta parte. Alistamiento de la información.

- El proceso de alistamiento de los expedientes se desarrolló conforme la metodología designada por el Archivo General de la Nación.
- En los casos donde los expedientes no cumplieran con las políticas definidas por la entidad productora, fueron devueltos para que la entidad definiera las políticas a establecer y continuar el proceso.

Registro fotográfico del levantamiento y alistamiento de información:



Fotografías de Autor. (Cali, Valle del Cauca, 2019.) Procesos de levantamiento y alistamiento de historias laborales Gobernación del Valle del Cauca.

Descripción para la aplicación de las buenas prácticas. Se recurrió a los procesos técnicos archivísticos necesarios para organizar la información. De ello se resumen las siguientes actividades: Alistamiento de los documentos, Digitalización, Tipificación, e Indexación de las imágenes.

Análisis de la información recopilada. La entidad tomó la decisión de intervenir esta serie documental para el mejoramiento de la consulta, definiendo ciertas palabras claves en la búsqueda sistemática. Lo anterior se ve reflejado en respuestas a temas jurídicos y financieros.

Aplicación de las buenas prácticas. A partir de la aplicación de las buenas prácticas se llega al objetivo esperado, en donde las historias laborales son organizadas teniendo en cuenta la circular 004 de 2003, la digitalización facilita la consulta, la tipificación de la información como método de identificación de cada uno de los tipos documentales.

Presentación de resultados de la investigación. En primer lugar, el alistamiento de la información donde se organizó la serie documental. Segundo, se estructuró el proceso de digitalización de los tipos documentales que configuraban el expediente. Tercero, tipificación de las historias laborales como resultado la identificación de cada expediente.

- **Segunda etapa del proyecto**

Digitalización de la información. Se digitalizaron todos los documentos que conforman cada expediente, de manera masiva con equipos de alta velocidad. Nunca el número de imágenes debe ser inferior al número de folios contenidos en el expediente.

Calidad de la imagen. Se implementan los procedimientos que aseguran la calidad de la imagen acorde con el estado del documento fuente. Para ello se tiene en cuenta las siguientes características: contraste, brillo, orientación, longitud y enderezamiento.

Resolución. La resolución de las imágenes debe asegurar la legibilidad del documento digitalizado.

Esta resolución debe aplicarse para todo el grupo de documentos con el objeto de evitar la revisión documento por documento.

Procedimiento de digitalización. Se definió un plan específico dentro del cual las actividades respondían a temas como cantidad de digitalizadores y capacidad estándar de digitalización, volumen de documentos a digitalizar, entre otros.



Fotografías de Autor. (Cali, Valle del Cauca, 2019.) Proceso de digitalización de historias laborales Gobernación del Valle del Cauca.

- **Tercera etapa del proyecto**

Tipificación de la información. Para la tipificación de las historias laborales fueron necesarias las imágenes que conformaban cada expediente, en unión con la clasificación del Acuerdo 006 del 18 de octubre de 2011 del Archivo General de la Nación.

Códigos de Tipificación. A continuación la tipificación correspondiente:

Tabla 1. Códigos de Tipificación

DESCRIPCIÓN	ITEM	CÓDIGO	TIPO DOCUMENTAL
Documentos Generales	1	RCN	Registro civil de nacimiento
Documentos Generales	2	RCM	Registro civil de matrimonio
Documentos Generales	3	RCD	Registro civil de defunción
Documentos Generales	4	PEB	Partidas eclesíásticas (de bautismo, de matrimonio) (para quienes hayan nacido hasta el 15 de junio de 1938)
Documentos Generales	5	DDI	Documento de identidad (Cedula de ciudadanía, cédula de extranjería, TI, pasaporte, NUIP, fotocopia)
Documentos Generales	6	DEX	Declaraciones extra-juicio (intención de retiro madre e hijo inválido, no pensión, no trámite de pensión en otro fondo, dependencia económica, convivencia, giro retroactivo).
Documentos Generales	7	CER	Certificaciones (de alto riesgo, de subsidios por incapacidad, de escolaridad, otras)
Documentos Generales	8	CTS	Certificación de tiempo de servicio (formato 1,2,3B), certificación expedida por plantel educativo en donde indique que el texto publicado por el causante fue adoptado para consulta o enseñanza. (Ley 33 de 1985), certificación de registro de derecho de autor.
Documentos Generales	9	CFS	Certificación de factores salariales.
Documentos Generales	10	FEP	Formulario que establezca la EPS a la cual desea ser vinculado (no es cotizante, no beneficiario).
Documentos Generales	11	RCS	Certificación expedida por EPS en la que indique fecha de afiliación, estado de la afiliación y el IBC de cotización al régimen contributivo de salud.
Documentos Generales	12	SPE	Solicitudes de prestación económica (vejez, gracia, invalidez, sobrevivencia, auxilio funerario, indemnizaciones).
Documentos Generales	13	POD	Poderes (si se actúa mediante representantes)
Documentos Generales	14	AUT	Autorizaciones

DESCRIPCIÓN	ITEM	CÓDIGO	TIPO DOCUMENTAL
Documentos Generales	15	SCU	Sentencia de Curaduría.
Documentos Generales	16	APC	Acta de posesión y discernimiento del Curador.
Documentos Generales	17	TPA	Tarjeta Profesional de Abogado.
Documentos Generales	18	DPC	Dictamen de pérdida de capacidad laboral (para pensiones especiales, invalidez, beneficiarios de sobrevivientes).
Documentos Generales	19	AAE	Acto Administrativo o documento mediante el cual el empleador reconoce una pensión de jubilación debidamente ejecutoriado (pensión compartida) (fotocopia)
Documentos Generales	20	AAT	Actos Administrativos o documentos de trámite.
Documentos Generales	21	AAP	Acto Administrativo o documento que resuelve de fondo la petición.
Documentos Generales	22	DCI	Dictamen de revisión de calificación de invalidez.
Documentos Generales	23	DIC	Declaración de imposibilidad para cotizar en pensión.

Fuente: elaboración propia

- **Cuarta etapa del proyecto**

Indexación de la información. Para la captura de datos se utilizaron las imágenes digitalizadas, igualmente los documentos también conforman el expediente electrónico de cada historia laboral, almacenados en el aplicativo INFODOC indexador.

- **Quinta etapa del proyecto**

Entrega de historias laborales a la Gobernación. Se entrega la serie documental cumpliendo con los siguientes requerimientos:

- Cada expediente se encuentra debidamente identificado y rotulado acorde a la información dada por la entidad productora.
- Cada expediente se encuentra ubicado en unidades de conservación (Cajas X-200) debidamente identificados.
- Se entrega a la Gobernación en formato Excel un archivo con la información de las hojas de control de los expedientes entregados y la información de los formularios únicos de inventario.

Cabe mencionar que previo a la entrega se realizó un proceso de auditoría y verificación de la información.

Anexo fotográfico de las reuniones de seguimiento:



Fotografías de Autor. (Cali, Valle del Cauca, 2019.) Reuniones de seguimiento por parte de la interventoría y entrega final de las historias laborales a la Gobernación del Valle del Cauca.

- **Sexta etapa del proyecto**
Requerimientos – Sistema De Transparencia

Tabla 2. Estructura de Transparencia

Socios Clave	Actividades Clave	Propuesta de Valor	Relaciones con Clientes	Segmentos del Cliente
<p>¿Quiénes son nuestros socios clave?</p> <p>Dentro del proyecto de Historias Laborales nuestros socios corresponden a cada una de las personas responsables de la administración de la gestión documental en la Gobernación del Valle, ya que son los más interesados en la mejora continua de la organización de estas. Por ejemplo: los abogados para contestar las demandas. El subdirector de gestión humana para tomar decisiones administrativas respecto a los trabajadores. La Secretaría General para contar con bases para los considerandos de los actos administrativos.</p> <p>¿Quiénes son nuestros socios clave?</p> <p>Dentro del proyecto de Historias Laborales nuestros socios correspon-</p>	<p>¿Qué actividades requiere nuestra propuesta de valor?</p> <p>Para la organización de las historias laborales es importante cuatro actividades fundamentales a la hora de querer un buen funcionamiento de estas, entre ellas tenemos:</p> <p>1) Alistamiento de la información que corresponde a la organización cronológica, la foliación y los primeros auxilios de la documentación. 2) Digitalización de la documentación para facilitar las consultas de estas. 3) Tipificación de cada uno de los documentos que conforman cada historia laboral con su respectivo código. 4) Indexación de las historias laborales con los datos más relevantes de los documentos más esenciales para facilitar la consulta de estos.</p>	<p>¿Qué valor entregamos al cliente?</p> <p>Para la implementación de este proyecto es de primordial importancia la confianza que se les debe otorgar, en donde el cliente como tal esté totalmente seguro de que su producto final será lo más importante y de igual manera que se establecieron los diferentes procesos, procedimientos y recursos para realizar dicho trabajo.</p> <p>¿Cuál de los problemas de nuestro cliente vamos a ayudar a resolver?</p> <p>Para la Gobernación del Valle del Cauca la inconformidad o problema subyace del inadecuado manejo de las historias laborales y en general de la gestión documental. De igual manera de acuerdo con ISO 30300 la buena gestión de los documentos contribuye a la transparencia de la</p>	<p>¿Qué tipo de relación espera que establezcamos y mantengamos cada uno de nuestros segmentos de cliente?</p> <p>Para la Gobernación del Valle del Cauca es de gran importancia una buena relación entre las partes en donde se evidencie claramente la satisfacción de la entrega del producto final, es decir, que a partir de ese entregable se puedan establecer relaciones para el futuro y de igual manera durante el proceso de la organización de las historias laborales, la participación de estos para lograr los objetivos esperados.</p> <p>¿Cuáles hemos establecido?</p> <p>Una relación en sociedad Una relación proactiva</p> <p>¿Cómo están integrados con nuestro modelo de negocio?</p>	<p>¿Para quién estamos creando valor?</p> <p>Para cada una de las personas encargadas de la gestión documental en la entidad, en donde se puede lograr que sean más fuertes, es decir en temas archivísticos, en los diferentes procesos y procedimientos que se establecieron para la organización de las historias laborales y por ende cada día van enriqueciendo su conocimiento en cada uno de estos temas archivísticos.</p> <p>¿Quiénes son nuestros clientes más importantes?</p> <p>Mercado de masas Segmentado Diversificado La persona responsable de las historias laborales de la Gobernación del Valle del Cauca, que de igual manera corresponde a un</p>

Socios Clave	Actividades Clave	Propuesta de Valor	Relaciones con Clientes	Segmentos del Cliente
<p>den a cada una de las personas responsables de la administración de la Gobernación del Valle, ya que son los más interesados en la mejora continua de la organización de estas. Por ejemplo:</p> <p>los abogados para contestar las demandas. El subdirector de gestión humana para tomar decisiones administrativas respecto a los trabajadores. La Secretaría General para contar con bases para los considerandos de los actos administrativos.</p> <p>¿Qué requerimos de nuestros socios?</p> <p>Requerimos la participación proactiva de cada uno de ellos, en donde se evidencien diferentes procesos y procedimientos que se van estructurando en el camino para la organización de las</p>	<p>¿Nuestros canales de distribución?</p> <p>Para la consulta de las diferentes historias laborales de la Gobernación del Valle del Cauca se empleó un canal de distribución correspondiente a un software instalado en sitio para el fácil ingreso a las mismas; de igual manera este canal cuenta con diferentes mecanismos de control y verificación de estas.</p> <p>¿Nuestras relaciones con clientes?</p> <p>A partir de las diferentes opiniones, informes de resultados de la organización de las historias laborales, se puede decir que se establece un vínculo con el cliente en donde se puede evidenciar la excelente participación en cada uno de los procesos realizados para la organización y por ende se</p>	<p>información, en donde se puede decir que apoyan las buenas decisiones de la entidad, así que para poder ejercitar cada día esa transparencia es de suma importancia la administración documental.</p> <p>¿Qué paquete de productos o servicios ofrecemos a cada segmento de cliente?</p> <p>Dentro de la organización de las Historias Laborales o en general de la gestión documental existen diferentes servicios, pero principalmente para este proyecto se establecieron actividades como: el alistamiento de la información, digitalización, tipificación e indexación que por ende van dirigidos para los encargados de las historias laborales para su fácil acceso y consulta.</p> <p>¿Qué necesidades del cliente estamos satisfaciendo?</p>	<p>La relación antes mencionada en sociedad quiere decir el servicio y asesoramiento continuo para con el mejoramiento y el éxito de las Historias Laborales.</p> <p>Y la relación proactiva en donde se debe ayudar a hacer mejor las cosas.</p> <p>¿Cuánto cuestan?</p> <p>Para este tipo de relaciones es importante el tiempo en que se pueden demorar cada una de ellas, es decir, para el servicio y asesoramiento se puede establecer un determinado tiempo para realizar la actividad y por ende un valor monetario para estos procedimientos; igualmente para la relación proactiva en donde se necesitan diferentes mecanismos para que las actividades fluyan sin ningún problema.</p> <p>Ejemplos</p>	<p>profesional en gestión documental, la cual deberá velar por el buen funcionamiento de la organización de estas.</p>

Socios Clave	Actividades Clave	Propuesta de Valor	Relaciones con Clientes	Segmentos del Cliente
<p>historias laborales, así como el conocer los diferentes instrumentos archivísticos que ha implementado la entidad para conocer más a fondo el tema de gestión documental.</p> <p>¿Qué actividades claves realizan los socios?</p> <p>Dentro de sus actividades principales se menciona: el manejo adecuado de las historias laborales, teniendo en cuenta la normatividad que rige la organización de las historias laborales, la elaboración e implementación de los diferentes procesos, procedimientos e instrumentos archivísticos y las diversas capacitaciones que deben realizar los encargados de la gestión documental a las personas que manejan archivos en general e historias laborales.</p>	<p>establece una relación que contribuye al mejoramiento continuo de la gestión documental en la entidad.</p> <p>¿Nuestras fuentes de ingresos?</p> <p>Para la organización de las Historias Laborales se establecieron diferentes fuentes de ingreso para la entrega del excelente producto correspondiente a la Gobernación del Valle del Cauca.</p> <p>Categorías Producción. Resolución de problemas. Plataforma/red.</p> <p>Recursos Clave</p> <p>¿Qué recursos requiere nuestra propuesta de valor?</p> <p>Entre los recursos necesarios tenemos: recurso humano correspondiente a</p>	<p>Las necesidades satisfechas para el cliente serían: la disponibilidad inmediata de las historias laborales, la facilidad de acceso y la excelente administración de estas.</p> <p>Características Novedad. Rendimiento. Personalización. "Hacer el trabajo". Diseño. Marca/estatus. Precio. Reducción de costos. Reducción de riesgo. Accesibilidad. Conveniencia. Usabilidad.</p>	<p>Asistencia personal dedicada, autoserivicio, servicios automatizados, comunidades y co-creación</p> <p>Canales</p> <p>¿A través de qué canales quieren ser contactados nuestros segmentos de cliente?</p> <p>A través de la tecnología de la información, que por ende es un canal que sirve tanto para acceder a información con facilidad como para mantener una comunicación continua. Por ende, el internet es una base principal al momento de socializar con las personas.</p> <p>¿Cómo les contactamos ahora?</p> <p>Hoy en día la tecnología ha avanzado y es muy fácil contactar las personas por diferentes medios de comunicación como es el internet, el celular, redes sociales y personalmente.</p>	

Socios Clave	Actividades Clave	Propuesta de Valor	Relaciones con Clientes	Segmentos del Cliente
<p>Motivaciones para socios</p> <p>Optimización y economía. Reducción de riesgo e incertidumbre. Adquisición de recursos y actividades particulares.</p>	<p>profesionales en gestión documental, con experiencia en la organización de las historias laborales; recurso tecnológico, en donde es evidente la participación de ingenieros de sistemas, así como la participación de un software para la consulta, digitalización, tipificación e indexación de estas.</p> <p>De igual manera los recursos físicos o materiales, que corresponden a todo el tema monetario, las instalaciones físicas que se deben utilizar para la organización de las historias laborales, los muebles, las materias primas, entre otros y por último los recursos técnicos que corresponden a los diferentes procedimientos, organigramas, instructivos, software, etc.</p> <p>¿Nuestros canales de distribución? El software implementado</p>		<p>¿Cómo están integrados nuestros canales? Estos canales de comunicación son totalmente efectivos a la hora de querer buscar más allá, es decir se integran de manera más eficiente en donde si uno no funciona tenemos otro a nuestro alrededor para comunicarnos.</p> <p>¿Cuáles funcionan mejor? El celular, el internet que son más fáciles de manejar y accesibles a cualquier tipo de persona.</p> <p>¿Cuáles son más eficientes en costos? ¿Cómo los integramos con las rutinas del cliente? La tecnología puede ser un poco más costosa pero la calidad es importante, es decir que es demasiado rápida y por supuesto se integran de manera continua. A partir de esto se vuelve una rutina diaria en donde se convierte una necesidad el manejar</p>	

Socios Clave	Actividades Clave	Propuesta de Valor	Relaciones con Clientes	Segmentos del Cliente
	<p>para la consulta de las historias laborales, en donde se podrán observar cada una de ellas con sus respectivos documentos que hacen parte de estas y en donde por último el cliente final, o sea la Gobernación del Valle será la encargada de evidenciar el producto final.</p> <p>De igual manera es importante mencionar que teniendo en cuenta aspectos de la ISO 30300, con la tecnología se puede avanzar en cada uno de los procesos de la entidad, así como el controlar la gestión de riesgos de la pérdida de información con diferentes herramientas que contribuyen a la defensa y por supuesto al fomento de conocimiento cuando se consigue compartir información. De esta manera se trabajaría la transparencia de la información en la entidad.</p> <p>¿Nuestras relaciones con clientes?</p>		<p>cualquier tipo de tecnología.</p> <p>De igual manera es importante mencionar que en la ISO 15489 nos menciona que dentro de tecnología la información que se manejaría contribuye a la mejora continua de la entidad, en donde la gestión de documentos se deriva de diferentes procesos como son la digitalización, la gestión y migración de documentos electrónicos, metadatos para la gestión de los documentos y demás temas relacionados con la buena implantación del sistema de gestión documental.</p> <p>Fases del canal</p> <p>1. <i>Conciencia:</i> ¿cómo conseguimos conciencia sobre los productos y servicios de nuestra empresa?</p> <p>A partir del excelente trabajo realizado y producto entregado en el proyecto de historias laborales.</p> <p>2. <i>Evaluación:</i> ¿cómo</p>	

Socios Clave	Actividades Clave	Propuesta de Valor	Relaciones con Clientes	Segmentos del Cliente
	<p>Esta relación está basada principalmente en la mejora continua de la organización documental, en donde se deben tener en cuenta las diferentes nuevas ideas y las estrategias para el excelente avance del producto final y de acuerdo con estas actividades se complementa la exitosa relación y el mejoramiento de esta</p> <p>¿Nuestras fuentes de ingresos?</p> <p>Corresponden a recursos establecidos directamente para la implantación del proyecto de la organización de las historias laborales.</p> <p>Categorías</p> <ul style="list-style-type: none"> Físico Intelectual (patentes, marca, copyright, datos.) Humanos Financieros 		<p>ayudamos a nuestros clientes a evaluar la propuesta de valor de nuestra empresa?</p> <p>Con los diferentes pro y contra, es decir durante la ejecución del proyecto se ven reflejados los diferentes procesos y procedimientos que se realizaron en determinado tiempo y de ahí pueden basarse para evaluar las actividades realizadas correctamente.</p> <p>3. Compra: ¿cómo permitimos a nuestros clientes comprar productos y servicios específicos? Se permite a través de las diferentes necesidades que tenga la entidad.</p> <p>4. Entrega: ¿cómo llevamos la propuesta de valor a nuestros clientes?</p> <p>Esta propuesta se llevaría a través de comunicación personal, en donde el cliente deberá tener preguntas sobre el servicio a obtener y en donde se debe responder de manera muy clara y precisa.</p>	

Socios Clave	Actividades Clave	Propuesta de Valor	Relaciones con Clientes	Segmentos del Cliente
			<p>5. <i>Posventa</i>: ¿cómo proporcionamos soporte postventa?</p> <p>Por medio de la tecnología y si es necesario el soporte personalmente, de igual manera estos soportes son consecuencia del servicio adquirido y corresponden a actividades como la asistencia o asesoría técnica.</p>	
Estructura de Costos				
<p>¿Cuáles son los costos más importantes inherentes a nuestro modelo de negocio? Los costos fijos, los costos variables, la propuesta de valor, la relación con los clientes, los diferentes recursos, y los diferentes canales de comunicación.</p> <p>¿Qué recursos son los más costosos? Recurso Humano, recurso tecnológico y recurso físico.</p> <p>¿Qué actividades son las más costosas? Actividades relativas a la tecnología de la información, correspondiente a los diferentes hardware, softwares, referente al manejo de bases de datos con miles de datos.</p> <p>Tu negocio está basado en: Costos (estructura de costos más escueta, propuesta de valor de precio bajo, mayor automatización, outsourcing extensivo...) Valor (centrado en creación de valor, propuesta de valor premium...)</p> <p>Características de ejemplo: Costos fijos (salarios, rentas, estructuras...) bajo, mayor automatización, costes variables, economía de escala, economía de alcance....</p>				

Fuente: elaboración propia

Conclusiones

El proyecto de investigación logró evidenciar que se puede construir conocimiento desde una base empírica con la trazabilidad de las historias laborales en las organizaciones y fundamentalmente con las personas que laboran hace bastante tiempo en la entidad.

Las mejores prácticas identificadas en el proceso de investigación muestran que un proceso ordenado y articulado conlleva al mejoramiento continuo de la gestión documental y principalmente la solidez jurídica de la organización, teniendo en cuenta que ahora posee un proceso físico organizado, además de contar con la configuración de una herramienta electrónica que aporta información desde un expediente electrónico.

La consolidación del proceso informativo–documental permitió identificar en el diagnóstico la necesidad del fortalecimiento de un área especializada en la gobernación, que cuente con personal capacitado en temas archivísticos. El diagnóstico también permitió evidenciar la necesidad de contratar un grupo idóneo de profesionales que aporten como buena práctica la consolidación de los instrumentos archivísticos establecidos en el Decreto 2609 de 2012, para la organización de las historias laborales, siendo esta una serie documental compleja, que debe articular su proceso a lo definido en la Tabla de Retención Documental.

Uno de los factores motivadores de este proyecto de investigación fue el dejar constancia de cada uno de los procesos por los cuales pasaron las historias laborales de la Gobernación; en donde el cumplimiento de estos procesos conlleva a la precisa aplicación de las normas relativas a las historias laborales, siendo estos avalados por la interventoría de proyectos de gestión documental que contribuyó a la mejora continua de las fases relacionadas con la organización de las mismas. De esta manera, la interventoría del proyecto controló y avaló los procesos diagramados e implementados y que corresponden al alistamiento, digitalización, tipificación e indexación de la información que fue entregada a la Gobernación.

El aseguramiento del proceso informativo–documental implementado asegura la interventoría “es una garantía de buena práctica” para la generación de información sensible de carácter legal, que apoya la buena gestión de la Gobernación, permitiendo con ello una defensa técnica jurídica que se soporta en los procesos archivísticos mencionados, contribuyendo al mejoramiento de la gestión y la calidad de la información de la entidad.

Es una fortaleza evidenciada en esta investigación y soportada en los resultados de las entrevistas y las listas de chequeo, que expresan claramente que la Gobernación no se equivocó al estructurar el proyecto con un grupo interdisciplinar de profesionales de diferentes ramas como ingenieros de sistemas, abogados, administradores de empresas y archivistas, que contribuyeron con las diferentes técnicas, procesos y procedimientos necesarios para el excelente funcionamiento y articulación del proceso informativo–documental de los expedientes en la entidad.

Recomendaciones

Es importante recomendar a la Gobernación, que los funcionarios directivos responsables del proyecto mantengan y motiven a sus servidores en el desarrollo del proyecto, para que no queden a merced de información sesgada intencionalmente de los mandos medios a quienes delegan para supervisar el proyecto, funcionarios que a veces resultan ser faltos de conocimiento para el seguimiento del proyecto y escasos de empoderamiento para el recibo del producto.

También debe exigirse al contratante que con la debida planeación organice al grupo de trabajo que realizará punteo y recibo del producto, todo dentro del plazo del contrato, pues erróneamente consideran estos funcionarios encargados de tal actividad, que el contratista y la interventoría deben aceptar de manera obligada los tiempos que ellos destinen para esa labor, olvidando las responsabilidades del contratante y perjudicando a las firmas contratistas y de interventoría no solo económicamente sino en su buen nombre como empresas respetuosas de los compromisos adquiridos.

Referencias

Acevedo, F. (2004). Introducción a la organización de archivos. (Presentación) Recuperado de <http://www.agn.gob.mx>

Archivo General de la Nación. (2006). Recuperado de <http://www.archivogeneral.gov.co>

Canales, H. y Suárez, A. (2003). La calidad en las organizaciones de información. (Estudio de caso). Revista Biblioteca Nacional José Martí. Recuperado de <https://redib.org/> https://redib.org/Record/oai_articulo760829-la-calidad-en-las-organizaciones-de-información-estudio-de-caso

Cristiano, D. (2014). Propuesta de un modelo de organización de historias laborales para el sector público en soporte físico y electrónico. (Tesis de grado). Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co>

Díaz, C. (2009). Propuesta para las directrices de un modelo de organización de historias laborales en una empresa del sector petrolero, comprendidas entre los años 2006-2008. (Estudio de caso). Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co>

Isaza, Rendón. (2005,2007). Guía metodológica para la formulación y presentación de proyectos de investigación. Recuperado de https://www.academia.edu/22662454/Gu%C3%ADa_metodol%C3%B3gica_para_la_formulaci%C3%B3n_y_presentaci%C3%B3n_de_proyectos_de_investigaci%C3%B3n

Muñoz, C. ABC Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública. Recuperado de <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/5067224/14535305/AB-C+LEY+DE+TRANSPARENCIA.pdf/68516da7-3ea2-4d64-9ca6-32bfb3737190>

Quintero, E. (2015). Estándares de calidad para la organización de historias laborales análisis de caso: Sena regional Tolima. Recuperado de <http://repository.la-salle.edu.co>

Rojas, C. El Acceso a la Información Pública en Colombia. Entre el secreto y la filtración. Recuperado de <https://www.flip.org.co/images/Documentos/El-acceso-a-la-informacion-en-Colombia-Entre-el-secreto-y-la-filtracion.pdf>

Roldan, J. (2011). La investigación documental y el estado del arte como estrategias de investigación en ciencias sociales. Recuperado de www.jstor.org

Serrano y Silva. (2008). Diseño de la metodología de manejo de historias laborales en la dirección mejoramiento calidad de vida en el marco del esquema de gestión documental de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá – ESP. (Trabajo de pregrado). Recuperado de <http://cdim.esap.edu.co>.

Toro, E. (2013). Diseño del Manual Para la Gestión Documental de las Historias Laborales en la Universidad del Nariño. (Trabajo de grado). Recuperado de <http://biblioteca.udenar.edu.co>.