

**Plan De Mejoramiento Del Sistema De Gestión Documental En Frisby S.A. BIC,
Regional Antioquia**

Luz Enith Ortiz Córdoba

Universidad Autónoma Latinoamericana

Facultad de Administración de empresas

Asesores:

Juan Esteban Rodríguez Gómez

Martín Alonso Mora Rendón

Medellín, Colombia

2024-1

RESUMEN

El presente plan de mejoramiento se desarrolla en el área de gestión humana, subárea de gestión documental de la organización empresarial Frisby S.A BIC regional Antioquia, la cual presenta inconvenientes con el archivo de las hojas de vida de los colaboradores activos e inactivos de la empresa, en consecuencia de lo anterior, se presenta el plan de mejoramiento que busca la digitalización en la herramienta de almacenamiento ONEDRIVE de las hojas de vida de los colaboradores activos e inactivos mitigando; de esta manera la pérdida de la información y agilizando los procesos de búsqueda de algún soporte, pues el instrumento facilita estos procesos.

ABSTRACT

This improvement plan is developed in the area of human management, subarea of document management of the business organization Frisby S.A BIC regional Antioquia, which presents problems with the archiving of the resumes of the active and inactive collaborators of the company, consequently, from the above, the improvement plan is presented that seeks the digitization in the ONEDRIVE storage tool of the resumes of active and inactive collaborators, thus mitigating the loss of information and streamlining the search processes for some support, since the instrument facilitates these processes.

AGRADECIMIENTO

A la universidad por la formación académica brindada a lo largo de la carrera.

A los profesores por su dedicación y acompañamiento.

A Frisby S.A BIC por creer en mi capacidad laboral y académica.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
1 FORMULACIÓN.....	6
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	8
1.3 OBJETIVOS.....	9
1.3.1 Objetivo general	9
1.3.2 Objetivos específicos.....	9
1.4 ALCANCE	9
1.5 MARCO DE REFERENCIA	10
1.5.1 Marco teórico –conceptual	10
1.5.2 Marco legal.....	15
1.6 METODOLOGÍA	18
1.6.1 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	19
1.6.2 CONSIDERACIONES ETICAS.....	21
2. PLAN DE MEJORA	21
2.1 DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE RECOPIACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE HOJAS DE VIDA DE LOS COLABORADORES	21
2.2 ANÁLISIS DEL PROCESO DE RECOPIACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE HOJAS DE VIDA DE LOS COLABORADORES	24
2.3 REFORMULACIÓN DEL PROCESO DE RECOPIACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE HOJAS DE VIDA DE LOS COLABORADORES	26
2.4 DESCRIPCIÓN DE LAS ESTRATEGIAS.....	29
3. PLAN DE ACCIÓN	33
4 RECOMENDACIONES	44
5 CONCLUSIONES	44
BIBLIOGRAFIA.....	46

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Planificación de trabajo de digitalización.....	36
Tabla 2. Hoja de ruta para implementar el mecanismo de control	39
Tabla 3. Riesgo fortuito	40
Tabla 4. Riesgo inherente	40
Tabla 5. Riesgo operativo	41
Tabla 6. Riesgo tecnológico	41
Tabla 7. Articulación del plan de acción	42

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama del área de gestión humana	7
Figura 2. Ciclo de Deming	19
Figura 3. Diagrama de flujo del proceso de recepción de documentos de los colaboradores.....	22
Figura 4. Reformulación del diagrama de flujo del proceso de recepción de documentos de los colaboradores.	27
Figura 5. Diagrama de flujo del proceso de archivo de la información del personal inactivo.....	29
Figura 6. Vista de Onedrive desde el explorador de archivos	32

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones actuales deben ser conscientes de que conceptos como la digitalización y la transformación digital son procesos inherentes a ellas independientemente de su tamaño o sector, pues estas permiten la adaptación a un mercado cada vez más cambiante y con desafíos mayores para la sostenibilidad de las empresas. Por su parte, las áreas de gestión humana no son ajenas a estas prácticas máxime cuando en ellas se soportan procesos como la gestión documental que facilita la localización de la información y los modelos que suelen utilizarse para este fin teniendo en cuenta que los datos organizados y disponibles en alguna herramienta se rastrean fácilmente permitiendo aplicar mejoras.

Un proceso de gestión documental llevado a cabo de la manera correcta va permitir ahorrar tiempo, desburocratizar y simplificar los procesos; aumentar la seguridad y transparencia de la información, así mismo mitiga riesgos de pérdida de documentos importantes.

Actualmente el área de gestión humana de la organización empresarial Frisby S.A BIC, específicamente subárea de gestión documental presenta una serie de inconvenientes en el archivo de las hojas de vida de los colaboradores tanto activos como inactivos, pues estos documentos solo se tienen disponibles en físico y se han archivado sin seguir un orden específico, lo que ha generado pérdida de documentos importantes que han llevado a que la empresa tenga inconvenientes legales que desencadenan gastos y riesgos para esta.

A raíz de lo anterior surge el presente plan de mejoramiento que busca mitigar las problemáticas que se tienen actualmente por medio de la digitalización de las hojas de vida en la herramienta de almacenamiento ONEDRIVE, la cual guarda en la nube toda la información, en donde se tendrá una carpeta de trabajadores activos y una de inactivos y que estará

sincronizadas en los equipos de algunos colaboradores del área de gestión humana y que se protegerá con contraseñas seguras.

1 FORMULACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

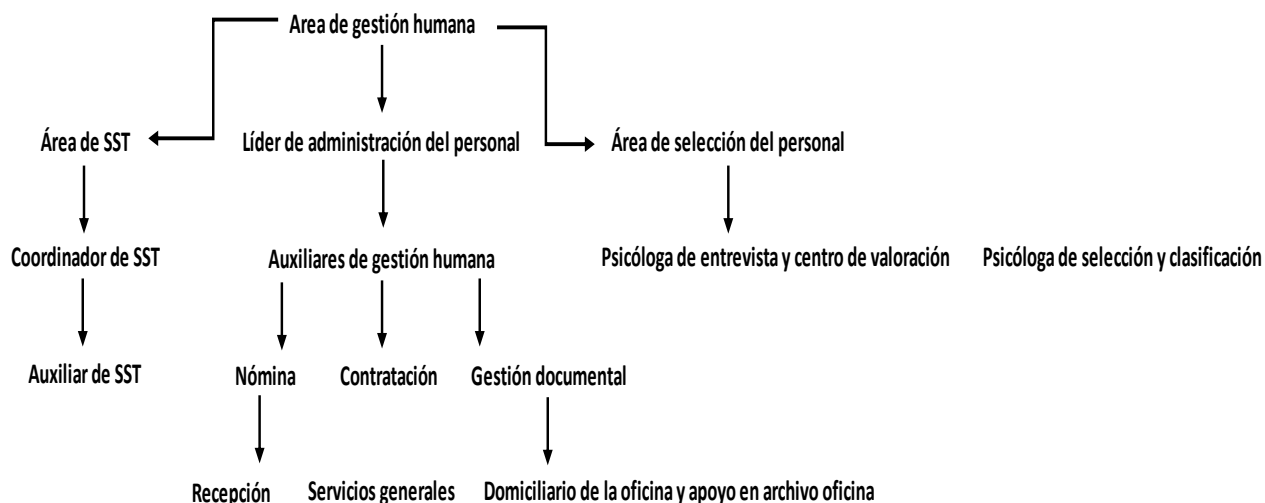
Frisby S.A-BIC es una organización que pertenece al sector industrial. El objeto social de acuerdo al registro en la cámara de comercio de Pereira 2023 es: “El desarrollo y explotación de diferentes tipos de productos agropecuarios, fabricación, compra, venta, importación, distribución, presentación de toda clase de productos alimenticios, productos manufacturados destinados al consumo humano, negocio de levante y cría de pollos, comercialización de pollos vivos o preparados” La organización fue creada en el 1997 cuando sus fundadores inauguraron en la ciudad de Pereira una pizzería llamada Frisby. Seguidamente se integraron nuevas ideas de preparación de pollo para ofrecer a los consumidores y así llegar al pollo apanado como una opción en el menú.

Actualmente esta organización se encuentra a nivel nacional, y en su trayectoria de 45 años ha constituido 200 restaurantes y 65 franquicias en 57 cabeceras municipales y cuenta actualmente con 4.500 empleados directos a los que se les garantiza estabilidad laboral y múltiples beneficios para los colaboradores internos. La trayectoria en el mercado le ha permitido generar confianza de los clientes en la marca, también cuenta con una gran variedad de productos y una Fundación llamada Frisby donde se desarrollan programas y proyectos de educación formal, formación en pedagogías afectivas, cultura emprendedora y habilidades para la vida e inclusión productiva; mediante 3 líneas de trabajo para mejorar capacidades y oportunidades a fin de impactar positivamente la calidad de vida de las poblaciones con las que trabajan.

Frisby en la ciudad de Medellín cuenta con una sede principal que se encarga administrar los restaurantes ubicados en la Ceja, Rionegro y Quibdó. La organización, cuenta con el área de gestión humana, la cual se divide en tres subáreas que se encuentran al mando del líder de gestión humana.

La primera área es seguridad y salud en el trabajo, donde se tiene un coordinador y un auxiliar; después están los auxiliares de gestión humana quienes desarrollan los procesos de nómina, contratación y gestión documental. Así mismo se tiene el área de selección de personal donde se encuentra una psicóloga encargada del proceso de entrevistas y centro de valoración y una psicóloga encargada de selección y clasificación. Finalmente, toda el área cuenta con la recepción, servicios generales y un domiciliario y personal de apoyo para las oficinas. A continuación, se muestra de manera gráfica el organigrama del área de gestión humana.

Figura 1. Organigrama del área de gestión humana



Fuente: elaboración propia con información de la empresa

Uno de los procesos que se llevan a cabo dentro del área de gestión humana, está a cargo de uno de los auxiliares, dicho proceso es la generación de documentos físicos, es decir, la gestión documental, en la que se presentan una serie de inconsistencias en el archivo tales como

problemas para la ubicación de la información del colaborador, debido a que toda la información se reposa de manera física; reprocesos ante la necesidad de buscar la información; ineficiencia en el proceso de organización; pérdida de hojas de vida; demora para hacer traslado de una regional a otra, incluso se han generado demandas por pérdida de la información.

Así mismo, se presenta una inadecuada administración de las hojas de vida de los colaboradores inactivos, es decir, los expedientes de los trabajadores que llevan más de cinco años retirados de la organización se encuentran sin las desafiliaciones correspondientes y sin la liquidación definitiva de los contratos debido a la manipulación por parte de personas con poco conocimiento en el archivo.

El problema central por el que atraviesa el área es la pérdida de la información y como consecuencia puede llevar a la organización a procesos jurídicos por parte de los colaboradores retirados y activos que necesiten constancia física de algún proceso. Con este plan de mejora propuesto se busca optimizar el trabajo en la subárea de gestión documental y de archivo que le permita a la organización ser más eficiente y organizada de tal manera que facilite la búsqueda la información en tiempo real, también es importante resaltar la implementación de herramientas tecnológicas, que permita mejorar y optimizar de manera considerable el manejo de la información, ahorrando recursos económicos, de infraestructura y tiempo, a partir de la aplicación de normas y leyes de archivo y gestión documental.

1.2 JUSTIFICACIÓN

La presente propuesta de plan de mejora es importante para la organización Frisby S.A-BIC, sede Medellín, porque le aporta una opción para tener todos los documentos organizados, lo que permitirá evitar reprocesos, fomentar el adecuado manejo de la información de los colaboradores activos e inactivos, siendo más eficientes y exactos con los documentos físicos.

Asimismo, para mantener actualizado el archivo de acuerdo con las leyes y normas establecidas para la gestión documental, teniendo eficiencia y eficacia para la ubicación de datos, evitar pérdidas de documentos, ampliar la capacidad de almacenamiento con la depuración y clasificación documental, y reducir el deterioro de los expedientes.

En este sentido si se aplica este plan de mejoramiento se podrían evitar posibles procesos legales por pérdida de la información, evitando inconformidades internas por falta de organización en el archivo. A la par de que se hace control de la seguridad de la información y el acceso a la misma. Por último, para la organización es importante implementar el uso de herramientas tecnológicas que permitan la digitalización de la información, proporcionando agilidad en el tratamiento y manipulación de datos y reducción de recursos.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

❖ Proponer un plan de mejoramiento para la gestión documental y el archivo manejado en el área de gestión humana de la organización Frisby S.A-BIC, sede Medellín.

1.3.2 Objetivos específicos

❖ Diagnosticar los procesos de gestión documental y el archivo en el área de gestión humana en Frisby S.A- BIC sede Medellín.

❖ Caracterizar el proceso de gestión documental y de archivo en Frisby S.A-BIC en la sede Medellín.

❖ Diseñar un plan de acción para el mejoramiento de la gestión documental y el archivo en el área de gestión humana en Frisby S.A BIC de la sede Medellín

1.4 ALCANCE

Se concibe como el alcance de este proyecto, la presentación de un plan de mejoramiento para el manejo del archivo y la gestión documental, que le permita a la organización tener control de los expedientes y reducción de documentación física por medio de la digitalización y modificación de formas de archivar.

1.5 MARCO DE REFERENCIA

A continuación, se presentan el marco de referencia que fundamenta el desarrollo de la propuesta. En este sentido, se establece un marco teórico-conceptual en el que se desarrolla desde los postulados teóricos y técnicos el concepto de gestión documental. Asimismo, lo relacionado con los planes o procesos de mejoramiento en las organizaciones. Finalmente, se presenta el marco legal, donde se indican las normas en torno al manejo de información.

1.5.1 Marco teórico –conceptual

La gestión documental

El concepto de gestión documental se define como el área de control responsable, eficiente, sistemático de la manipulación, mantenimiento, uso y destrucción de los documentos incluyendo algunos procesos para la conservación como captura, conservación evidencias de control y protección de los documentos en la organización (Nayar, 2010).

Según (Gallo, 2011), la gestión documental es un conjunto de actividades que facilitan la coordinación y el control de los aspectos relacionados con la implementación y la creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, control, acceso y difusión de documentos en una organización.

De manera que la gestión documental tiene los siguientes procesos según AGN (2020):

- Transferencias: es fundamental para realizar actividades en la remisión de los documentos y datos del archivo central e histórico con relación en las tablas TRD¹ y que incluye cronogramas para la implementación.

- Disposición de los documentos: con este, se requiere realizar la debida selección documental aplicando técnicas de muestreo y criterios de valoración contenidos en las TRD y TVD². Y así mismo los procedimientos que garantice el ciclo vital y destrucción segura y adecuada de los documentos físicos y electrónicos.

También es necesario considerar *la preservación a largo plazo*, para llevar a cabo actividades que garanticen la conservación y preservación a largo plazo de la documentación contenida en el marco del sistema integral de conservación. Asimismo, *la valoración*, que se refiere a que la organización identifique valores primarios y secundarios de la documentación, con el fin de garantizar e identificar el tiempo de conservación en las diferentes fases para determinar la disposición final (eliminación, conservación temporal o definitivo) (AGN, 2020).

En cuanto a la importancia de la gestión documental, se considera que es necesaria para controlar de manera efectiva y eficaz todos los procesos de documentos físicos en una organización. Esta actividad permite, facilitar, guardar, proteger y controlar la información por seguridad y confidencialidad de esta (Alonso, 2019).

El control

Las organizaciones contemporáneas se caracterizan por la flexibilidad, adaptación y aprendizaje continuo. En la actualidad el centro de atención del control radica en el control de la organización, sin descuidar su foco anterior que era el control sobre las personas y tareas. El control de la organización está evolucionando con estudios que tienen que ver con el desempeño,

¹ La sigla TRD, se refiere a tablas de recolección documental.

² La sigla TVD significa tablas de valoración documental.

los procesos de control y la cultura organizacional (Lere & Portz, 2005). La mayoría de la literatura sobre el control lo aborda como un proceso cibernético o un mecanismo de retroalimentación. Desde esta perspectiva, el control es considerado como el proceso a través del cual se busca asegurar que las actividades y el comportamiento de los miembros de la organización, se realicen conforme a los planes y objetivos que previamente se han establecido (Hofstede, 1978).

En el desarrollo del objeto social de una organización son constantes las situaciones de riesgo. Normalmente, estos riesgos se presentan desde diferentes orillas con intensidades diversas, generando efectos nocivos y daños que pueden ser letales para la empresa. Ante la necesidad de dar respuesta a estos escenarios, los gobiernos, mediante empresas públicas, y las empresas privadas, con la presión de los accionistas y la sociedad, han ideado modelos de control interno (Castañeda, 2017)

Existen diferentes modelos de control interno en las organizaciones que han sido propuestos por las entidades competentes y han presentado evolución a través del tiempo, uno de ellos es el modelo COSO definido por el informe del COSO Coopers & Lybrand S. A. (1997) como: “Un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos” (p. 16). Posteriormente se tiene la evolución de este al COSO II donde en su estructura se implementó una mejora en la gestión del riesgo, aumentando a ocho sus componentes y después evoluciono al COSO III que simplificó a los cinco primeros componentes potenciales del COSO I. Como menciona Gómez (2012), su objetivo se amplió a visualizar información financiera y no financiera. Asimismo, tiene 17 principios que, por su pertinencia, deben ser considerados por la organización que quiera mantener un ambiente de control efectivo (Castañeda, 2017).

En el año 1995, fue publicado el modelo de control interno del Criteria of Control Committee COCO definido por La Secretaría de la Función Pública de México (2015) como: “aquellos elementos de una organización (recursos, sistemas, procesos, cultura, estructura y metas) que tomados en conjunto apoyan al personal en el logro de los objetivos de la institución” (p. 13).

Para 1991 nace el modelo del Comité Cadbury (UK Cadbury Committee) Su finalidad fue generar un cúmulo de medidas y acciones que se debían adoptar para el manejo de la información financiera y contable, aspectos sensibles en una época de imprecisiones y ambigüedades en las normas contables, expectativa frente a las auditorías y las organizaciones, múltiples quiebras y, sobre todo, carencia de una política clara que evidenciara la responsabilidad de los miembros de la alta dirección en el control de sus empresas y organizaciones (González, 2000).

Por último, en 1996 se crea el modelo o Control Objectives for Information and Related Technology (Cobit). Fue enfocado a las TI, partiendo del principio de que estas deben generar información que permita alcanzar los objetivos. Este modelo, que fomenta el enfoque y la propiedad de los procesos, fue el resultado de una investigación realizada por la Information Systems Audit and Control Association (González, 2000).

Este modelo cuenta con cuatro dominios, lo cuales son: planificación y organización; adquisición e implantación; entrega y soporte; y monitoreo (Castañeda, 2017)

Mejoramiento continuo

Por otra parte, es importante dar claridad del concepto de mejoramiento continuo de cara a la propuesta de plan de mejoramiento. Según Villavicencio et al. (2017) un plan de mejora es un proceso que se aplica para alcanzar la meta, calidad y excelencia en las organizaciones de

forma significativa, con el fin de obtener resultados esperados eficientes y significativos constantemente; por medio de la aplicación de nuevos métodos.

La mejora continua se puede decir que es una filosofía enfocada en las organizaciones, para generar disciplina y direccionar los cambios empresariales aplicada a la calidad de los procesos, la MC no solo se centra en los procesos productivos y de calidad sino también en la gestión estratégica como parte fundamental (Barreras, 2022)

“La mejora continua en una organización direcciona el esfuerzo que se realiza para dirigir y afrontar retos en el mercado, identificando en las diferentes áreas las oportunidades de mejorar, gestionar y planear las diferentes actividades con el fin de verificar los resultados” (Figueroa et al; 2012; p. 25).

El mejoramiento continuo es importante dado a que permite las organizaciones puedan integrar e innovar en los diferentes procesos; de acuerdo con los cambios tecnológicos y, de ese modo aumentar la flexibilidad y capacidad ante los cambios tecnológicos en la organización y gestión por procesos (Gómez et al. 2007).

Características del MC.

Según (Vivas, 2019) las características del mejoramiento continuo son las siguientes:

- Son cambios incrementales de los procesos productivos o en prácticas laborales que permite mejorar los indicadores.
- Fortalece la capacidad del capital humano de cumplir eficazmente las actividades laborales.
- Ayuda con la gestión de la planificación, organizado, y sistemático cambio organizacional

Una de las metodologías empleadas para este tipo de proyectos conocida como la metodología de las 5S, llamada así por las cinco palabras japonesas de la secuencia que la componen:

- Seiri: eliminar o clasificar

Consiste en clasificar, separar o eliminar, objetos materiales y documentos innecesarios y conservar lo elemental o importante.

- Seiton: ordenar

Es mantener en el lugar de trabajo los elementos necesarios de forma organizada; es decir determinar los elementos y criterios de ordenamiento y ubicación bien estructurado (Perez, 2017)

- Seiso: limpieza

Consiste en esmerarse en la limpieza del lugar y las cosas.

- Seiketsu: visualización

Se refiere a la forma en la que se va a mantener el control sobre las tres primeras S.

- Shitsuke: disciplina y compromiso

Denomina las acciones de concienciación de todos los componentes de la organización, en todos los niveles, para mantener de forma disciplinada los criterios establecidos en las cuatro etapas anteriores.

Por último, es pertinente abordar el tema del control en la organización, puesto que, en el apartado planteamiento del problema del presente ejercicio académico se puede evidenciar la necesidad de ejercer un correcto control sobre la documentación que se encuentra en el área de gestión humana y que ha presentado pérdidas ocasionando los inconvenientes descritos.

1.5.2 Marco legal

Según (Perez O. , 2017) la ley de Habeas data es el tratamiento de los datos personales. Esta, busca administrar de manera responsable y adecuada el almacenamiento, datos o archivos e información aplicando mecanismos de protección de datos personales de manera diligente, responsable y adecuada por parte del personal autorizado para la administración y manipulación.

La Constitución Política de Colombia garantiza en el artículo 15 que todas las personas tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. Así mismo enfatiza en que en la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. Por su parte en el artículo 20 establece que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial (CPC, 1991).

Para desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma, se crea la ley 1581 de 2012 también conocida como ley de hábeas data (SIC, 2012)

La ley 1581 de 2012, tiene como principios rectores, la legalidad en materia de tratamiento de datos, la finalidad, la libertad, la veracidad y calidad que establece que “La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error” (Ministerio de la función pública, 2024). Así mismo cuenta con otros principios como la seguridad y la confidencialidad. De la misma manera establece los derechos que tienen los titulares de la información donde el literal A del artículo 8 precisa que toda persona tiene derecho a: “Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los

responsables del tratamiento o encargados del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado” (Ministerio de la función pública, 2024).

Por otra parte, la ley 594 del 2000, reglamentada por el decreto 2609 de 2012, establece lineamientos, procedimientos para la elaboración e implementación de los procesos archivísticos enfocados en programas para la gestión documental, documentos físicos y electrónicos como técnicas que facilitan la eficacia y la eficiencia (Berdugo, 2016).

En cuanto a las normas en materia de gestión documental que se tienen en Colombia según la jerarquía de estas se tiene:

Política nacional de archivos, la cual se encarga de regular la creación, organización, administración, uso y disposiciones de los archivos públicos. Establece los principios que se deben seguir para garantizar que la información gubernamental se gestione de manera eficiente y conservado. Así mismo se tiene, la norma técnica colombiana NTC ISO 15489 sobre gestión de archivos electrónicos que establece requisitos y recomendaciones para el diseño, desarrollo, implementación, operación y mantenimiento de los sistemas de conservación de registros electrónicos (Ministerio de la función pública, 2024).

La Norma Colombiana NTC ISO/IEC 27001 sobre Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información. La cual establece un conjunto de requisitos para un sistema de gestión de la seguridad de la información (SGSI), que es el marco organizativo que permite a una organización gestionar su información sensible y confidencial y el Decreto 1080 del 26 de mayo de 2015 que establece las especificaciones técnicas para la creación, almacenamiento y uso de documentos de archivo en Colombia. Sustituye al Decreto 010 del 14 de febrero de 2005 (Ministerio de la función pública, 2024).

El Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 que establece los procedimientos de registro y archivo para los documentos electrónicos en Colombia. Sustituye al Decreto 010 del 14 de febrero de 2005 (Ministerio de la Función Pública, 2024). Los principales cambios son:

Los documentos deben ser registrados y archivados según su nivel de importancia y sensibilidad y ya no se requieren archivadores (Ministerio de la función pública, 2024)

Existen otras normativas en materia de gestión documental, sin embargo, estas se centran en las entidades públicas, por lo cual no son inherentes a la naturaleza de este plan de mejora.

1.6 METODOLOGÍA

En este ejercicio se lleva a cabo un enfoque cualitativo desde la mejora continua, de esta manera la mejora continua se entiende como: “una herramienta para cambiar los procesos y actividades empresariales, pudiendo ser más eficiente y productivo para alcanzar los objetivos propuestos (Mallar, 2020)

En este sentido, según García (2023), también se plantea como método de mejora continua el ciclo PHVA, también conocido como el ciclo de Deming, siendo un modelo de procesos que presenta una opción interactiva para la resolución de problemas, y se utiliza para mejorar e implementar cambios organizacionales.

El ciclo PHVA es un modelo de mejora de procesos que se presenta como una opción interactiva para la resolución de problemas. Se usa para mejorar procesos e implementar cambios. Walter Shewhart creó el PHVA al aplicar el método científico al control de calidad económico. (Laoyan, 2024) Más adelante, W. Edwards Deming desarrolló aún más la idea de Shewhart y usó el método científico para la mejora de procesos además del control de calidad (Laoyan, 2024)

Figura 2. Ciclo de Deming



Fuente: elaboración propia con datos de Romero (2018)

Planificar: decide cuál es el problema que quieres abordar y crea un plan para resolverlo.

Hacer: implementa el plan y pruébalo a pequeña escala.

Verificar: revisa las acciones implementadas durante la etapa anterior (hacer).

Actuar: después de revisar los resultados de la prueba, decide si realmente quieres implementar el cambio a gran escala.

1.6.1 Técnicas de recolección de información

El presente ejercicio académico tiene un enfoque cualitativo y descriptivo. Las técnicas de recolección de información que se implementan son:

La revisión documental

Es una de las técnicas utilizadas en la investigación cualitativa que se encarga de recolectar, recopilar y clasificar información de la revisión a partir de lecturas de documentos, revistas, libros, grabaciones, filmaciones, periódicas, análisis, memorias de eventos o artículos

de resultados de investigaciones (Peñaet, 2016). Para el presente ejercicio académico se utiliza esta técnica para entender cómo se documenta el proceso de archivo de las hojas de vida revisando los manuales que se tienen disponibles, así como las hojas de vida y demás información escrita con la que se cuente dentro del proceso.

Entrevista semiestructurada

Permite que el investigador elabore previo a la entrevista un trabajo planificado de la misma. Las entrevistas semiestructuradas son las que ofrecen un grado de flexibilidad aceptable, a la vez que mantienen la suficiente uniformidad para alcanzar interpretaciones acordes con los propósitos del estudio. Este tipo de entrevista es la que ha despertado mayor interés ya que "...se asocia con la expectativa de que es más probable que los sujetos entrevistados expresen mejor sus puntos de vista. de manera relativamente abierta, que en una entrevista estandarizada o un cuestionario" (Díaz & Torruco, 2013, pág. 2).

La entrevista semiestructurada se utilizó para entender el proceso de manejo de la información en el área de gestión humana desde la concepción de las personas que ocupan cargos directivos en esta, es decir, se entrevistó a la líder de Gestión Humana, y a la gerente de la zona. Las preguntas que se prepararon antes de la entrevista fueron las siguientes:

- ¿cómo es el proceso de archivo en la sede?
- ¿quién son los encargados del proceso?
- ¿qué dificultades presenta el proceso?

La observación participante.

La Observación participante según Taylor y Bogdan (1984) es la investigación que involucra la interacción social entre el investigador y los informantes dentro de un contexto determinado, durante el proceso de observación participante se recogen datos de modo

sistemático. Implica la selección del escenario social, el acceso a ese escenario, normalmente una organización o institución y el relacionamiento cotidiano con todas las personas que se desenvuelvan en dicha organización

En el marco de la realización del presente ejercicio académico, se utilizó la observación participante para entender la forma en que funciona el manejo de la información dentro del área de gestión humana, es decir, reconocer todo el proceso desde que ingresa la información hasta que se solicita de nuevo, dicha observación se realizó entre agosto y octubre de 2023.

1.6.2 CONSIDERACIONES ETICAS

Toda la información que se utiliza en el presente plan de mejoramiento tiene fines académicos y cuando se lleguen a emplear cifras que puedan interferir con la organización estas se alteraran de tal forma que no afecten el desarrollo del trabajo y se establece que la propuesta queda a disposición de la empresa para su implementación total o parcial, así mismo, se dejara en el repositorio de la institución como constancia de la elaboración de este.

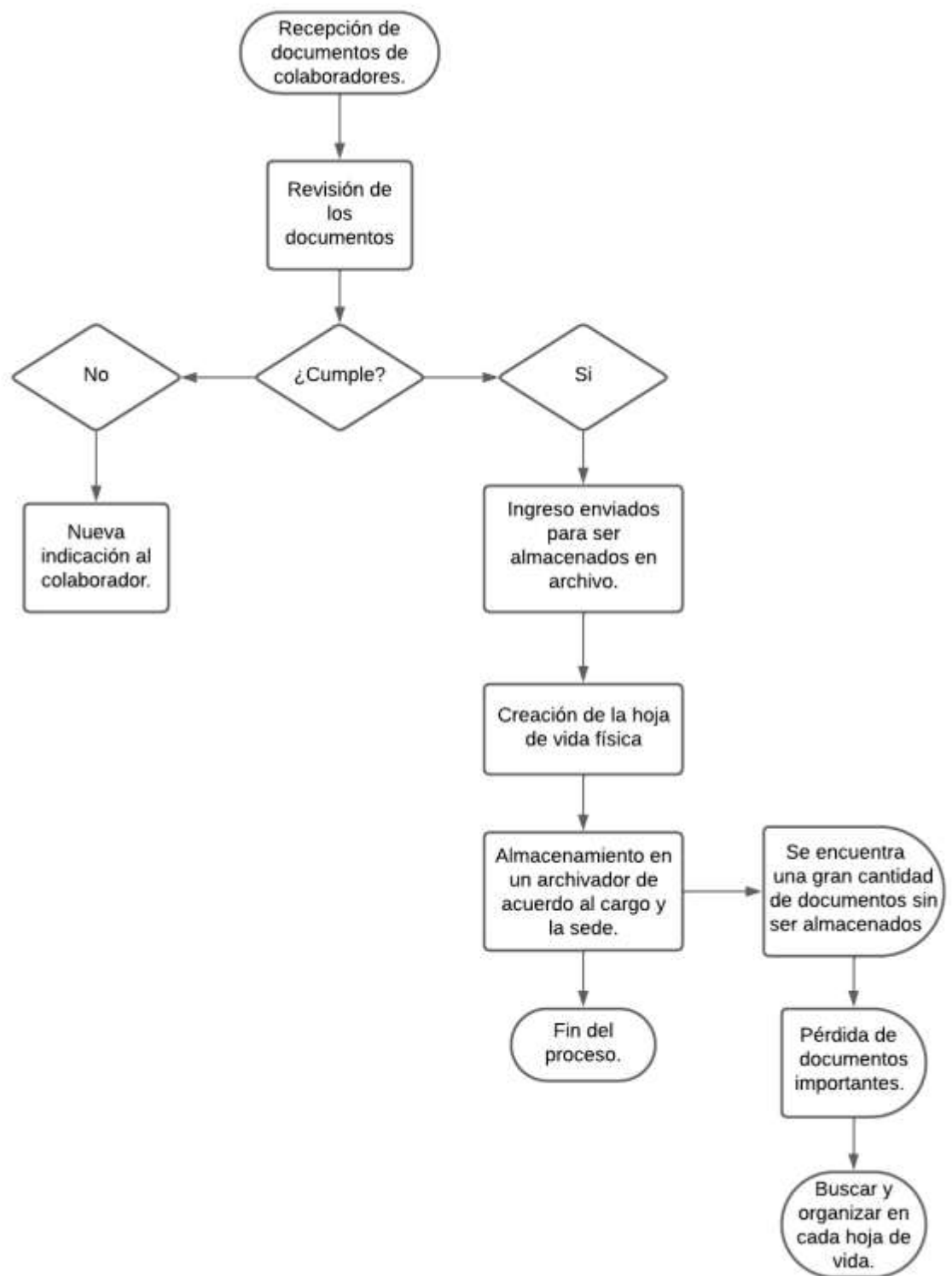
2. PLAN DE MEJORA

2.1 DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE RECOPIACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE HOJAS DE VIDA DE LOS COLABORADORES

El proceso que se pretende mejorar en el área de gestión humana de la organización empresarial Frisby S.A- BIC, es el manejo del archivo de las hojas de vida de los colaboradores que ingresan a la organización, pues este presenta las falencias que se identifican en el planteamiento del problema del presente ejercicio académico ocasionando reprocesos y posibles demandas por la falta de gestión oportuna de la documentación y la pérdida de documentos importantes de los trabajadores ante entidades como los fondos de pensión y cesantías, EPS, entre otras.

El siguiente diagrama de flujo ilustra el proceso para que de manera gráfica se pueda identificar cada uno de los pasos que actualmente se están llevando a cabo dentro del procedimiento.

Figura 3. Diagrama de flujo del proceso de recepción de documentos de los colaboradores.



2.2 ANÁLISIS DEL PROCESO DE RECOPIACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE HOJAS DE VIDA DE LOS COLABORADORES

Dentro del proceso de recopilación y organización de hojas de vida de los colaboradores, se siguen varios pasos; el primero es la recepción de los documentos de los colaboradores como requisito para la firma del contrato, tres copias del documento de identidad, certificación bancaria, (en caso de no contar con una cuenta se les brinda la carta de apertura en Bancolombia como entidad financiera donde la organización tiene convenido para la marcación del portafolio de nómina), hoja de vida, tarjeta militar para los hombres, una carta de recomendación personal y una laboral, si el colaborador tiene hijos se le solicita la copia del registro civil de nacimiento o fotocopia de tarjeta de identidad si es mayor de 7 años; formato de autorización para que los datos queden registrados dentro de la base de datos, anexos propios de la empresa firmados, documentos de valoración psicológica firmados y posteriormente el contrato.

Estos documentos se unen con ganchos con el fin de que no se traslapen con la información de otra persona y posteriormente el líder de gestión humana procede a firmar cada documento después de verificar que se hayan realizado las afiliaciones al sistema de seguridad social.

El segundo paso es la revisión de los documentos, es decir, verificar que en efecto estén completos, de lo contrario se le solicita de nuevo al colaborador y se retoma el proceso cuando estén. En caso de que cumpla, el ingreso, como internamente se denominan esta serie de documentos, se envía para ser almacenado en el archivo, que sería el tercer paso. El cuarto paso es la creación de la hoja de vida, que básicamente es una carpeta que contiene todos los documentos recopilados en el primer paso y que se marca con el nombre del colaborador y se elabora una portada con otros datos como la sede donde cumplirá sus funciones dentro de la organización empresarial y la fecha de ingreso a la empresa.

El quinto paso es el almacenamiento en un archivador de acuerdo con el cargo y la sede donde prestara sus servicios, estos se archivan en orden alfabético como política de la empresa. Sin embargo, la organización ha desatendido este proceso y se tiene documentación sin ser almacenada por un periodo de aproximadamente ocho años, situación que ha generado los inconvenientes mencionados en el apartado del planteamiento del problema del presente ejercicio y que ha sumado un paso más a este flujo de trabajo que consiste en la búsqueda y organización de las hojas de vida mientras se depura toda esta documentación y se logra orden en el proceso, llamando la atención la cantidad de documentos de personas inactivas que reposan en cajas sin ningún tipo de archivo adecuado y de los cuales no se tiene reporte si fueron eliminados del sistema de seguridad social o si se les hizo entrega de la liquidación correspondiente, es decir, la organización tiene pérdida de los documentos soporte que respalden que se ha actuado conforme a la ley en estos temas.

Así mismo, la empresa carece de un sistema de gestión de archivo de las personas que ya no laboran en la empresa, ni cuenta con la digitalización de esta información, generando cuellos de botella dentro del área de gestión humana, al momento de que el colaborador o una entidad externa solicite algún documento o certificado.

En palabras de las personas que integran el área de gestión humana, como la líder y la gerente de la zona, quienes consideran que el proceso de archivo de las hojas de vida en la organización es deficiente, puesto que, por el afán de continuar con las actividades de cada colaborador, desde hace aproximadamente ocho años no se ha seguido el proceso como debería de ser, pues no se está buscando la carpeta del colaborador que ingresa algún documento como por ejemplo una incapacidad, sino que esta se archiva en una carpeta con las demás incapacidades que han llegado, lo que al momento de generar cobros a las EPS presente inconvenientes porque no se encuentra la información, así mismo la líder manifiesta

puntualmente que: “Al realizar el retiro de alguien solo se guardan los documentos en cualquier carpeta y si la persona reclama no tenemos el soporte de que se le liquidó las prestaciones definitivas por ejemplo”

De la misma manera, indican que el proceso está a cargo de una sola persona y para el volumen de trabajadores y de información que tiene la empresa es insuficiente, por lo que precisan que es muy necesario que los documentos se digitalicen porque los tiempos para la búsqueda de estos disminuye considerablemente y hacen hincapié en que empresas del tamaño de Frisby S.A BIC deben estar a la vanguardia de las herramientas tecnológicas que se tienen para que los procesos se desarrollen de una manera más ágil y se eliminen los cuellos de botella que actualmente tiene la empresa.

Al abordar a la líder de gestión humana y a la gerente de zona sobre las dificultades que presenta el proceso, son claras en explicar que es un proceso que no se le ha dado la importancia que tiene pero que con el paso del tiempo y los problemas incluso de índole legal, por el que han atravesado obliga a que se tome acción sobre este y se piense en la sostenibilidad de la empresa y la imagen que se ha querido mostrar. De lo anterior la gerente de zona muestra su preocupación por el riesgo reputacional, pues es claro que las empresas quieren reflejar sus fortalezas no solo en la calidad del producto que ofertan sino también en la correcta gestión interna que se le da a cada uno de sus procesos.

2.3 REFORMULACIÓN DEL PROCESO DE RECOPIACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE HOJAS DE VIDA DE LOS COLABORADORES

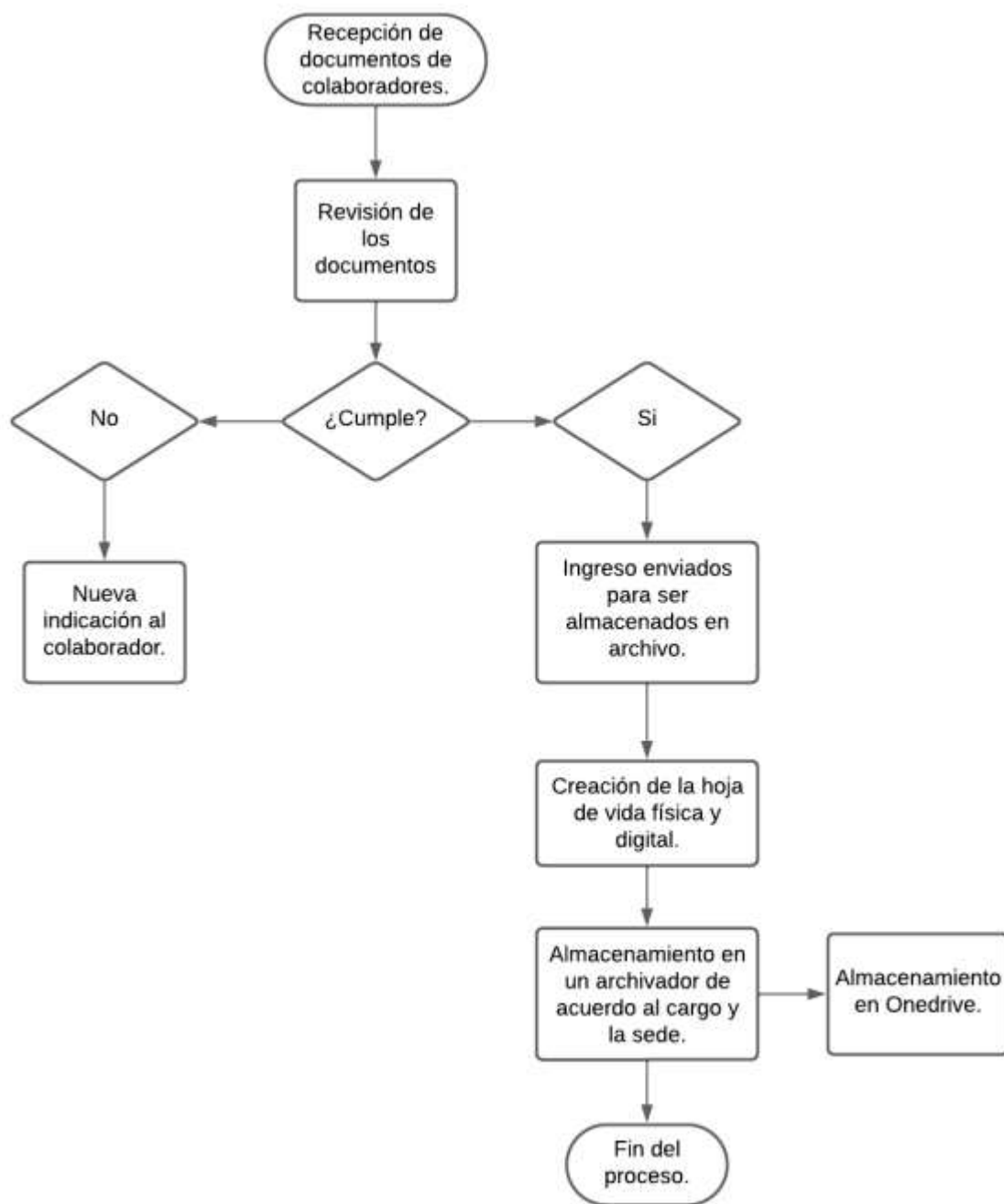
Por políticas de la organización es necesario darle continuidad a la recepción de los documentos en físico, por lo que se seguirá haciendo de esta forma y se terminará de darle orden a los documentos que no están organizados en sus respectivas carpetas, sin embargo, se propone por medio de este plan de mejora, la implementación de un ONEDRIVE, puesto que; es una

herramienta asequible en el sentido que no requiere de una inversión por parte de la empresa y es de fácil implementación dentro del área. Cada trabajador tendrá en el DRIVE una carpeta marcada con su nombre completo, es decir, los documentos físicos se van a digitalizar con el objetivo de que no se presenten pérdidas ni se traspapele la información y sea más fácil brindar algún documento cuando sea requerido, además de tener mayor seguridad al momento del ingreso de nueva información, como incapacidades, licencias, vacaciones.

Así mismo dentro del ONEDRIVE se tendrá una carpeta denominada personal inactivo donde reposarán con orden los documentos de salida de la empresa de todos los colaboradores que ya no se encuentran, de tal manera que se pueda eliminar del archivo físico a estas personas disminuyendo la cantidad de documentos que se encuentran en la empresa y que está ocupando espacio que puede ser aprovechado en otra función, pero teniendo evidencia virtual de todas las personas que han estado vinculadas a la empresa.

Por medio del siguiente diagrama de flujo se muestra cómo queda el proceso de recopilación de información y organización de hojas de vida de los colaboradores con esta nueva implementación en la que se tendrá en cuenta la digitalización del documento.

Figura 4. Reformulación del diagrama de flujo del proceso de recepción de documentos de los colaboradores.



Así mismo, se evidencia por medio de un diagrama de flujo el proceso de archivo del personal inactivo de la empresa, es decir, cuando sale de la empresa que proceso se hará en materia de resguardo de la información de retiro, proceso que en la actualidad no se realiza y

que ha generado múltiples reprocesos y problemáticas legales por la pérdida de soportes que se han presentado.

Figura 5. Diagrama de flujo del proceso de archivo de la información del personal inactivo.



2.4 DESCRIPCIÓN DE LAS ESTRATEGIAS

La evolución que ha traído la tecnología a las organizaciones es un fenómeno latente para todos los sectores y hoy en día es urgente que se empiece a poner en marcha, puesto que,

la información que se almacena aumenta paulatinamente conforme al crecimiento de la empresa y lleva a sobrepasar la capacidad humana de gestionarlo, es por ello por lo que, se deben implementar herramientas que permitan hacerlo de una manera eficiente y eficaz.

Las ventajas que puede generar a las empresas tener herramientas digitales automáticas o por lo menos que faciliten el trabajo humano son variadas y van, desde reducir los tiempos empleados para este proceso, mismo que se puede ver reflejado en la realización de una actividad que puede resultar más rentable hasta mejorar la imagen corporativa mediante una gestión eficiente de la información.

Digitalización empresarial

De forma general, la digitalización podría definirse como un proceso de cambio en el código base que emplean los dispositivos dentro de una organización. Es importante señalar que la digitalización empresarial impulsa la inserción de la tecnología a la empresa, es el primer paso que se da para que en los procesos operacionales utilicen los recursos que se tienen disponibles gracias al avance y democratización de las herramientas tecnológicas con el fin de alcanzar objetivos y mejorar lo que se tiene con anterioridad (Sánchez, 2023)

Uno de los argumentos más comunes en contra de la digitalización empresarial se basa en que dicha innovación solo atañe a aquellas empresas del sector TIC, cuando realmente es una necesidad en todas las empresas, multinacionales, grandes o PYMES, independientemente de su sector de operación (AEC, 2020). En muchas ocasiones la mentalidad que se maneja en las empresas es de renuencia al cambio, sin embargo, de cara al crecimiento que pueden llegar a tener como en el caso de la organización objeto de estudio hace que sea estrictamente necesario generar ese cambio porque las problemáticas que se derivan de llevar los procesos de manera manual y física hacen que se pierda la competitividad y empiecen a resentirse los costos de la empresa.

De cara a lo anterior la estrategia que se plantea en el presente ejercicio académico de mejoramiento empresarial parte de la base de transformar un proceso que tiene la organización hacia lo digital, y básicamente consiste en la apertura de una cuenta en la nube denominada Onedrive definido por Microsoft, la compañía creadora de este servicio, como:

“OneDrive es el servicio en la nube de Microsoft que te conecta a todos tus archivos. Te permite almacenar y proteger tus archivos, compartirlos con otros usuarios y acceder a ellos desde cualquier lugar en todos tus dispositivos. Al usar OneDrive con una cuenta proporcionada por su empresa o centro educativo, a veces se denomina "OneDrive para el trabajo o la escuela ". Solía conocerse como "OneDrive para la Empresa", por lo que es posible que todavía lo veas llamado en lugares”

Las ventajas principales que se pueden encontrar si se maneja este servicio son: sincronización y compatibilidad entre plataformas, crear archivos en el equipo y editarlos desde cualquier dispositivo, se puede acceder al mismo archivo desde cualquier dispositivo sin tener que enviarlo por correo electrónico o guardarlo en un lápiz de memoria. Además, le permite hacer un seguimiento de los cambios en tiempo real y acceder a todas las versiones anteriores de un documento.

Los archivos o carpetas que se encuentran alojados en OneDrive pueden ser editados por todas las personas que tengan la sincronización y estos guardan de manera automática y en tiempo real se actualizan en todos los dispositivos, además también permite que se usen los programas de office desde la nube sin necesidad de que estén como programa en el equipo. Se puede decir que es una herramienta que tiene todo lo que necesita un computador para el trabajo y además es importante resaltar que cuando los archivos ya están sincronizados no se requiere acceso a internet para trabajar con ellos.

Para evitar la pérdida de datos, lo único que se tiene que hacer es activar la opción de autoguardado y esta se refleja cuando en la parte superior de cualquier archivo en las herramientas de office se muestra activado.

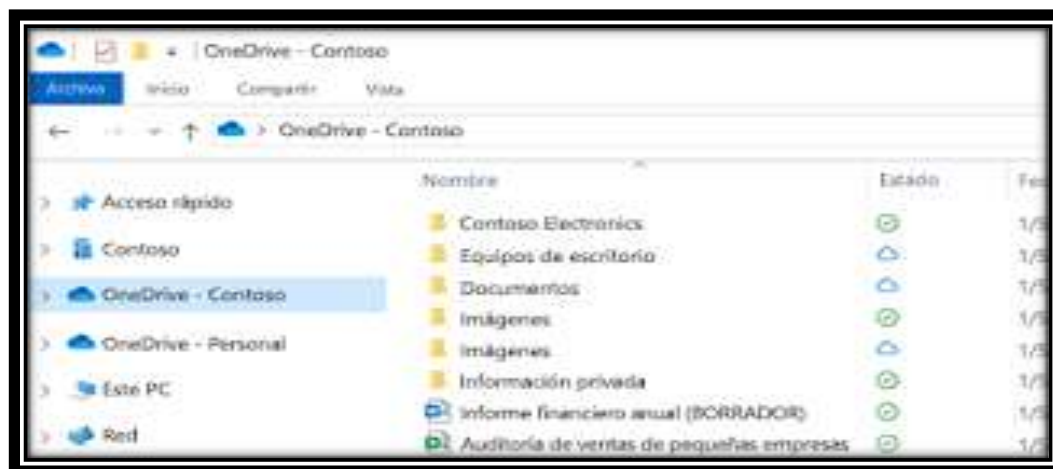
Además, el uso de este sistema de almacenamiento es sencillo, puesto que solo, se necesita de una cuenta de Microsoft y una dirección de correo electrónico, de Outlook, Hotmail y podrá utilizar OneDrive, posteriormente se debe hacer clic en la nube blanca que se encuentra en los equipos junto a la fecha y hora.

La estrategia que se propone para el proceso de archivo de las hojas de vida de los colaboradores consiste en la creación de este OneDrive que estará sincronizado en los equipos de los colaboradores del área de gestión humana y constará de dos carpetas. La primera se denomina personal activo y dentro se despliegan las carpetas de cada uno de los colaboradores nombrada con su nombre completo y dentro de esa carpeta estará cada uno de los documentos que compone la hoja de vida y los demás que van llegando conforme labora en la empresa como incapacidades, licencias, entre otros.

Así mismo, tiene otra carpeta denominada personal inactivo que también tiene las carpetas de cada colaborador que no se encuentra en la empresa, con los documentos de la hoja de vida, los que se reunieron durante su vinculación en la compañía y los de retiro.

De esta manera, cuando se requiera algún tipo de información de los colaboradores se puede buscar fácilmente dentro del explorador de archivos de cada equipo.

Figura 6. Vista de OneDrive desde el explorador de archivos



Fuente: (Microsoft, 2024)

Como se puede observar en la imagen, al dar clic en el icono de la nube se despliegan las carpetas que la empresa haya predeterminado que para el caso de Frisby S.A-BIC área de gestión humana dentro del proceso descrito será personal activo e inactivo y al dar clic en una de esas carpetas saldrán las carpetas de cada colaborador.

Como segunda estrategia, con el ánimo de minimizar los tiempos de entrega de documentos que se pueden llegar a solicitar en el área de gestión humana por parte de los trabajadores, se propone la creación de un archivo en Excel en el que por medio de macros que funcionen a partir del registro de los colaboradores que se creen en una base de datos. Dichas macros funcionan con los formatos de los documentos que frecuentemente se solicitan al área de gestión humana, de tal forma que, al abrirlo, buscar al trabajador por su nombre o apellido y se presione una de las opciones, por ejemplo, “carta de recomendación” la podamos tener al instante.

3. PLAN DE ACCIÓN

3.1 Objetivo:

Digitalizar las hojas de vida de cada colaborador activo o inactivo de la organización.

3.2 Alcance:

El presente plan de mejora inicia con la creación y alimentación de las carpetas de los colaboradores tanto activos como inactivos, es decir, se abrirá el ONEDRIVE del área de gestión humana, que tendrá dos carpetas, una de personal activo y otra de personal inactivo en las que se tendrá toda la información que se requiere internamente para sus hojas de vida y los demás documentos que se anexan mientras el colaborador esté vinculado a la organización y los que se deben tener a disposición cuando se realiza el retiro del personal. Este almacenamiento en línea estará a cargo de la persona que maneja las hojas de vida del personal como proceso de la gestión documental de la organización.

El proceso finaliza con la depuración del archivo físico de los trabajadores inactivos, posterior a que se haya digitalizado la documentación de retiro de este, teniendo en cuenta que para esta etapa ya se contará con la carpeta con los archivos de su hoja de vida dentro del OneDrive.

3.3 Fecha de inicio y cierre

Se plante como fecha de inicio de este proceso de digitalización el día 15 de marzo de 2024 y fecha de cierre el 15 de marzo de 2025, fecha en la cual se espera que todas las hojas de vida se encuentren digitales y que al ingreso de un nuevo colaborador se le cree su carpeta.

3.4 Actividades

Teniendo en cuenta que el círculo virtuoso de Deming tiene comprobada eficacia en la reducción de costos, optimización de la productividad, ganancia de cuota de mercado e incremento de la productividad de las organizaciones manteniéndolos de forma progresiva, continua y constante (Argos, 2021). Se van a realizar las siguientes actividades, precisando que este método de mejora continua no tiene ni un principio ni un final, sino que se repite buscando los objetivos que se ha planteado la organización.

De la mano del último principio del ciclo PHVA que consiste en tomar acción para la transformación, se plantean las siguientes actividades.

1. PLANIFICAR

Para esta etapa se va a generar un cronograma con una meta a cumplir cada día y una planilla donde se registrara día a día el progreso que se ha tenido con la digitalización de las hojas de vida de los trabajadores, esto después de que se instale el ONEDRIVE en el equipo de la persona encargada, cabe resaltar que este es un proceso que se realiza en 30 minutos o incluso menos, por lo que en el cronograma se tendrá como meta la digitalización de 50 hojas de vida diarias, con un margen del 5% de disminución por cualquier contratiempo que pueda surgir.

A continuación, se muestra gráficamente que elementos tendrá la planilla que se diligenciará diariamente al finalizar el turno. Así mismo, es importante precisar que esta es una meta por persona, es decir, si se asigna un asistente la meta de trabajo será el doble.

De la misma manera, se indica que, el personal que ingrese a partir de la fecha de inicio del presente plan de mejora, de manera inmediata se le asignara la carpeta digital.

Es importante precisar que, al momento, Frisby S.A- BIC cuenta con alrededor de 4.500 colaboradores según datos de la misma compañía, por lo que la digitalización se tomará alrededor de 5 meses, si la persona cumple con la meta planteada, es decir 5 meses y se tiene estimado que el archivo a organizar es el cumulo de los documentos de alrededor de 8 años en los que la gestión ha sido deficiente, por lo que se amplía el plazo a 7 meses más, por lo cual este plan de mejora tiene un tiempo estipulado de 1 año, teniendo en consideración novedades que se puedan presentan como incapacidades, licencias y vacaciones.

Tabla 1. Planificación de trabajo de digitalización

FECHA	RESPONSABLE	TOTAL DE HOJAS DE VIDA DIGITALIZADAS	CUMPLE CON EL CRONOGRAMA			
15/03/2024			Si	☐	No	☐
16/03/2024			Si	☐	No	☐
17/03/2024			Si	☐	No	☐
18/03/2024			Si	☐	No	☐
19/03/2024			Si	☐	No	☐
20/03/2024			Si	☐	No	☐
21/03/2024			Si	☐	No	☐
22/03/2024			Si	☐	No	☐
23/03/2024			Si	☐	No	☐
24/03/2024			Si	☐	No	☐
25/03/2024			Si	☐	No	☐
26/03/2024			Si	☐	No	☐
27/03/2024			Si	☐	No	☐
28/03/2024			Si	☐	No	☐
29/03/2024			Si	☐	No	☐
30/03/2024			Si	☐	No	☐

A partir de esta actividad de planificación de trabajo se puede avanzar en el proceso de mejoramiento continuo, pues ya se trazó un plan a seguir y cumplir de tal manera que se pueda ejercer control sobre el mismo.

2. HACER

En la etapa hacer, la organización empieza a trabajar en el plan trazado y es conveniente que en este punto haya un monitoreo constante por parte del área correspondiente y de una prueba piloto de ser necesario, sin embargo, es preciso anotar que para el presente plan de mejora se tiene un riesgo bajo, pues es una herramienta de uso básico en la mayoría de las organizaciones de cualquier tamaño en que se hace uso de bases de datos y de manejo de información.

Para esta etapa, la actividad básica que se hará es el escáner de los archivos que se tienen en físico y el almacenamiento de estos en ONEDRIVE, organizados en la carpeta correspondiente. Este proceso será inspeccionado por la líder de gestión humana quien hará

vigilancia y control de que la información no se tergiverse ni se envíe a alguna fuente no apropiada.

Así mismo, es un proceso que se realizará en todo el turno de trabajo de la persona responsable, puesto que, la empresa reconoce que tiene la necesidad de un plan de mejoramiento en la gestión documental de las hojas de vida, por lo que ha destinado recursos para ello.

3. VERIFICAR

En esta etapa la empresa evalúa el resultado de la ejecución del plan para saber si este realmente ha sido efectivo o si, por el contrario, no se obtuvieron los resultados esperados. Esto se hace con base en los KPI (key performance indicator) que surgen del objetivo del plan.

Teniendo en cuenta que el objetivo del presente plan de acción consiste en: digitalizar las hojas de vida de cada colaborador activo o inactivo de la organización, se plantea el siguiente indicador para medirlo.

Total de hojas de vida digitalizadas: muestra cuantas hojas de vida se están digitalizando al mes, a partir de la multiplicación de las hojas de vida digitalizadas diariamente por el total de días hábiles del mes. En este plan de mejora se tiene como meta alcanzar 900 hojas de vida mensualmente para cumplir con el plan de mejoramiento en los tiempos propuestos.

Formula: No. Mensual de hojas de vida digitalizadas.

Porcentaje de depuración de hojas de vida físicas de trabajadores inactivos: este KPI muestra que porcentaje de hojas de vida de los trabajadores inactivos han podido ser eliminadas después de digitalizar la carpeta.

Formula: hojas de vida eliminadas/hojas de vida activas *100

Con estos indicadores de gestión la empresa podrá ver el resultado del trabajo que se está realizando en la gestión documental de la empresa, si la persona encargada está cumpliendo con lo programado y está alcanzando metas, toda vez que, se optimizará la búsqueda de la

información y no habrá pérdidas desde que la digitalización de los archivos se haga de la manera adecuada.

4. ACTUAR

En esta etapa se toman decisiones con base a los resultados. Si no se obtuvo el resultado esperado, se toman medidas correctivas, pero si fueron adecuadas se estandarizan los nuevos cambios dentro de los procesos empresariales.

En este caso, la empresa analiza los indicadores de gestión que se plantean. Si el primer indicador que está relacionado a la cantidad de hojas de vida que se digitalizaron alcanza las 900, entonces se continua el proceso de mejora continua de la forma en la que se está llevando a cabo, pero si por el contrario no se ha alcanzado el ciclo de Deming inicia nuevamente verificando el cronograma, la planilla y los indicadores de tal manera que sea óptimo el proceso que se está llevando a cabo dentro del área de gestión humana.

3.5 RESPONSABLES

Los responsables de este plan de mejora son la estudiante quien labora en la organización en el área de archivo y gestión documental y cuya propuesta será implementada a petición de la empresa, su jefe inmediato y la líder del área de gestión humana, esta última realizará actividades de control.

3.6 CONTROLES

Como se mencionó en el apartado marco teórico-conceptual del presente ejercicio académico, el control tiene varios mecanismos por los cuales se puede ejercer, que para el caso puntual de esta propuesta será el modelo para auditoría y control de sistemas de información reconocido por sus siglas COBIT que es un modelo de evaluación y monitoreo que enfatiza en el control de negocios y la seguridad IT y que abarca controles específicos de IT desde una perspectiva de negocios.

Las siglas COBIT significan Objetivos de Control para Tecnología de Información y Tecnologías relacionadas (Control Objectives for Information Systems and related Technology). El modelo es el resultado de una investigación con expertos de varios países, desarrollado por ISACA (Information Systems Audit and Control Association). (Consultorio contable EAFIT, 2021)

Este modelo de control es adecuado para el plan de mejora en cuestión, dado que, sus principios están orientados a la efectividad donde la información debe ser relevante y pertinente para los procesos del negocio y debe ser proporcionada en forma oportuna, correcta, consistente y utilizable.

Como hoja de ruta para la implementación del modelo al presente plan de mejora se tiene:

Tabla 2. Hoja de ruta para implementar el mecanismo de control

1	Identificación de la necesidad del plan de mejora
2	Conocer la capacidad actual de la empresa y la relación que esta tiene con la tecnología y la información buscando que se puedan alinear.
3	Visualizar las brechas que pueden existir entre lo que se tiene actualmente y a donde se pretende llegar por medio del plan de mejora.
4	Definir las acciones del plan de mejora.
5	Implementar las soluciones que propone el plan de mejora para llegar al objetivo. Se debe mantener el compromiso y comunicación con todas las personas del equipo y mantener la vigilancia durante la ejecución.
6	Medir si se está logrando las metas, mediante los KPI que se plantean en el plan de mejora de acuerdo con su metodología PHVA.
7	Mantener el impulso asegura la mejora continua. Los resultados son permeables a toda la organización.

Fuente: elaboración propia con información del (Consultorio contable EAFIT, 2021)

3.7 RIESGOS

Cuando se habla de riesgos se hace referencia a la probabilidad de que un evento o incidencia futura pueda causar daños o pérdidas a la organización. Toda actividad empresarial tiene asociado riesgos tanto de origen internos como externos cuyo impacto puede afectar a la organización (Echeverry, 2021), estos riesgos pueden tener una variada naturaleza como riesgo financiero, riesgo operativo, riesgo ambiental, riesgo político, riesgo reputacional.

En el presente plan de mejora se tomarán en cuenta algunos riesgos en los que se puede incurrir mientras este se esté llevando a cabo, así mismo se les asignará el tratamiento que la empresa les va a dar.

Tabla 3. Riesgo fortuito

		IMPACTO		
		Bajo	Medio	Alto
PROBABILIDAD	Baja	Muy bajo	Bajo	Medio
	Media	Bajo	Medio	Alto
	Alta	Medio	Alto	Muy alto

Tratamiento: transferir, contratación de seguro que cubra daños por desastres naturales.

Tabla 4. Riesgo inherente

		IMPACTO		
		Bajo	Medio	Alto
PROBABILIDAD	Baja	Muy bajo	Bajo	Medio
	Media	Bajo	Medio	Alto
	Alta	Medio	Alto	Muy alto

Tratamiento: asumir. La empresa asumirá este riesgo, debido a que el plan de mejora puede fallar en aspectos como la revelación de la información, en caso, de que alguna persona ingrese al ONEDRIVE y quiera aprovechar la información que se tiene allí almacenada, sin embargo, es un riesgo con impacto alto clasificación media, mientras que en los archivos físicos tiene un impacto alto con clasificación muy alta.

Tabla 5. Riesgo operativo

		IMPACTO		
		Bajo	Medio	Alto
PROBABILIDAD	Baja	Muy bajo	Bajo	Medio
	Media	Bajo	Medio	Alto
	Alta	Medio	Alto	Muy alto

Tratamiento: asumir. La empresa asume este riesgo, dado que, el mismo se forja en errores humanos que se puedan presentar al momento de trabajar en el plan de mejora, como olvidarse de escanear algún documento, el cual tiene un impacto de clasificación media.

Tabla 6. Riesgo tecnológico

		IMPACTO		
		Bajo	Medio	Alto
PROBABILIDAD	Baja	Muy bajo	Bajo	Medio
	Media	Bajo	Medio	Alto
	Alta	Medio	Alto	Muy alto

Tratamiento: mitigarlo, por medio de acciones como proteger las hojas de Excel en que se guarde información con contraseñas que solo conozca el personal de manejo y confianza y, en este plan de mejora, sincronizar los archivos en ciertos equipos de tal manera que la información está protegida. Así mismo, la empresa usara la tecnología y las herramientas de tal manera que se puedan alcanzar los objetivos organizacionales de la mejor manera, para que se eviten reprocesos como el que lleva a la puesta en marcha del presente plan.

Para medir la probabilidad de cada riesgo se toma en cuenta que si ocurre como máximo cada año es baja; si ocurre máximo cada trimestre es medio y si ocurre máximo cada mes es alta. Para calcular el impacto se toma en cuenta que es bajo si no tiene consecuencias para la empresa; es medio si tiene consecuencias reseñables para la organización y es alto si las consecuencias son graves.

A continuación, se presenta una tabla que evidencia la articulación de los elementos que se presentaron anteriormente.

Tabla 7. Articulación del plan de acción

	MACROPROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL			
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: ARCHIVO DE HOJAS DE VIDA			
Objetivo	Digitalizar las hojas de vida de cada colaborador activo o inactivo de la organización.			
Alcance	Inicia	Creación y alimentación de las carpetas de los colaboradores tanto activos como inactivos		
	Termina	Depuración del archivo físico de los trabajadores inactivos		
Fuente	Ingresos	Procedimiento	Salidas	Responsables
		Planificar		
*Archivo físico de hojas de vida existentes. *Ingresos que llegan para ser archivados	Documentos que allegan los colaboradores al ingresar y documentos de retiro de la organización según el caso.	*Generación de un cronograma de metas. *Instalación y sincronización de ONEDRIVE. *Planilla de trabajo diario.	*Archivo físico sin colaboradores inactivos. * hojas de vida digitalizadas. *Entrega a tiempo de documentos solicitados. *Dismunución de pérdida de la información.	Auxiliar de archivo y gestión documental
		Hacer		
		*Escáner de los archivos que se tienen en físico y el almacenamiento de estos en ONEDRIVE. *Organizar cada carpeta		Auxiliar de archivo y gestión documental, líder de gestión humana
		Verificar		
		*Indicadores de gestión, se definen dos, el primero de ellos es el total de hojas de vida digitalizadas y el segundo es el porcentaje de depuración de hojas de vida físicas de los trabajadores inactivos.		Líder de gestión humana
		Actuar		
		*Analizar los indicadores de gestión. *Estadización de los cambios. *Continuidad del plan de mejora.		Auxiliar de archivo y gestión documental, líder de gestión humana
CONTROL	Riesgos			
Modelo COBIT	Riesgo fortuito; riesgo inherente; riesgo operativo; riesgo tecnologico. A Cada riesgo la empresa le da un tratamiento diferente y se mide su probabilidad e impacto.			

4 RECOMENDACIONES

A partir de la elaboración del presente plan de mejoramiento, se establecen las siguientes recomendaciones para la empresa.

Ejercer algún mecanismo de control frente a los procesos del área, es decir, cada uno de los procesos o subprocesos del área deben tener algún tipo de control como los del modelo COBIT que obligue a que estos se realicen de la manera en la cual se han estandarizado, esto con el fin de evitar el deterioro de los mismos y disminuir el enfrentamiento de problemáticas como las que se han tenido en la gestión de las hojas de vida, esto después de diagnosticar integralmente el proceso de archivo de hojas de vida.

Así mismo, el área debe fortalecer el proceso de archivo de hojas de vida por medio de la digitalización de la información, pues es una alternativa que permite evitar la pérdida de esta, dado que, proporciona herramientas para que se puedan proteger los archivos por medio de contraseñas y puedan ser utilizados solo por el personal autorizado. De igual manera, se debe prestar atención a los documentos que se tengan en físico y se recomienda que el proceso tenga una persona encargada y un auxiliar para que se pueda agilizar.

Por último, se recomienda acatar el plan de acción que se propone, puesto que, responde a la necesidad planteada por la empresa de mitigar la pérdida de la información, además no requiere una gran inversión de recursos financieros, por el contrario, se hará uso de las herramientas que se tienen a disposición y el personal que ya se encuentra vinculado para dicha actividad tendrá un trabajo más organizado que en el largo plazo representa para el área disminución en tiempos y mejora continua.

5 CONCLUSIONES

El presente plan de mejora deja las siguientes conclusiones frente al proceso de archivo de las hojas de vida de los colaboradores tanto activos como inactivos, las cuales son las siguientes:

Después de diagnosticar los procesos de gestión documental y archivo en el área de gestión humana, se concluye que, aunque se tenga una manera estandarizada de realizar el proceso debido a múltiples situaciones que ocurren en el transcurso de la jornada laboral, este no se desarrolla de la manera adecuada, situación que ha hecho que se tenga un archivo extenso por ser organizado y que se haya presentado pérdida de documentos importantes para los colaboradores y la organización.

Así mismo, se encuentra que el proceso de archivo de hojas de vida es un proceso cuya principal característica es la manualidad que, de manera indirecta, ha hecho que se pierda la información y se ocupe un espacio considerable en la compañía. De igual manera es un proceso que ha sido descuidado por parte de los encargados del área y que es solo hasta que mostró falencias que afectaban los gastos de la organización se mostró interés por un plan de mejora. Otra de las características que se encuentra en el proceso es que se le ha restado importancia en su estandarización, por lo que, los colaboradores del área toman los documentos de las hojas de vida y no le dan un manejo adecuado. Por último, el proceso solo cuenta con una persona encargada, misma que tiene un volumen alto de trabajo que excede su capacidad operativa.

Finalmente, se llega a la conclusión de que es necesario el presente plan de mejora, pues sus elementos apuntan hacia la digitalización, herramienta altamente necesaria para las empresas modernas, buscando mitigar riesgos de pérdida y desarrollar procesos encaminados hacia la transformación digital, la mejora continua, la eficiencia y eficacia.

BIBLIOGRAFIA

AGN. (2020). *achivogeneral.gov.co*. Obtenido de *achivogeneral.gov.co*:

https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/conceptostecnicos/2015/SUBGPD/Radicado_2-2015-07366.pdf

Alonso, J. A. (2019). *https://openaccess.uoc.edu/*. Obtenido de *https://openaccess.uoc.edu/*:

https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147130/6/GestionDocumental_Modulo2_ElementosDeSistemaDeGestionDocumental.pdf

Argos. (2021). *https://colombia.argos.co/*. Obtenido de *https://colombia.argos.co/*:

<https://colombia.argos.co/ciclo-phva-4-pasos-para-realizar-proyectos-de-calidad-en-la-construccion/>

Barreras, I. Z. (2022). *https://mail.cagi.org.mx/*. Obtenido de *https://mail.cagi.org.mx/*:

<https://mail.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/253/488>

Berdugo, L. (2016). *https://repository.unimilitar.edu.co/*. Obtenido de

<https://repository.unimilitar.edu.co/>:

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14557/BerdugoBaezLuisErnesto2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castañeda, J. (2017). *https://digitk.areandina.edu.co/*. Obtenido de

<https://digitk.areandina.edu.co/>:

https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/2132/RP_eje2.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Consultorio contable EAFIT. (2021). <https://www.eafit.edu.co/>. Obtenido de <https://www.eafit.edu.co/: https://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/A%20COBIT.pdf>
- CPC. (1991). <http://www.secretariasenado.gov.co/>. Obtenido de <http://www.secretariasenado.gov.co/>: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html
- Díaz, L., & Torruco, U. (2013). <https://www.scielo.org.mx/>. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/: https://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n7/v2n7a9.pdf>
- Echeverry, A. (2021). <https://servitalent.com/>. Obtenido de <https://servitalent.com/>: <https://servitalent.com/es/la-gestion-de-riesgos-como-parte-de-la-mejora-continua-en-las-organizaciones>
- Gallo, P. (2011). *Gestión Documental en las Organizaciones*. Obtenido de Google Books: <https://books.google.es/books?id=AOkL0OYjp54C>
- González. (2000). *Course Hero*. Obtenido de Course Hero: <https://www.coursehero.com/file/123487252/CONTROL-INTERNO-GU%C3%8DA-DID%C3%81CTICA-UNIDAD-IIpdf/>
- Laoyan, S. (2024). <https://asana.com/>. Obtenido de <https://asana.com/>: <https://asana.com/es/resources/process-improvement-methodologies>
- Mallar, M. (2020). <http://www.scielo.org.ar/>. Obtenido de <http://www.scielo.org.ar/>: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082010000100004
- Ministerio de la Función Pública. (2024). <https://www.funcionpublica.gov.co/>. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/>: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=73593>

Ministerio de la función pública. (2024). *<https://www.funcionpublica.gov.co/>*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/>:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

Perez, O. (2017). *<https://repository.ucatolica.edu.co/>*. Obtenido de

<https://repository.ucatolica.edu.co/>:

<https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/3d8b132d-3ec1-4e71-beba-4b592252bb1a/content#:~:text=El%20desarrollo%20del%20Habeas%20Data,datos%20y%20archivos%20de%20las>

Perez, V. (2017). *<https://repository.upb.edu.co/>*. Obtenido de *<https://repository.upb.edu.co/>*:

<https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/8037/Art%20c3%a1culo%208.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, A. (2023). *<https://www.linkedin.com>*. Obtenido de *<https://www.linkedin.com>*:

<https://www.linkedin.com/pulse/digitalizaci%C3%B3n-empresarial-6-pasos-para-implementarla/?originalSubdomain=es>

SIC. (2012). *<https://www.sic.gov.co/>*. Obtenido de *<https://www.sic.gov.co/>*:

<https://www.sic.gov.co/manejo-de-informacion-personal#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20derecho%20de,de%20naturaleza%20p%C3%ABlica%20o%20privada.>

Vivas, E. P. (2019). *<https://www.redalyc.org/>*. Obtenido de *<https://www.redalyc.org/>*:

<https://www.redalyc.org/journal/2150/215057003009/html/>