

MEJORAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL DE ACUERDO CON LOS
REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015

SARA DENISE VELANDIA ECHEVERRY

FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE BOGOTÁ JORGE TADEO LOZANO

FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES E INGENIERÍAS

PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

2020

MEJORAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL DE ACUERDO CON LOS
REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015

SARA DENISE VELANDIA ECHEVERRY

Trabajo de grado como requisito para optar al título de
INGENIERO INDUSTRIAL

ELIASIB NAHER RIVERA AYA

TUTOR

FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE BOGOTÁ JORGE TADEO LOZANO

FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES E INGENIERÍAS

PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

2020

Tabla de contenido

	Pág.
1. Resumen	6
2. Abstract	7
3. Introducción	8
4. Planteamiento del problema	10
5. Justificación	11
6. Objetivos	12
6.1 Objetivo general	12
6.2 Objetivos específicos	12
7. Marco Referencial	13
7.1 Marco histórico	13
7.2 Marco normativo	14
7.3 Marco teórico	21
8. Descripción de la pasantía	35
9. Resultados obtenidos	50
10. Propuesta después de la pasantía	53
11. Conclusiones	55
12. Glosario	56
13. Bibliografía	58

Tabla de imágenes

Imagen 1, Diagrama de flujo metodología de trabajo	¡Error! Marcador no definido.
Imagen 2, Plantilla para la elaboración de procedimientos de RCN Radio.....	42
Imagen 3, Plantilla versión 002 para la elaboración de procedimientos de RCN Radio página 1.	43
Imagen 4, Plantilla versión 002 para la elaboración de procedimientos de RCN Radio página 2 en adelante.	44
Imagen 5, Plantilla versión 001 para la elaboración de manual de funciones y responsabilidades de RCN Radio.	45
Imagen 6, Plantilla versión 001 para la elaboración del perfil ocupacional de RCN Radio.....	46
Imagen 7, Plantilla versión 002 para la elaboración de manual de funciones responsabilidades y perfil del cargo de RCN Radio página 1.....	47
Imagen 8, Plantilla versión 002 para la elaboración de manual de funciones responsabilidades y perfil del cargo de RCN Radio página 2 en adelante.....	48
Imagen 9, Plantilla versión 002 para la elaboración de manual de funciones responsabilidades y perfil del cargo de RCN Radio última página.....	49
Imagen 10, mapa de procesos RCN Radio, Fuente manual del sistema integrado de gestión RCN Radio.	51
Imagen 11, Cronograma de Gantt de las actividades que se deberán realizar para ejecutar la propuesta. Fuente: Autor.....	53
Imagen 12, Plan de acción después de la pasantía.....	54

Tablas

Tabla 1 análisis de 5w + h	37
Tabla 2 análisis de los 5 ¿por qué?	38

1. Resumen

Para el desarrollo de este trabajo se realizó análisis general, diagnóstico y propuesta de gestión documental como parte Integral del Sistema de Gestión de Calidad, con base en los requisitos de la NTC 9001:2015, para RCN Radio S.A.S., el objetivo de la propuesta es organizar los documentos existentes tales como: caracterizaciones de procesos, políticas, procedimientos, manuales y descriptivos funcionales.

Es importante para la empresa lograr un desarrollo óptimo de la información contenida en los documentos y la consolidación eficiente para consulta en cualquier momento, de acuerdo con los perfiles de rol y asignaciones por cargos.

Durante el desarrollo del proyecto, se tuvieron en cuenta las necesidades de la organización, la documentación asociada a cada proceso y su relación con los requisitos de la Norma Técnica Colombiana, por otra parte, la importancia de establecer una estructura documental, que oriente la correcta ejecución de las tareas asignadas para cada colaborador, de esta manera, se busca la mejora continua, al llevar un control y medición para conocer la disponibilidad de un documento específico.

Cuando un colaborador necesita consultar algún documento, es importante e imperativo contar con disponibilidad permanente y actualizada, asimismo, que los mismos cuenten con una estructura documental clara y de fácil entendimiento.

Las expectativas que tiene la empresa sobre este proyecto son altas y de mucho provecho en el corto, mediano y largo plazo, al tener una base de datos consolidada de los documentos que soportan los procesos, para el cumplimiento gradual de lo establecido en la norma de calidad, mediante la aplicación de los principios, directrices y requisitos de esta.

- Calidad, 9001, Documentación, Procesos, Procedimientos.

2. Abstract

To develop this work, a general analysis, diagnosis and document management proposal were made as an Integral part of the Quality Management System, based on the requirements of NTC 9001: 2015. In RCN Radio SAS, the objective of the proposal is to organize existing documents such as: characterizations of processes, policies, procedures, manuals and functional descriptions.

It is important for the company to achieve optimal development of the information contained in the documents and efficient consolidation for consultation at any time, in accordance with the role profiles and assignments for positions.

During the development of the project, the needs of the organization, the documentation associated with each process and its relationship with the requirements of Colombian Technical Standard were taken into account. On the other hand, the importance of establishing a documentary structure that guides the correct execution of the tasks assigned to each collaborator, in this way, continuous improvement is sought, by monitoring and measuring to know the availability of a specific document.

When a collaborator needs to consult a document, it is important and imperative to have permanent availability, also, that they have a clear and easily understood documentary structure.

The expectations that the company has about the project are high and very useful in the short, medium and long term by having a consolidated database of the documents that support the processes, for the gradual fulfillment of what is established in the quality standard, by applying the principles, guidelines and requirements thereof.

- Quality, 9001, Documentation, Processes, Procedures.

3. Introducción

El sistema integrado de gestión facilita a las organizaciones tener un control adecuado de los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo; es importante en tiempos modernos y de globalización, considerando acuerdos internacionales, tratados de libre comercio y buenas prácticas, aunque no suele ser obligatorio, la implementación y cumplimiento permite a las empresas una integridad y competencia equitativa.

El constante cambio en la sociedad impulsa a mejoras permanentes en los procesos de calidad, la edad contemporánea ha traído consigo el auge tecnológico asociado, por esta razón, es necesario generar cimientos sólidos dentro de la administración del personal, la ejecución plena y estandarizada de procesos productivos y la documentación óptima, actualizada, clara y disponible para todos los procesos y acciones de la empresa.

La tecnología es una herramienta fundamental dentro de los procesos de documentación y administración de información. En el caso puntual de RCN Radio, que cuenta actualmente con más de 1000 colaboradores a nivel nacional y varios procesos asociados al desarrollo y cumplimiento de sus tareas, es necesario establecer sistemas de información de uso sencillo para poder cumplir con las expectativas o proyecciones anuales de los trabajadores, asimismo, para mayor eficacia en el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015., que exige una gestión de calidad.

De acuerdo con lo anterior, este trabajo de grado ofrece una perspectiva amplia acerca del buen manejo documental en cuanto a la gestión de información.

Por otro lado, brinda las directrices de manera detallada para realizar una administración adecuada de la gestión documental, además de la estandarización de procesos, la

planificación organizacional, control de actividades, atención de auditorías y revisorías; todo esto de cara al cliente interno y externo, que todos puedan saber la ejecución y tengan conocimiento del valor agregado de su trabajo y actividades dentro de la cadena de proceso al interior de la empresa.

4. Planteamiento del problema

A partir del 2008 Radio Cadena Nacional, implementó en su organización el sistema de gestión de calidad, desde ese momento y hasta la fecha se han enfocado en cumplir las normas que conforman el Sistema Integrado de Gestión. Con el tiempo, los cambios y los nuevos planes que se han desarrollado dentro de la organización han carecido de la documentación y trazabilidad requerida para llevar un control detallado de los movimientos y actualizaciones que se han ejecutado hasta el momento. Es así, donde se ve la necesidad de organizar y actualizar la documentación ya que se encuentra desordenada, incompleta y en algunos casos no existe información suficiente.

¿Cómo se identificó el problema?

Como resultado de la auditoría interna que se realizó en la organización durante junio de 2019, donde se evidenció una no conformidad por “no llevar un control y actualización de los manuales de funciones y procedimientos operacionales”, evidenciando retrasos y dificultades al momento de realizar alguna actividad. Debido a esta situación, el proceso de mejora continua decide empezar el levantamiento y actualización de la información documental de la organización.

Formulación del problema.

¿Cuál puede ser el diseño de un procedimiento y los manuales de funciones para organizar y codificar la documentación de la organización, de acuerdo a las buenas prácticas de la gestión documental?

5. Justificación

Radio Cadena Nacional S.A.S es una organización que piensa en mejorar cada día sus procesos y busca llegar de manera responsable a sus clientes, colaboradores y oyentes.

Actualmente se encuentra en una renovación del Sistema Integrado de Gestión, por eso el enfoque de este proyecto es la NTC de calidad (ISO 9001), logrando con esto cumplir los requisitos expuestos en el numeral 7.5 (información documentada) de la norma.

Con base en lo anterior, se busca llevar la trazabilidad y actualización de la documentación que apoyan los procesos organizacionales y de negocio; ya que actualmente la organización no cuenta con el manejo adecuado de la información del sistema de gestión, incumpliendo con los numerales de la norma 4.4 (sistema de gestión de la calidad) y 7.5 (información documentada), donde se expone que la organización debe tener la documentación actualizada y organizada en relación con los procesos caracterizados previamente.

Según lo expresado, trabajaremos en este tiempo de práctica con el área de mejora continua, con el fin de dejar actualizada la documentación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad reportada hasta el año 2019, adquiriendo conocimientos administrativos y operacionales, que me ayuden a culminar mi proyecto de grado y lograr obtener el título de Ingeniero Industrial, adicionalmente, que la empresa pueda solucionar el hallazgo de la no conformidad reportada por Auditoría Interna en relación con el manejo documental y su respectiva gestión.

6. Objetivos

6.1 Objetivo general

Realizar el mejoramiento de los procesos de la organización a partir de la NTC ISO 9001:2015.

6.2 Objetivos específicos

- Diseñar las plantillas de los procedimientos y manuales de funciones según los requisitos de la NTC y el archivo general de la nación.
- Diseñar el procedimiento para llevar a cabo el control de cambios que se realicen en los documentos de la empresa sede Bogotá.
- Diseñar e implementar un repositorio documental (SharePoint) organizado para llevar trazabilidad, versionamiento y disponibilidad.
- Proponer el plan de acción para realizar la actualización de los procedimientos de manejo de documentos para las demás ciudades en las que tiene presencia RCN Radio.

7. Marco Referencial

7.1 Marco histórico

Historia

Radio Cadena Nacional ha sido un pilar fundamental en actividades de programación y transmisión en el servicio de radiodifusión, nació en el año 1948 y está ubicada en la ciudad de Bogotá en la Calle 37 # 13 A – 19. RCN Radio es una empresa privada de la organización industrial Ardila Lülle.

En 1950: RCN pone en marcha la era de los trans-móviles, en 1951 se establece la primera red para encadenar emisoras; 1953: Adquiere nuevas estaciones en FM.; 1961: Se pasa a ser Sociedad Anónima y se realiza el primer Clásico RCN; 1973: La cadena es adquirida por la Organización Ardila Lulle; durante la década de los 80's: Inician las transmisiones satelitales desde Europa; 1991: Llega el disco compacto y se crea la red de emisoras; 1995: Se crea «Mercadeo Social»; 1996: Postulación: Premio Colombiano de la Calidad; lanzamiento del portal web; 1998: Se cambia de imagen (logo) y se crea Radio Promocional; 2001: Se presentan las páginas web de las diferentes emisoras; 2002: Se da paso al audio digital.

A partir del año 2004 se da inicio al proceso de documentación de procedimientos, es en ese momento cuando la organización da sus primeros pasos para implementar el sistema de gestión, en el año 2007 definen las autopistas estratégicas y en el 2008 logran implementar el Sistema de Gestión de la calidad en la ciudad de Bogotá, para certificarse bajo la norma ISO 9001:2008 en el año 2010. Así fue como poco a poco la empresa logró la implementación y certificación del Sistema Integrado de Gestión para el año 2013.

Misión

“Producir experiencia multimedia interactuando a través de contenidos innovadores, para mantener educar e informar, agregándole valor a la sociedad”.

Visión

“Ser la primera opción como medio de comunicación para los oyentes, usuarios y anunciantes”.

7.2 Marco normativo

Existen en Colombia leyes, acuerdos, decretos, normas técnicas y estándares relacionados con la gestión documental, tomando como base estas normas podemos ver que:

Como dice la Ley 594 del 2000 (Congreso de Colombia, 2000) en relación con la gestión de documentos y clasificación de archivos.

(...)

Artículo 22. Procesos archivísticos. La gestión de documentación dentro del concepto de archivo total comprende procesos tales como la producción o recepción, la distribución, la consulta, la organización, la recuperación y la disposición final de los documentos.

Artículo 23. Formación de archivos. Teniendo en cuenta el ciclo vital de los documentos, los archivos se clasifican en:

- A) Archivo de gestión. Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados.
- B) Archivo central. En el que se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que

siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general.

C) Archivo histórico. Es aquel al que se transfieren desde el archivo central los documentos de archivo de conservación permanente.

(...)

Artículo 26. Inventario documental. Es obligación de las entidades de la Administración Pública elaborar inventarios de los documentos que produzcan en ejercicio de sus funciones, de manera que se asegure el control de los documentos en sus diferentes fases.

Artículo 27. Acceso y consulta de los documentos. Todas las personas tienen derecho a consultar los documentos de archivos públicos y a que se les expida copia de estos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o a la ley.

También en el acuerdo No. 060 (30 de octubre de 2001), encontramos los estándares para el manejo de la correspondencia:

Artículo primero: Establecer los lineamientos y procedimientos que permitan a las unidades de correspondencia de las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas, cumplir con los programas de gestión documental, para la producción, recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de los documentos.

(...)

Artículo cuarto: Firmas responsables: Toda entidad debe establecer en los manuales de procedimientos los cargos de los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo que genere la institución. Las unidades de correspondencia

velarán por el estricto cumplimiento de estas disposiciones, radicando solamente los documentos que cumplan con lo establecido.

(...)

Artículo décimo cuarto: Imagen corporativa: Con el propósito de reflejar una adecuada imagen corporativa, las entidades establecerán en sus manuales de procedimientos, la manera de elaborar oficios, cartas, memorandos y otros, teniendo en cuenta las normas ICONTEC, existentes para el efecto. La leyenda de pie de página debe contener, la dirección, el número del conmutador, el número de fax institucional, la dirección de la página web y la dirección del correo electrónico de la entidad.

A partir de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, según el numeral 4.4, “sistema de gestión de la calidad y sus procesos”, en el numeral 4.4.1. se encuentra que “la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

- a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;
- c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;
- d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;
- e) asignar las responsabilidades y autorizados para estos procesos;

- f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;
- g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;
- h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad” (NTC, 2015, p. 3).

En el numeral 4.2.2 se indica que “en la medida que sea necesario, la organización debe:

- a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;
- b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado”. (NTC, 2015 pág. 3)

que según el numeral 6.3 “planificación de los cambios”

Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4).

La organización debe considerar:

- a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales
- b) la integridad del sistema de gestión de la calidad.
- c) La disponibilidad de recursos.
- d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades. (NTC, 2015 pág. 7)

(...)

A partir de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, según el numeral 7.5 “información documentada”, en el numeral 7.5.1 Generalidades, el sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:

- a) La información documentada requerida por la Norma Internacional
- b) La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

NOTA La extensión de la información documentada para un sistema de gestión de la Calidad puede variar de una organización, debido a:

- El tamaño de la organización y el tipo de actividades, procesos, productos y servicios;
- La complejidad de los procesos y sus interacciones;
- La competencia de las personas. (NTC, 2015 pág. 10)

En el numeral, 7.5.2 Creación y actualización, Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:

- a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia)
- b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico)
- c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación. (NTC, 2015 pág. 10)

Según el numeral, 7.5.3 “Control de la información documentada”, en el numeral 7.5.3.1, la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por la Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:

- a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad). (NTC, 2015 pág. 10)

De igual manera en el numeral 7.5.3.2 Para el control la información documentada, organización debe abordar las actividades, según corresponda:

- a) distribución, acceso, recuperación y uso;
- b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c) Control de cambios (por ejemplo, control y versión)
- d) Conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado y controlar.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.

NOTA El acceso debe implicar una decisión, esta decisión puede ser sólo de consulta de la información documentada o, sin embargo, puede ser para consultar y modificar dicha documentación. (NTC, 2015 pág. 11)

También podemos ver que en el numeral 8.5.6 “Control de los cambios” la organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la presentación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión. (NTC, 2015 pág. 18)

A partir de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, según el numeral 9.2 Auditoría interna, en el numeral 9.2.1 la Organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:

a) es conforme con:

- 1) Los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;
- 2) Los requisitos de la Norma Internacional;

b) Se implanta y se mantiene eficazmente.

Según la NTC en el numeral 9.2.2 La organización debe:

a) planificar, establecer, implantar y mantener uno o varios programas de auditorías que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;

b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;

c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurándose de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;

d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;

e) realizar acciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;

f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

NOTA 1 se aconseja ojea la norma ISO 19011 a modo de orientación. (NTC, 2015 pág. 18).

7.3 Marco teórico

7.3.1 Gestión Documental

Existe gran variedad de definiciones que se pueden encontrar referente al termino Gestión Documental, como por ejemplo el dado por la UNESCO como “la esfera de la gestión administrativa encaminada a conseguir la economía y la eficacia de las operaciones con vista a la creación, mantenimiento, utilización y por ultimo a la eliminación de los documentos o a su conservación definitiva durante su ciclo vital” (Archivo general de la nación, 2018). Otro ejemplo podemos verlo en lo que afirma (ATS, s.f.) “La gestión documental es el conjunto de normas técnicas y prácticas que buscan la correcta administración de la información de una empresa. Esto por medio de la revisión, análisis y almacenamiento de la documentación electrónica y física, a fin de ayudarle a la empresa a optimizar sus procesos y a ahorrar tiempo, espacio y costos importantes.”

De acuerdo con las definiciones tomadas en cuenta, se puede ver como la gestión documental es expresada como un sistema o un proceso llevado a cabo en las empresas relacionado con el manejo y organización eficiente y eficaz de los documentos producidos y recibidos en dicha entidad para que se faciliten su producción, tramite, utilización y conservación.

Según (Archivo general de la nación, 2018), un programa de gestión documental en cualquier entidad debe tener como objetivos cumplir los siguientes:

- Racionalizar y normalizar la documentación desde su producción hasta su destino final
- Manejar integralmente los documentos y la información como base para la toma de decisiones y la preservación de la memoria institucional.
- Integrar los estamentos institucionales en torno a objetivos comunes y a una política de información total.
- Evaluar y valorar la documentación para evitar la acumulación innecesaria de información y reducir costos de producción y conservación del acervo documental.
- Simplificar los trámites en los procesos administrativos con miras al flujo normal y eficaz de la información.

En resumen, un programa de Gestión documental da una visión completa y profunda de las funciones, programas, servicios y políticas de una entidad, que se condensa en un sistema de archivos que lleve a cabo la institución, perfectamente organizado y definido, garantizando así el flujo y disposición de la información en forma rápida y a tiempo.

7.3.1.1 El documento

En el proceso de gestión de la información el documento es de suma importancia, debido a ser la interfaz entre la información y el conocimiento,

Según (Contreras & Forero, 2005), el documento contiene datos relevantes, estructurados, organizados que dan lugar a información oportuna que se puede utilizar cuando se necesite, no se

trata de tener datos aglomerados, sino que den cuenta de un orden y continuidad, debidamente categorizados y con especificidades, dentro de este tipo de documentos se pueden encontrar, informes, listados, cartas, facturas, correspondencia, imágenes o libros, o cualquier otra forma que contenga valor y significado para quien lo utilice, produzca o almacene.

Tener un buen sistema de administración de documentos permite almacenar y tener organizada la información, es muy importante para cualquier organización, no importa su tamaño si se dedica a la venta de bienes o servicios. Actualmente se cuenta con varios sistemas que permiten organizar de forma más rápida y ágil los documentos y al mismo tiempo nos permiten localizar el documento dentro o fuera de la organización.

Los documentos siempre se crean con algún objetivo específico para la entidad que los genera, ya sea para tener un control de las cosas que se van realizando o emitir esa información a un tercer interesado, de estas características propias de los documentos, surgen operaciones que se pueden llevar a cabo con los mismos, por ejemplo operaciones de obtención, donde, se crea el documento como tal, partiendo de un conglomerado de información, creándolo para su posterior visualización; también operaciones de análisis, lo cual se realiza con la visualización del documento y adentrarse a entender lo que está allí plasmado, compararlo con otros documentos, haciendo resúmenes o síntesis de los mismos y operaciones de gestión, cuando una vez se ha analizado un documento, este es útil para la toma de decisiones en una entidad, puede ser usado también para dar soporte a otros documentos, tenerlo a la mano para uso continuo o simplemente mantenerlo archivado.

7.3.2 Sistema de gestión Documental

Tomando en cuenta, la Gestión documental como el *“Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación”* (Archivo general de la nación, 2018)

Como se puede observar en (Programa de gestión documental - MinTic, 2014) la gestión documental se encarga de manejar y planear de manera organizada el manejo de la información que resulta de los procesos internos de las organizaciones empresariales o entes estatales, desde su nacimiento hasta la finalización de los procesos para el aprovechamiento de esta. La gestión documental tiene el objetivo primordial de procurar la conservación a través del tiempo la información de los procesos en las organizaciones tanto públicas como privadas, la información deberá permanecer intacta por años debido a temas de seguridad y soporte, para poder lograr esto, es importante contar con un sistema de gestión documental sólido que responda a las necesidades según el tipo de información.

Al momento de empezar a ejecutar un sistema de gestión documental en la organización se debe tener en cuenta todo desde quien será la persona encargada de su planeación y puesta en marcha hasta de sus componentes conceptuales mínimos, se plantean a continuación algunos pasos para manejar la información que se considera tener en cuenta en la formulación de un sistema de gestión documental óptimo y que responda a las necesidades básicas y complementarias en cuanto a preservar la información. (Mercado, 2011)

Lo anterior nos da indicios de que se debe tener en cuenta que la información puede llegar de diferentes formas, en ocasiones óptimas en otras no, es por esto por lo que se deben

tener protocolos de manejo y almacenamiento en pro del acceso y preservación de los documentos. Por esta razón se debe tener en cuenta la seguridad, tener un manejo eficiente que pueda evitar anomalías en su tránsito, se debe custodiar y recuperar la documentación que se genera de un modo eficaz, esto sin lugar a duda, generará un protocolo de seguridad que se ejecutará en todo proceso.

Cuando realizamos una labor eficiente y eficaz en cuanto al manejo de la información estaremos seguros de que nuestro protocolo de recepción, conservación, preservación y acceso a la información funcionan adecuadamente, garantizamos los buenos procesos de la organización y así damos cumplimiento a las normas vigentes en cuanto a conservación y preservación de la información. (ATS Gestión Documental, 2018)

En una organización, gestionar el archivo es de vital importancia debido a que en el trabajo diario se pueden presentar necesidades de soporte, el soporte se encuentran en un banco de información que la empresa tiene por necesidad para conservar el histórico de su información, a este banco de información se acude cada vez que sea necesario, esto a su vez a la organización le aporta seriedad, cumplimiento y buenos procesos, lo que significa que el trabajo interno arroja frutos importantes en pro del crecimiento empresarial mejorando la imagen de la empresa y brindan solides, compromiso y responsabilidad. (Documento, 2014)

El contar con un sistema de gestión documental en una organización garantiza que la información sea protegida debido a que los soportes siempre estarán identificados y codificados en un sistema único sin necesidad de buscar en otras fuentes evitando desorden en los procesos, haciendo que se disminuya el tiempo que se emplea en la búsqueda de la información archivada, además, se tiene el control en cuanto a la seguridad de la información ya que al ser controlada

por la persona designada para esto, el acceso a los demás se restringe y solo bajo autorización se pueden otorgar accesos a información.

Ahora bien, se debe entender de forma óptima que es un SGD y cuál es su importancia, para esto, se considera que *“los Archivos son centros dinámicos de información, base para la gestión, los cuales conservan el patrimonio documental de las empresas, suministran información original y única de las entidades y apoyan la fiscalización, planeación, control de resultados y toma de decisiones; el Archivo es la memoria cultural de la institución, así como es el “conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión”*. (Archivo general de la nación, 2018)

7.3.3 Clasificación documental

Los procesos administrativos dan lugar a generar orden y control sobre cada área de la organización, una de ellas es la clasificación documental que a su vez es la

“labor intelectual mediante la cual se identifican y establecen las Series y Subseries que componen cada agrupación documental, de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad”. La clasificación es el primer paso de la labor archivística e implica identificar la procedencia de los documentos teniendo en cuenta la estructura orgánica de la Empresa y las funciones desarrolladas por la misma a lo largo de su gestión, aplicando el principio de procedencia, el cual “permite identificar a los productores de los documentos que bien pueden ser institucionales y administrativos”. (Molano, 2017)

Se puede inferir desde (ATS, Gestión Documental, s.f.) que la buena gestión documental radica en la clasificación de la información por tipo, por importancia y por caducidad, es decir, según el tipo de información, se deben tener protocolos de almacenamiento, optando por siempre tener a la mano de forma eficiente la información importante, toda la información es importante aunque no es necesaria, por eso se debe organizar de tal forma que la información que sea necesaria para la operación siempre esté al alcance, esto garantizará que los procesos productivos de la organización se desarrollen de forma óptima sin retrasos y eficientemente en los tiempos indicados

7.3.3.1 Ordenación Documental

En todos los procesos de la gestión documental según (INENKA, Busines School, 2019) se debe tener en cuenta el tipo de información almacenada y la importancia de esta, para esto se debe contar con un orden táctico que me posibilite el acceso a la información, de esto depende la eficiencia de los procesos y la fluidez en la presentación de resultados.

La ordenación es “el proceso mediante el cual se da la disposición final a los documentos, determina qué documento va primero y cual después; es decir, el proceso mediante el cual se unen y se relacionan las unidades documentales de una serie, así como los tipos documentales al interior de los expedientes según un criterio predeterminado. Con este proceso archivístico se contribuye en primer lugar a la organización administrativa, merced a la organización documental y, en un segundo lugar, al conocimiento histórico institucional”. (Archivo general de la nación, 2018)

7.3.3.2 Descripción documental

A la par de la organización documental encontramos que la descripción de los documentos es necesaria para poder lograr una clasificación correcta, es necesario identificar a que familia pertenece la información, en que área prestara mejor soporte y en definitiva en cual lugar se puede poner para que siempre esté al alcance de las necesidades de la organización.

La descripción documental es el “proceso de análisis de los documentos de archivos o de sus agrupaciones, que permiten su identificación, localización y recuperación para la gestión o la investigación. (Archivo general de la nación, 2018)

7.3.3.3 Control documental

El control documental en una organización según (Archivo general de la nación, 2018) es fundamental para la buena ejecución de los procesos administrativos que conciernen al desarrollo de su actividad, es decir, cumplir con los protocolos y lineamientos en cuanto a la seguridad, organización y preservación debe considerar un importante esfuerzo debido a su gran importancia.

“La documentación de una empresa representa su capital intelectual, es decir el “saber hacer” que se ha adquirido con la experiencia. Si no se preserva adecuadamente ese conocimiento difícilmente logrado, se podría perder.” (Kyocera, 2019)

Para una organización el contar con un sistema de gestión de documental es fundamental para cumplir con las normas de calidad exigidas por los entes gubernamentales en cuanto al manejo de la información, como se puede detallar en (MINTIC, s.f.). Obtener una certificación ISO y mantenerla es fundamental, aunque se debe tener el compromiso de continuar con los

procesos establecidos y actualizarlos para que se mantengan activos y la certificación sea permanente,

según (MINTIC, s.f.) la certificación debe procurar que

- La documentación esté actualizada
- Mantener la actualización en los procesos que van cambiando su naturaleza.
- Se busca mejorar las condiciones laborales cuando se encuentra un método más efectivo.
- Se busca cumplir con todos los protocolos de las diferentes inspecciones

La norma ISO 9001: 2015 nos indica que se debe mantener un control estructurado de la información requerida por el sistema de gestión de calidad.

Definir un proceso de control documental facilita la formación del nuevo personal, así como la auditoría del proceso, por lo que, aunque ya no sea un procedimiento obligatorio en ISO 9001: 2015, es recomendable que se siga documentando el proceso. (ATS Gestión Documental, 2018)

“Hay varias razones de importancia que tiene la documentación para un sistema de gestión de calidad, entre ellas podemos destacar:

Además, para los registros, estos deben:

- Tener un tiempo de retención (almacenamiento de la información generada).
- Estar accesibles para su consulta.

- Protegidos y seguros, para preservar la información de las condiciones ambientales y de personas no autorizadas.
- Los registros deben tener una disposición final. Una vez se haya cumplido el tiempo de retención que se va a hacer con ellos.

Por último, lo anterior debe estar documentado en procedimientos para su aplicación en el contexto de la Norma ISO 9001.” (Alzate, 2011)

Según (Kyocera, 2019) El objetivo del control documental es asegurarse de que la información documentada está disponible, es adecuada para su uso y está protegida. Para ello debemos pensar en:

Identificación	¿Cómo se identifica la información documentada? ¿Debe especificar títulos, numeración, fechas? ¿Se puede hacer referencia a un documento sin confusión?
Formato	¿Cuál es el mejor formato para esta información? ¿Debería almacenarse como un documento electrónico? ¿Distribuido en papel? ¿El contenido se encuentra en formato video en lugar de un documento escrito? Está la información controlada a través del software.
Revisión y aprobación	Cuando se encuentra o se crea un documento nuevo, ¿cómo se aprueba su lanzamiento? ¿Quién revisa los documentos para asegurarse de que son adecuados y los aprueba? ¿Cómo saber que un documento ha sido aprobado?

<p>Distribución, acceso, recuperación y uso:</p>	<p>¿Cómo proporcionar acceso a los documentos publicados en cualquier lugar que se necesite? ¿Todos pueden obtenerlos del servidor? ¿Qué hay de los trabajadores externos, en tránsito, etc.? ¿Necesitarán copias impresas o algún otro método de distribución offline? ¿Cómo manejar la información confidencial?</p>
<p>Según Almacenamiento y preservación</p>	<p>¿Cómo se protege la información documentada contra cambios no autorizados o pérdidas? ¿Quién puede editar y eliminar los archivos? ¿Hay copias maestras almacenadas de forma segura? ¿Qué hay de las copias de seguridad?</p>
<p>Control de cambios</p>	<p>Cuando se realizan cambios, ¿cómo se identifican? ¿Cómo sabrá la gente si tiene o no la información actualizada? ¿Cómo sabremos qué ha cambiado entre esta versión y la última versión? ¿Cómo sabemos qué versión es mi copia o cuál es la versión de una copia en papel? ¿Cómo se revisa, actualiza y vuelven a aprobar los documentos? ¿Se verifica regularmente para asegurarnos de que la información sigue siendo correcta? ¿Quién es responsable de verificar? ¿Con qué frecuencia? ¿Quién es responsable de hacer los cambios? ¿Cómo se aprueba una versión actualizada?</p>
<p>Retención y disposición</p>	<p>¿Cómo se previene el uso de documentos obsoletos? ¿Cómo nos aseguramos de que solamente los documentos actuales estén en uso? ¿Hay copias impresas para actualizar? ¿Cómo se hace un seguimiento de ellos? ¿Se hará que los usuarios finales sean responsables de verificar el estado de sus copias impresas antes de cada uso? ¿Se</p>

	eliminarán o destruirán documentos obsoletos? ¿Cómo identificamos, segregamos o archivamos documentos obsoletos que se quieran conservar?
Documentos externos	<p>¿Cómo se pueden encontrar y tener un control documental de fuentes externas?, por ejemplo, normas relevantes, legislación, especificaciones del producto del proveedor.</p> <p>Mantener el control documental significa dar respuesta a todas las preguntas anteriores sobre aprobación, revisión, actualizaciones, acceso, etc.</p>

7.3.4 Ventajas de documentar procesos

A continuación podemos ver las ventajas de documentar los procesos según (Santos, 2017)

- Se evita la aleatoriedad al efectuar las actividades. Todos saben lo que tienen que hacer y nada queda al azar.
- Se facilita la formación y el aprendizaje del personal. La plantilla solo debe aprender e integrar el documento. Esto supone un ahorro de tiempo y esfuerzo notable.
- Se favorece la automatización de las actividades. Al conocerse bien todas las fases del proceso, se aclaran conceptos y procedimientos de actuación, lo que facilita la automatización y el ahorro de tiempo. No se divaga ni se duda: se sabe lo que hay que hacer, y se hace.
- Se depura la actividad y se aumenta la productividad. En la elaboración de la documentación de procesos hay que analizar la actividad y desgranar sus fases o pasos, lo que permite descubrir aspectos que no funcionan muy bien y que se pueden mejorar o

incluso eliminar. También se descubren huecos que se podrían cubrir con otros pasos que añaden valor a toda la actividad. El resultado es mayor productividad y mejor calidad.

- Se planifica mejor. Conocer al detalle las fases de los procesos, que se necesita en cada paso y cuándo se necesita permite planificar los recursos necesarios, lo que reduce tiempos de espera y aumenta el rendimiento. También podemos definir mejor los objetivos a alcanzar, lo que permite el crecimiento del negocio. *(Santos Javier, 2017)*

por otro lado, según (Obispo, 2017) si las empresas no mantienen documentada y controlada la información de sus procesos pueden enfrentar problemas como:

- Falta de control.
- Documentos no confiables.
- No disponibilidad de la información en todas las áreas de la organización.
- Deficiente entrenamiento y capacitación de los empleados.
- Lentitud en el proceso de aprobación.
- Necesidad de emprender cambios manuales en todos los documentos.
- Excesiva carga administrativa.

Padecer este tipo de problemas en el control de documentos, por supuesto, implica correr riesgos, como los generados a causa del escaso control sobre la documentación, incumplimiento en las fechas de los procesos, deficiente detección de riesgos y oportunidades, dificultad para tomar decisiones basadas en información fiable y en tiempo real, entre otros. (Donoso Obispo, 2017).

Según (GESTIÓN.ORG, s.f.) Una de las principales ventajas de la gestión documental es el ahorro de tiempo, que incide también en ahorro de dinero ya que el tiempo es muy importante en la empresa y si se ahorra se puede utilizar para cosas más útiles, ya que permite lograr una recuperación selectiva y oportuna de los documentos de la empresa. De esta manera, se logra tener lo que se quiere en el momento en que se necesita. Permite además la posibilidad de utilización, difusión e intercambio siempre que sea necesario.

Es muy importante para la toma de decisiones en la empresa, ya que obtener la información que se requiere cuando es necesario ayuda a la toma de decisiones en base a esta información, que en muchas ocasiones se guarda filtrada para un mayor acceso a ella, pero un acceso al que sólo se permite llegar a personas autorizadas.

Aunque inicialmente la gestión documental tiene un coste asumido por la empresa, supone una inversión más que un gasto, ya que pasado algo de tiempo se nota en las ventajas y beneficios que supone la gestión de documentos para la empresa, lo que hace que sea una acción necesaria en todas las empresas. (GESTIÓN.ORG, s.f.)

Aunque inicialmente la gestión documental tiene un coste asumido por la empresa, supone una inversión más que un gasto, ya que pasado algo de tiempo se nota en las ventajas y beneficios que supone la gestión de documentos para la empresa, lo que hace que sea una acción necesaria en todas las empresas.

8. Descripción de la pasantía

La tarea principal durante la práctica empresarial fue actualizar la plantilla y estructura de todos los documentos vigentes que se manejan en cada uno de los procesos de la ciudad de Bogotá, en la misma, y a su vez alimentar el listado maestro que lleva el registro de los cambios y modificaciones en los mismos.

A partir del 2008, Radio Cadena Nacional, implementó en su organización el sistema de gestión de calidad, desde ese momento y hasta la fecha se han enfocado en cumplir las normas que conforman el Sistema Integrado de Gestión. Con el tiempo, los cambios y los nuevos planes que se han desarrollado dentro de la organización han carecido de la documentación y trazabilidad requerida para llevar un control detallado de los movimientos y actualizaciones que se han ejecutado hasta el momento. Es así, donde se ve la necesidad de organizar y actualizar la documentación ya que se encuentra desordenada, incompleta y en algunos casos no existe información suficiente.

Los logros esperados por la empresa fueron registrar todos los documentos que se manejan en los procesos de la ciudad de Bogotá D.C., actualizados con la nueva plantilla según la NTC 9001:2015, y el listado maestro actualizado para lograr tener orden en la trazabilidad de estos.

En el diagnóstico realizado de la situación inicial encontrada sobre el problema pudimos identificar que RCN Radio tiene sedes en varias ubicaciones geográficas del territorio nacional, durante el diagnóstico inicial se identificaron diferentes documentos para un mismo proceso e incluso algunos ya "obsoletos" aún los estaban usando, también se encontraron procesos nuevos sin documentación vigente.

Los documentos de la Cadena se encuentran con plantillas de control desactualizadas, en los formatos que se implementaron cuando la organización empezó con el Sistema de Gestión, hace 11 años, incumpliendo así con la última actualización de la norma técnica colombiana.

Utilizando una dedicación del estudiante de 45 horas semanales, se logró establecer el formato o plantilla base para la gestión documental de la empresa; también se impactaron¹ durante la práctica 200 manuales de funciones y 160 procedimientos.

8.1 Descripción

Durante la práctica empresarial, la tarea principal fue llevar a cabo la actualización, el control de cambios efectuados y levantamiento de información inexistente, aportando a la empresa plantillas acordes con la norma para documentación, organizando la información que se maneja, sabiendo que es el cuerpo informativo de una organización.

Lo que espera la empresa durante la pasantía es:

- Tener un repositorio de información con los documentos asociados a cada proceso, disponibles para consulta permanente de los colaboradores.
- Los documentos estarán disponibles digitalmente en el servidor para consulta, eliminando copias físicas y de esta manera ayudar al medio ambiente en el ahorro de papel.

8.2 Diagnóstico

RCN Radio tiene sedes en varias ubicaciones geográficas del territorio nacional, durante el diagnóstico inicial se identificaron diferentes documentos para un mismo proceso e incluso

¹ Se entiende por impactar, la actualización de las plantillas de los procedimientos y manuales de funciones.

algunos ya "obsoletos" aún los estaban usando, también se encontraron procesos nuevos sin documentación vigente.

Los documentos de la Cadena se encuentran con plantillas de control desactualizadas, en los formatos que se implementaron cuando la organización empezó con el Sistema de Gestión, hace 11 años, incumpliendo así con la última actualización de la norma técnica colombiana.

Análisis de 5w + h

Tabla 1 análisis de 5w + h

¿Qué?	Los procedimientos y manuales de funciones se encuentran desactualizados y no cumplen con los requisitos de control documental según la NTC.
¿Dónde?	En los procesos estratégicos misionales y de apoyo de RCN Radio.
¿Cuándo?	Al momento de realizar las actividades corresponsables no se tiene claro cuales son los procedimientos que aplican para realizarlas y es ahí donde se presentan errores de ejecución.
¿Quién?	El responsable de llevar el debido control de las actualizaciones pertinentes y vigencia de los documentos es la Coordinadora del sistema de gestión de la empresa y los líderes de proceso informan de las actividades o modificaciones que se hagan dentro de cada área de trabajo y como se realizan las actividades.
¿Por qué?	La empresa no contaba con una persona que estuviera al tanto de las nuevas implementaciones dentro de la empresa y haciendo las actualizaciones pertinentes.
¿Cómo?	Esto se dio a evidencia en la auditoría interna que realizó la empresa en junio del año 2019.

Análisis 5 ¿por qué?

Tabla 2 análisis de los 5 ¿por qué?

Causa	Por qué	Por qué	Por qué	Por qué	Acciones
Los documentos no tienen el control documental según la norma iso 9001:2015 y el archivo general de la nación	No se había realizado la revisión de las plantillas existentes con las nuevas implementaciones de la norma respecto al control que se debía tener en los documentos.	Es un empresa privada y piensa que no tiene relación el control documental que se hace internamente con las reglas estipuladas por el archivo general de la nación.	No se había creado una maestra donde se llevara el control de los documentos	No se había creado una plantilla según los requisitos de la norma y el archivo general de la nación	Se dio la importancia DE implementar una nueva plantilla según los requisitos exigidos por el ICONTEC para poder certificar bajo la ISO 9001:2015
Los procedimientos se encuentran desactualizados	Los líderes de proceso no informan de las modificaciones realizadas dentro de su área	No había personal que esté pendiente de actualizar o informar los cambios realizados	No se le da la importancia a tener el debido procedimiento para realizar una tarea específica	Hay cambios que se hacen en momentos de emergencia y no le olvida al persona informar sobre esto	Se recopiló la información de las nuevas actividades implementadas con vigencia al año 2019 y se informó a cada líder de proceso las acciones a tomar sobre la actualización de la información.
Los manuales de funciones se encuentran desordenados e incompletos	en un mismo documento se encuentran los manuales de funciones de todos los procesos	No están clasificados por proceso	No se ha implementado una ruta de búsqueda clara para tener acceso a la información	No se ha hecho una actualización de los formatos y no se lleva un control documental	Se creó una plantilla nueva para ordenar cada manual de funciones por separado según el cargo y se implementó una ruta para ubicar cada manual según el proceso al que pertenece.

8.3 Fuente

La base del proyecto es la norma ISO 9001:2015, numeral 7.5, pues como bien se ha hablado y expuesto a lo largo de este trabajo la empresa cuenta con la certificación del Icontec, por este motivo he basado la tarea central de las prácticas en dejar la documentación al día según los requisitos solicitados por este numeral de la norma.

8.4 Metodología

La metodología utilizada en el proyecto se desarrolló de la siguiente manera

- Paso 1 – Actualización de plantillas

Como primer paso se actualizaron las plantillas de los procedimientos y manuales de funciones con base a los formatos que tenían anteriormente, alineados a los requisitos expuestos en la norma ISO 9001:2015.

- Paso 2 - Recolección de la información

Se realizó levantamiento de información de todos los procesos de la organización, de esta manera, se empezó a depurar información repetida y obsoleta, luego de esto, se ingresó en una matriz el nombre de los documentos que iban a ser modificados y actualizados.

- Paso 3 - Cambio de formatos

Una vez recolectada la información pertinente, se procedió al cambio de los formatos de documentos con los que inició el control de cambios de la información

- Paso 4 - Actualización

Al momento de tener los documentos en los nuevos formatos, se procedió con la actualización del contenido de estos documentos.

¿Cómo se hizo?

Desde el proceso de talento humano se enviaron los procedimientos y manuales de funciones (vía correo electrónico) a los colaboradores de la organización encargados de revisar y actualizar la información del proceso que lideran. Estos se enviaron con el control de cambios activado

- Paso 5 – Alimentar la maestra

Se recibieron los documentos modificados por cada proceso y se registraron en la maestra de cambios de documentos las modificaciones que fueron realizados en estos.

- Paso 6 - Monitoreo y control

Ya implementados los cambios requeridos en los documentos, se llevó a cabo un monitoreo y control; mediante un registro trimestral de la actualización y modificación de los procesos, gestionado por la coordinadora de procesos y mejora de la compañía, esto con el fin de mantener la información actualizada y dar el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.

A continuación, se muestra un diagrama de proceso, indicando los pasos seguidos durante la pasantía, para la actualización de los documentos:

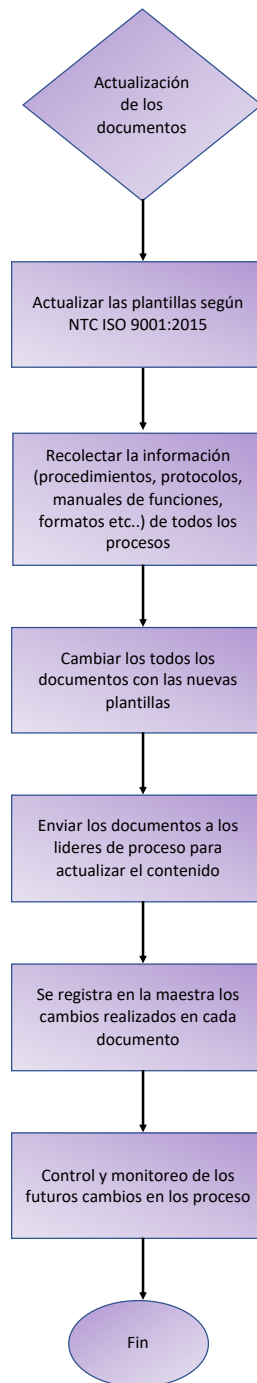


Imagen 1, Diagramam de flujo metodología de trabajo

Encabezado: En todas las paginas

Vigente desde Fecha de vigencia del documento	Proceso Nombre del proceso	 RCNRADIO
Versión Numero de actualización del documento	Procedimiento Nombre del procedimiento	


Cuerpo del documento

Objetivo	Describe el propósito del procedimiento
Alcance	Describe desde dónde inicia y dónde termina el procedimiento
Aspectos Generales	Aspectos que merecen ser resaltados o excepciones del procedimiento.

Responsable	Etapas	Descripción	Registros
Cargo responsable del desarrollo de la etapa	Nombre de la actividad	• Explicación paso a paso del cómo y cuándo se realiza la actividad	Documentos que demuestren el desarrollo de las actividad

Glosario	. Definición de términos que merecen ser aclarados para la comprensión del procedimiento . Significado de abreviaturas si se han utilizado en la descripción . Interpretación de extranjerismos
-----------------	---

Imagen 2, Plantilla para la elaboración de procedimientos de RCN Radio

PROCESO: XXX		
PROCEDIMIENTO DE XXX		
Versión: 002	Fecha de Elaboración: 01/04/2008	Fecha de Actualización: XXX

1. OBJETIVO
Describe el propósito del procedimiento

2. ALCANCE
Describe desde dónde inicia y dónde termina el procedimiento

3. ASPECTOS GENERALES
Aspectos que merecen ser resaltados o excepciones del procedimiento.

4. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Actividad (Qué)	Descripción (Cómo)	Responsable (Quién)	Referencia Documental	Entregable / Registro
Nombre de la actividad	Explicación paso a paso del cómo y cuándo se realiza la actividad	Cargo responsable del desarrollo de la etapa	Documento guía	Documentos que demuestren el desarrollo de la actividad

*Todos los integrantes del proceso deben estar en capacidad de realizar las actividades en caso de que el responsable no pueda ejecutarlas.

5. GLOSARIO

CONTROL DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO			
Versión:	Fecha de elaboración:	Fecha de Actualización:	Página 1 de 1
Revisó	Nombre - cargo	Aprobó	Nombre - cargo

Imagen 3, Plantilla versión 002 para la elaboración de procedimientos de RCN Radio página 1.


PROCEDIMIENTO DE XXX			
Versión: 002	Fecha de Elaboración: 01/04/2008	Fecha de Actualización: XXX	
<p>REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTO</p> <p>Se evaluará de manera sistemática las medidas de mejoramiento derivadas de la implementación del documento, así como los cambios operativos que se realicen en la organización; el proceso es el responsable de realizar esta función, garantizando que la actualización de los documentos se presente de manera oportuna.</p> <p>La información es publicada por el Sistema Integrado de Gestión - SIG y su vigencia en el portal, es responsabilidad de cada Líder de proceso.</p>			
CONTROL DE MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO			
VERSIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	
<p>Diagrama de flujo</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: auto; margin-right: auto;"> <p>Amarillo: Mecanismos de Control</p> <p>Azul: Responsable de actividad</p> </div>			
Versión: XXX	Fecha de elaboración: XXX	Fecha de Actualización: XXX	Página 2 de 2

Imagen 4, Plantilla versión 002 para la elaboración de procedimientos de RCN Radio página 2 en adelante.

Vigente desde 7 de julio 2009	Proceso Gestión del Talento Humano	
Versión 001	FUNCIONES DEL CARGO	

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:

REPORTA A:

MACROPROCESO:

PROCESO:

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

OBJETIVO GENERAL

FUNCIONES PROPIAS DEL CARGO

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ASOCIADAS A LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ASOCIADAS A LA GESTIÓN AMBIENTAL

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ASOCIADAS A LA CALIDAD

|

Imagen 5, Plantilla versión 001 para la elaboración de manual de funciones y responsabilidades de RCN Radio.

Vigencia desde 4 de enero 2011	Proceso Gestión de Talento Humanos			
Versión 002	PERFIL OCUPACIONAL			
NOMBRE DEL CARGO				
MACROPROCESO				
PROCESO				
REPORTA A				
FECHA DE ACTUALIZACIÓN				
EDUCACIÓN				
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA				
EXPERIENCIA				
COMPETENCIAS DEL CARGO				
INDICADORES QUE MIDEN EL CARGO				
CONDICIONES LABORALES	Actividades en puesto de trabajo Jornada de Trabajo variable Trabajo de campo Posturas prolongadas			
RESPONSABILIDADES	Financiera Por equipos, herramientas o materiales Por buenas relaciones con clientes internos, externos y proveedores Por confidencialidad de la información			
HOMOLOGACIÓN				
Se homologa la educación y formación por 3 años de experiencia en el cargo o cargos similares en RCN Radio o 3 años de experiencia en cargos similares fuera de RCN Radio				

Imagen 6, Plantilla versión 001 para la elaboración del perfil ocupacional de RCN Radio.


PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		
MANUAL DE FUNCIONES - RESPONSABILIDADES Y PERFIL DEL CARGO		
Versión: 003 Fecha de Elaboración: 24/07/2008 Fecha de Actualización: 30/06/2019		
DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO		
REPORTA A		
<u>MACRO PROCESO</u>		
PROCESO		
FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
Líder de proceso: Si ___ No ___		
OBJETIVO GENERAL		
NIVEL DE AUTORIDAD PARA LA TOMA DE DECISIONES		
PROPIA DEL CARGO		
GESTIÓN AMBIENTAL Y DE SST		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO		

Imagen 7, Plantilla versión 002 para la elaboración de manual de funciones responsabilidades y perfil del cargo de RCN Radio página 1.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ASOCIADAS A LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. Conocer los riesgos propios de su cargo, dando cumplimiento a los controles, normas, reglamentos e instrucción en SST.
2. Procurar el cuidado integral de su salud, suministrando información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
3. Usar correctamente los elementos y equipos de protección personal suministrados.
4. Informar oportunamente sobre riesgos y peligros latentes en su sitio de trabajo.
5. Sugerir medidas que considere oportunas para la mejora de las condiciones de SST, mediante los mecanismos implementados por la Cadena o informando a su Líder.
6. Participar en las actividades de capacitación de SST.
7. Cooperar para garantizar unas condiciones de trabajo que sean seguras y no generen riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores.
8. Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
9. Participar y contribuir con el logro de los objetivos del sistema.
10. Conocer los procedimientos de emergencia y evacuación, así como la ubicación de equipos de emergencia cercanos a su lugar de trabajo.
11. Participar de las pausas saludables y lúdicas programadas por la empresa
12. Asistir cuando se le convoca a las evaluaciones medicas ocupacionales que realiza la empresa

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ASOCIADAS A LA GESTIÓN AMBIENTAL

1. Conocer y dar cumplimiento al programa de gestión ambiental, a los controles, normas, reglamentos e instrucción en materia ambiental, incluyendo los procedimientos/protocolos para dar manejo y tratamiento a los residuos que se generan en el lugar de trabajo.
2. Usar adecuadamente y contribuir al ahorro de recursos como agua, energía, papel, toners, etc.
3. Informar oportunamente sobre aspectos e impactos ambientales latentes en su sitio de trabajo.
4. Sugerir medidas que considere oportunas para la mejora de las condiciones ambientales, mediante los mecanismos implementados por la Cadena o informando a su Líder.
5. Participar en las actividades de capacitación en materia ambiental.
6. Cooperar para garantizar unas condiciones de trabajo que no generen contaminación al medio ambiente.
7. Participar y contribuir con el logro de los objetivos del sistema.
8. Conocer los procedimientos de emergencia y evacuación, así como la ubicación de equipos de emergencia cercanos a su lugar de trabajo.
9. Mantener su puesto de trabajo en excelentes condiciones de limpieza y aseo aplicando la filosofía de RCN Radio ordena, limpia y bonita

Ejecutará las demás funciones relacionadas con su trabajo que le sean asignadas por el superior inmediato.

Imagen 8, Plantilla versión 002 para la elaboración de manual de funciones responsabilidades y perfil del cargo de RCN Radio página 2 en adelante.

PERFIL DEL CARGO	
EDUCACIÓN	
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
	Requiere aplicación de prueba para selección Si ____ No ____
EXPERIENCIA	
COMPETENCIAS DEL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Disposición al cambio • Orientación Estratégica • Influencia Estratégica • Liderar el Cambio • Autocuidado (seguridad y salud en el trabajo) • Autogestión Ambiental (medio ambiente)
RIESGOS EN SST	Para identificar los riesgos asociados al cargo y las medidas de intervención, remítase a la matriz de Descripción de los Riesgos en Seguridad y Salud en el Trabajo y Medidas de Intervención.

Imagen 9, Plantilla versión 002 para la elaboración de manual de funciones responsabilidades y perfil del cargo de RCN Radio última página.

9. Resultados obtenidos

La empresa cuenta con 29 procesos los cuales están clasificados de la siguiente manera en ocho macroprocesos así:

- Direccionamiento estratégico - 3.
 - Gestión de planeación estratégica.
 - Gestión Jurídica.
 - Responsabilidad social y empresarial.
- Gestión comercial - 6.
- Gestión de producción y programación - 4.
- Gestión de talento humano - 2.
- Gestión financiera y administrativa - 7.
- Gestión de infraestructura - 4.
- Gestión de mejora continua - 2.
- Gestión de seguridad - 1.

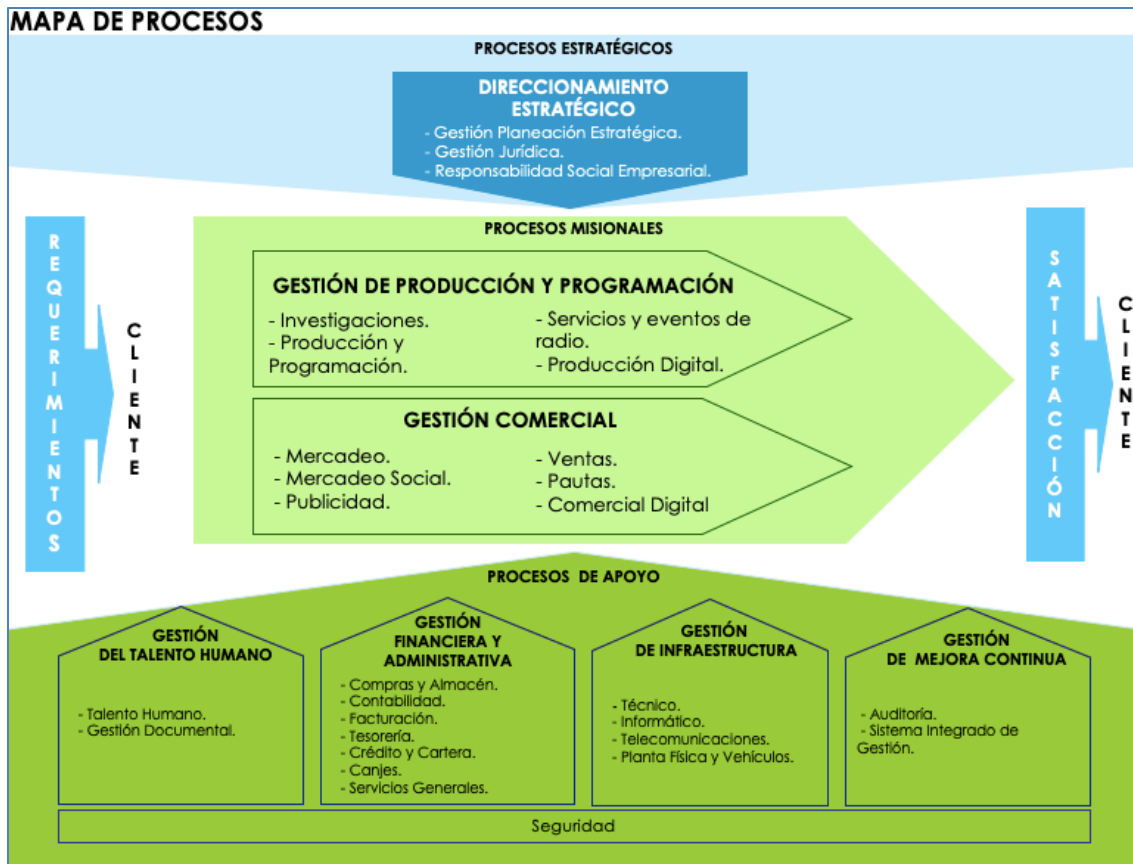


Imagen 10, mapa de procesos RCN Radio, Fuente manual del sistema integrado de gestión RCN Radio.

Con base en esta clasificación se logró ordenar la información por carpetas según los macroprocesos y procesos, de modo tal, que quien desee consultar algún documento tenga la facilidad de acceder de manera rápida, sin tener que buscar en medio archivos masivos la información que necesita.

Tener los documentos clasificados es una forma de familiarizar a los colaboradores de la organización con los cambios que se desarrollan dentro de la estructura organizacional, de este modo, es más sencillo transmitir el conocimiento del manejo de la empresa a las personas que trabajan allí.

Por otra parte, se creó una matriz (ver imagen 10) donde se dejó expresado el cambio que tuvo cada documento, a qué proceso pertenece y la versión; esto con el fin de facilitar el control y trazabilidad de los documentos modificados o creados.

Se dejaron actualizados los formatos de 200 manuales de funciones y 160 procedimientos fueron modificados con la nueva plantilla esto únicamente en la ciudad de Bogotá D.C.; poco a poco se ha enviado este nuevo formato para que los líderes de cada proceso realicen los cambios el contenido de la información, en el caso de ser necesario y se vayan familiarizando con el mismo.

10. Propuesta después de la pasantía

Validando el alcance de la práctica empresarial ejecutada y el buen impacto que tuvo en la gestión documental para la empresa en la ciudad capital, se realizó una propuesta al jefe, para ampliar el alcance a las 30 ciudades y regionales donde RCN Radio tiene sedes radiales. Una vez modificadas y actualizadas las plantillas de los documentos con el control requerido, se enviaron a los procesos para que cada líder hiciera las modificaciones pertinentes del contenido de estos, siguiendo la estrategia implementada durante la pasantía.

En la propuesta se estableció que se utilizaría la misma metodología que se usó durante la práctica empresarial, para gestión y seguimiento de las actualizaciones documentales por parte de los líderes de proceso. Una vez entregada esta información actualizada, se incluirán en el formato ya establecido y vigente de procedimiento y manuales con codificación.

Actividad	Inicio	Final	Febrero				Marzo					Abril				Mayo				Junio				
			4-feb	11-feb	18-feb	24-feb	3-mar	10-mar	17-mar	24-mar	31-mar	7-mar	14-abr	21-abr	28-abr	5-may	12-may	19-may	26-may	2-jun	9-jun	16-jun	23-jun	30-jun
Cambio de Plantilla de los Procedimientos	3/02/20	28/02/20	█																					
Cambio de plantilla de los Manuales de funciones	3/03/20	3/04/20					█																	
Comparación de los documentos que maneja Bogotá con los de las ciudades	6/04/20	30/04/20										█												
Enviar los documentos actualizados para revisión y modificación del contenido de cada documento según la ciudad	4/05/20	8/05/20														█								
Recibir los documentos modificados y revisar los cambios efectuados	11/05/20	19/06/20														█								
Alimentar la maestra con los cambios realizados en el contenido de los documentos	22/06/20	26/06/20																		█				
Subir al portal los documentos actualizados	29/06/20	30/06/20																					█	

Imagen 11, Cronograma de Gantt de las actividades que se deberán realizar para ejecutar la propuesta. Fuente: Autor.

Junto con el jefe se estableció que el tiempo estimado para la ejecución de la propuesta será de cinco (5) meses, utilizando un recurso temporal por valor de \$4.389.015 COP, esto incluye una

dedicación del estudiante de 12 horas semanales, con entregables mensuales de avance e impacto del proyecto.

Plan de acción

Plan de acción	Meta	Actividades	Recursos	Responsable	Tiempo
Actualizar los procedimientos y manuales de funciones de las ciudades donde tiene presencia RCN Radio	Dejar todas las ciudades con los documentos actualizados	Actualización de plantillas	\$4.389.015 COP, contrato temporal	Auxiliar del sistema integrado de gestión	Cinco (5) meses, 12 horas a la semana
		Recolección de la información			
		Cambio de formatos			
		Actualización del contenido de los documentos			
		Alimentar la maestra			

Imagen 12, Plan de acción despues de la pasantía

11. Conclusiones

Las plantillas de los procedimientos y manuales de funciones se diseñaron según los requisitos de la NTC y según el Archivo General de la Nación. Los requisitos principales seguidos para el diseño de dichas plantillas fueron:

Tener conocimiento de quien modifica y aprueba las actualizaciones de los formatos, esto se logró incluir en el pie de página de los procedimientos y manuales de funciones.

En el encabezado de los documentos se colocó la versión, la fecha de elaboración y fecha de actualización, llevando de esta forma el control documental según la NTC y el Archivo General de la Nación para lograr certificarnos bajo la ISO 9001:2015 en el año 2019.

Para el diseño del procedimiento “control de información documentada” se tuvo en cuenta las siguientes actividades: Aprueba, revisa, actualiza, controla cambios, versiones, estados, funcionabilidad de documentos; elaboración, modificación, eliminación, control, administración y garantiza trazabilidad de los documentos de los sistemas de gestión.

Para el repositorio documental (SharePoint) diseñado para RCN Radio se tuvo en cuenta, la fecha de actualización, la versión de documento, el proceso, el tipo de documento, la dependencia y por que fue modificado

El plan de acción propuesto para realizar la actualización de los procedimientos de manejo de documentos para las demás ciudades en las que tiene presencia RCN Radio está compuesto de 5 actividades principales que suman un total de 21 semanas.

12. Glosario

- **Calidad:** Capacidad de un conjunto de características inherentes de un producto sistema o proceso para cumplir los requisitos de los clientes o de otras partes interesadas.
- **Manual de funciones:** El Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales es una herramienta de gestión de talento humano que permite establecer las funciones y competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de las instituciones públicas; así como los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias exigidas para el desempeño de estos. (*función pública*)
- **Manual de procedimientos:** Manera específica de realizar una actividad. Establece el que, cuando, donde y quien en el sistema proporciona los vínculos de los procesos. Los procesos operativos deben reflejar los principios y métodos definidos en el manual de calidad. Su objetivo es definir la forma en que dichos principios y métodos se transforman en actividades administrativas y como es que se vinculan con las demás actividades de la compañía.
- **Caracterización de procesos:** La caracterización de procesos es una descripción breve y específica del objetivo, alcance, el líder del proceso, los gestores, proveedores, entradas, salidas etc. que tiene cada proceso en una empresa, garantizando así que cada proceso se ajusta y cumple con grupos de valor de la empresa.
- **Diagramas de flujo:** Es un diagrama que describe la ruta que se debe realizar para llevar a cabo un proceso, estos deben ser sencillos y fáciles de entender para cualquier persona en el área de trabajo. Estos están hechos con figuras geométricas que representan el paso a paso de una actividad, conectados con líneas rectas.

- Sistema de Gestión de Calidad: Un sistema de gestión de calidad, es la forma como su organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que usted emplea para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos de sus clientes y tienen como eje central el mejoramiento continuo. Este Sistema de Gestión de Calidad puede evaluarse y conllevar a la certificación o registro por parte de un organismo reconocido.
- La Cadena: Hace referencia a la empresa RCN Radio
- NTC: Norma Técnica Colombiana

13. Bibliografía

- ATS. (s.f.). *Gestión Documental*. Recuperado el 2020, de <https://atsgestion.net/gestion-documental/>
- ATS Gestión Documental. (2018). *5 Consejos para mejorar la gestión documental en tu empresa*. Obtenido de <https://atsgestion.net/empresa-gestion-documental/>
- ATS, Gestión Documental. (s.f.). *La importancia de la gestión documental*. Obtenido de <https://atsgestion.net/gestion-documental/>
- Alzate, F. (23 de 02 de 2011). Obtenido de Importancia de la documentación de un sistema de calidad: <https://iso9001-calidad-total.com/importancia-de-la-documentacion-de-un-sistema-de-calidad/>
- Archivo general de la nación. (2018). Programa de Gestión Documental. Colombia.
- Congreso de Colombia. (14 de 07 de 2000). *LEY 594 DE 2000*. Obtenido de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-15049_documento.pdf
- Contreras, F. A., & Forero, F. (2005). Diseño de un Modelo para la implantación de un sistema de gestión documental en áreas u organizaciones jurídicas. *Proyecto de grado*. Pontificia Universidad Javeriana.
- Documento. (2014). *Importancia, una guía de ayuda*. Obtenido de <https://www.importancia.org/documento.php>
- GESTIÓN.ORG. (s.f.). *Las ventajas de la gestión documental para la empresa*. Obtenido de <https://www.gestion.org/las-ventajas-de-la-gestion-documental-para-la-empresa/>
- ICONTEC. (2015). *NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC- ISO 9001:2015*. Instituto Colombiano de Normas Técnicas.

INENKA, Busines School. (2019). *La importancia de la gestión documental en una empresa.*

Obtenido de <https://escuelainenka.com/gestion-documental/>

Kyocera. (2019). *Importancia del control documental para el cumplimiento de las normas.*

Obtenido de <https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/paperless/importancia-del-control-documental-para-el-cumplimiento-de-las-normas-de-calidad.html>

MINTIC. (s.f.). *Gestión de la seguridad y salud en el trabajo.* Obtenido de

https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-62124_gestion_seguridad_salud_trabajo.pdf

Mercado, B. (2011). *Guía para el Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Archivos.* Obtenido de

<http://eprints.rclis.org/17358/1/Mercado%20Beatriz%20Gesti%C3%B3n%20de%20Archivos.pdf>

Molano, R. A. (2017). Implementación de un sistema de gestión documental en la asociación aprobeche.

Obispo, D. (11 de 10 de 2017). Obtenido de Control de documentos en los sistemas de gestion:

<https://www.isotools.cl/control-de-documentos-en-los-sistemas-de-gestion/>

Programa de gestión documental - MinTic. (2014). Obtenido de

https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-7077_Programa_Gestion_Documental.pdf

Sandoval, E. M. (s.f.). *Acuerdo No. 060.* Obtenido de

https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Acuerdo_060_2001.pdf

Santos, J. (20 de 04 de 2017). Obtenido de ¿por qué debemos documentar los procesos de tu negocio?: <https://www.administracionvirtual.es/documentar-procesos>