

**PROPUESTA DE MEJORA CONTINUA, PARA EL SISTEMA DOCUMENTAL DEL
ARCHIVO CENTRAL EN LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS
NACIONALES (DIAN), TULUÁ, VALLE DEL CAUCA**

JAMES EDUARDO RODRIGUEZ ROJAS

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ZARZAL, VALLE DEL CAUCA

2019

**PROPUESTA DE MEJORA CONTINUA, PARA EL SISTEMA DOCUMENTAL DEL
ARCHIVO CENTRAL EN LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS
NACIONALES (DIAN), TULUÁ, VALLE DEL CAUCA**

JAMES EDUARDO RODRIGUEZ ROJAS

**Trabajado de Grado Modalidad Practica Laboral: presentado como requisito para
obtener el título de administrador de empresas**

Director: Ricardo Alberto Morales Bonis

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ZARZAL, VALLE DEL CAUCA

2019

TABLA DE CONTENIDO	Pag.
INTRODUCCIÓN	7
1 GENERALIDADES DEL PROYECTO	9
1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	9
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	12
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	15
2 OBJETIVOS	16
2.1 OBJETIVO GENERAL	16
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
3 JUSTIFICACIÓN	17
4 MARCO REFERENCIAL	19
4.1 ANTECEDENTES	19
4.2 MARCO TEORICO	21
4.2.1 CICLO PHVA	21
4.2.2 TEORIA DE RESTRICCIONES (<i>Theory of Constraints – TOC</i>)	22
4.3 MARCO CONCEPTUAL	24
4.4 MARCO LEGAL	27
4.5 MARCO CONTEXTUAL	28
5 DISEÑO METODOLÓGICO	30
5.1 ENFOQUE	31
5.2 TIPO DE ESTUDIO	31
5.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	31
5.4 UNIVERSO	32
5.5 FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	32
5.6 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	34
6 DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DOCUMENTAL	35
7 DEFINICIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	51
8 PLANEACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA PRUEBA PILOTO	60
9 CRONOGRAMA	67
10 PRESUPUESTO	68
11 CONCLUSIONES	69
12 RECOMENDACIONES	70
BIBLIOGRAFÍA	71
ANEXOS	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Información primera sección del archivo central.....	13
Tabla 2. Información segunda sección del archivo central.....	13
Tabla 3. Información tercera sección del archivo central.....	14
Tabla 4. Información completa del archivo central	14
Tabla 5. Resoluciones relacionadas con la DIAN.....	27
Tabla 6. Estudio de tiempos (Actual).....	39
Tabla 7. Estudio de tiempos parte 2 (Actual).....	40
Tabla 8. Símbolos Cursograma analítico.....	43
Tabla 9. Cursograma de flujo	43
Tabla 10. Objetivos de mejora.....	47
Tabla 11. Indicadores.....	47
Tabla 12. Indicadores.....	48
Tabla 13. Estado Actual/Indicadores.....	49
Tabla 14. Estudio de tiempos: Parte 1 (Prueba Piloto).....	62
Tabla 15. Estudio de tiempos: Parte 2 (Prueba Piloto).....	62
Tabla 16. Análisis comparativo.....	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ciclo PHVA	21
Figura 2. Diseño Metodológico	30
Figura 3. Diagrama De Flujo	36
Figura 4. Plano Del Archivo Central	38
Figura 5. Ishikawa	45
Figura 6. DOFA	46
Figura 7. Entrevista Número 1	52
Figura 8. Entrevista Número 2	53
Figura 9. Entrevista Número 3	54
Figura 10. Access: Inicio	56
Figura 11. Access: Creación de tabla	57
Figura 12. Access: Creación de formulario	57
Figura 13. Access: Creación de la consulta	58
Figura 14. Diseño Ingreso de datos	59
Figura 15. Datos usados prueba piloto	60
Figura 16. Información de ubicación de los datos	61

Nota de aceptación:

Presidente del jurado

Jurado (1)

Jurado (2)

Zarzal, Valle del Cauca, marzo 2019.

INTRODUCCIÓN

En este documento se tratarán los problemas que agobian el día a día de la gestión documental, referentes a la búsqueda de documentos en la oficina de documentación, el archivo general para las entidades públicas son una parte esencial para la realización de sus actividades, y el registro de las mismas. Empezando por el hecho de que los archivos son retroalimentados gracias a los funcionarios, registrando sus actividades y desarrollando tareas para los fines de la oficina o de alguna dependencia la cual realice alguna solicitud, ya que cualquier proceso que deban realizar las áreas sobre un contribuyente o empresa, necesitaran la información documental, donde será participe el proceso de búsqueda.

Todo proceso de ubicación de algún documento a fin y a razón de las actividades generadas por alguna de las dependencias del área como: Jurídica, Administrativa y Financiera, Recaudo y Cobranza, etc.; los funcionarios de la oficina de documentación necesitan un facilitador de la información, lo cual aporte con la detallada especificación para el ruteo de la gestión documental en el archivo central.

El Access se caracteriza por tener herramientas que facilitan la creación de una base de datos totalmente nueva, que dependerá de las características descritas en la investigación, la cual complementan al proceso de búsqueda como: número de archivo donde se ubica la caja que se busca, el pasillo, la hilera, la estantería y nivel de estantería y otros aspectos que se exponen en el presente estudio, donde los funcionarios podrían retroalimentar el funcionamiento de los formularios para el ingreso y complemento de la información, también deben de tener una capacitación adecuada en la utilización del programa. Gracias al diagnóstico que se hizo en el estudio se pudo ver la situación de tiempos con el proceso que está establecido actualmente, y se compara con el estudio de tiempos que se realizó utilizando el aplicativo Access, donde se presenta una reducción considerable de los tiempos muertos y el tiempo total del proceso.

Debido a que en el archivo central existe un gran volumen de información, es una tarea difícil para los funcionarios con el aplicativo actual al que le hace falta unas características a tener en cuenta, y pretendan encontrar los documentos de una manera ágil. Por lo tanto, la propuesta que se presenta debe de estar basada entre todas las relaciones y características del proceso de rastreo documental y el programa que optimice la misma.

El problema de gestión documental referente a la búsqueda y rastreo de los documentos en el archivo central de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), la cual tiene 3 archivos ubicados en el mismo sótano lo que hace dispendioso el proceso de rastreo, muchos son los factores complementarios que se ven involucrados en el

desarrollo del estudio, es difícil la optimización de un proceso cuando no se tiene la herramienta pertinente. En el siguiente proyecto de Trabajo de Grado se lleva a cabo un estudio que tiene como fin llevar a la mesa de las directrices la propuesta para rediseñar y complementar el proceso de rastreo documental pensando en el mejoramiento continuo del proceso con una herramienta que lo permita y se adecue al proyecto y permita cumplir con el objetivo.

Para la realización del documento se recopiló la información teniendo como fuente principal a los funcionarios de la oficina de documentación que son los encargados de la operación de búsqueda documental, y a los que se les presenta la dificultad día a día, también nos apoyamos en libros y textos científicos que complementaran nuestro estudio. La metodología que se aplicó al siguiente estudio es de forma descriptiva la cual nos permiten detallar los problemas a fines para ser solucionados y mejorados, la forma explicativa del proyecto nos facilita la exposición de las soluciones planteadas para abordar el tema.

Se realiza un diagnóstico en el cual se pretende detectar las falencias en el proceso actual, integrado en la SAP de la DIAN que es el MUISCA, el cual en su parte de gestión documental a fines de la búsqueda, se queda corto en la descripción del ruteo, careciendo de características que faciliten el hallazgo de una manera mas fácil y a tiempo de algún documento, se planea la utilización adecuada y los parámetros con los que debe cumplir los formatos de ingreso de información y las características al ser creado, y por último se realiza una prueba piloto la cual nos permite determinar la viabilidad del proyecto, logrando así una reducción de los tiempos y optimización del proceso por medio del software Access el cual es editable y se acopla a las necesidades requeridas y presentadas en las situaciones de estudio.

1 GENERALIDADES DEL PROYECTO

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Como estudios previos al tema se han encontrado investigaciones o trabajos similares en donde se implementaron Mejoramiento a la Gestión Documental.

Entendiéndose que para (Mendez Alvarez, 2008) “El conocimiento previo es fundamental para un adecuado planteamiento del problema por investigar, este a través de la observación directa de la realidad que se quiere investigar y de la consulta bibliográfica del tema propuesto. Esta última puede referirse no solo a textos, revistas o documentos especializados, sino también a trabajos de grado que tengan relación con el tema”

A continuación, se presentan investigaciones realizadas a lo largo del último periodo en el área de la mejora continua y de la gestión documental.

(Martínez et al., 2005) Propusieron un “Sistema Para La Investigación Académica”. Los autores tienen como metodología la implementación de un sistema de investigación que facilite la creación de fichas que proporcionen la consulta absoluta de documentos en físico con múltiples criterios de búsqueda a través programa de base de datos Access, para el uso en general, se decide optar por la implementación para que su uso sea más general en las instituciones de educación superior, por lo cual dan instrucciones sobre cómo fue el proceso en la creación de los ficheros, porque Access: Tiene un precio accesible para las instituciones, no hay ninguna aplicación que se adapte a las diligencias contables y administrativas efectivamente como lo hace el Access, los resultados, la retroalimentación y actualización de los datos en tiempo real, permite al usuario filtrar la información tan selecta como sea necesaria, rastrea características claves apoyando en el rastreo documental en el laboratorio TECSI.

Luego, (Quintero & Fuentes, 2007) en el proyecto de grado “Diseño de un Sistema de Gestión Documental para el Programa de Ingeniería de Sistemas en la Universidad de San Buenaventura”. El diseño se plantea a través de: identificar la normatividad vigente y la normatividad aplicable a la gestión documental, analizar los procesos y procedimientos de gestión de documentos en la universidad, analizar el flujo de procedimientos y archivos académicos pertenecientes a la universidad, clasificación adecuada de los documentos pertenecientes a la universidad. como resultado se presentan la centralización de un sistema de gestión documental, la reducción de los tiempos, aseguramiento de la llegada de los documentos a su destino y respuesta a la solicitud de documentos.

De la misma forma, (Daufi & Lacruz, 2009) Desarrollan una publicación académica sobre la implantación del “Sistema de Gestión Documental de la Universidad de Barcelona en el Marco de la Administración Electrónica: Un Elemento más para Fomentar la Mejora Continua”. Implementan un nuevo sistema de gestión documental en la Universidad, de Barcelona específicamente en el área bibliotecaria a través del nuevo escenario el cual es la ley 11/2007, 22 de junio, estructurando el sistema de gestión documental, su objetivo es respaldar a la administración en la toma de decisiones brindando la información a tiempo y a la mano en todos los procesos administrativos que se lleven a cabo a través del nuevo sistema, también busca que todos los recursos informativos de la universidad los cuales recibe y genera, estén enlazados para facilitar el uso de la información. Aplicando el modelo EFQM, el cual es una herramienta que hace parte de la mejora continua, sirve para realizar un análisis interno riguroso sobre los funcionamientos de los procesos para identificar falencias en situaciones de gestión causa y efecto, o sea permite ver lo que la organización hace (gestión) y lo que consigue (resultados) encaminado a los resultados que se esperan como: satisfacer los grupos de interés, una mejor orientación al público, que el personal se adapte al cambio, mantener un proceso continuo de mejora.

En el mismo año, (Hussman, 2009) en su investigación “¿Qué es un programa de Gestión Documental y cómo se relaciona con la ley de transparencia y del Derecho del Acceso a la Información Pública? Plantea que el Programa de Gestión Documental es el instrumento archivístico a través del cual se formula y documenta, a corto, mediano y largo plazo, el desarrollo sistemático de los procesos archivísticos de una entidad encaminados a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación (de orden administrativo, histórico, y patrimonial si es el caso) producida y recibida por una entidad, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su conservación y de definir los flujos y modos de acceso a esta, tanto a nivel interno como para el público en general. Funciones fundamentales que se esperan como resultados Facilitar la identificación, gestión, clasificación, organización, conservación y disposición de la información pública, desde su creación hasta su disposición final, con fines de conservación permanente o eliminación.

De forma paralela, (Arias Madrid, 2009) en su trabajo de grado para la Universidad Nacional de Colombia, Medellín 2009, con título “Implementación de Herramientas de Mejoramiento Continuo y Soporte en la Gestión Administrativa en el Proyecto Inversura – Almacenar”, donde plantea, el diseño y la implementación de unas herramientas de mejoramiento continuo para los procesos con fines de recepción, preparación, digitalización, archivo y atención de consultas en el proyecto, lograr diseñar e

implementar las herramientas de mejoramiento continuo para las empresas atendiendo los procesos mencionados y un control estadístico en los procesos con el fin de mejorar el comportamiento de los mismos. La metodología aplicada es la exposición de los procesos de mejora continua físicos y digitales de la administración documental y la realización del manual. Los resultados se vieron reflejados en eficiencia: actividades, uso de la capacidad, cumplimiento de programas. Y en la eficacia: óptimos resultados, calidad y satisfacción del cliente de impacto.

De forma análoga, (Neira Vega & Sierra Cuervo, 2009) En su tesis entregada a la Pontificia Universidad Javeriana sobre el proyecto “Diseño e Implementación de un Modelo de Gestión documental para la Serie de Historias laborales del Área de Talento Humano para la Empresa Colgrabar” Los autores plantean la necesidad Implementar un modelo de gestión documental para las historias laborales de la empresa colgrabar ;primero realizando un diagnóstico sobre el modo de conservación en el cual se encuentran los documentos conservados respecto a su funcionamiento y organización. Definir el adecuado proceso para el ciclo documental, aplicar normatividad vigente necesaria, proponer un modelo de organización física, digitalización de las historias laborales y propuesta de características básicas de un sistema de digitalización. La metodología que se empleó en el estudio fue basada en la Ley General de Archivos y su referencia sobre la importancia de la gestión documental en una empresa, apoyados en la normatividad Circular 004 de 2003 y Acuerdo 042 del 2002 (anexo 5), en la debida organización de las historias laborales y sus criterios para la organización de los archivos; la ejecución del proyecto de estudio, se realizó dentro de las características descriptivas, analíticas y de campo, que permitió la recopilación de información y aplicación de encuestas en el área de talento humano. Los resultados fueron la identificación y solución de los problemas respecto al manejo de documentos y recuperación en el menor tiempo de los mismos, en el área de talento humano.

Consecutivamente (Hurtado Castro & Riascos Micolta, 2013) en su tesis “Propuesta para el Mejoramiento de los Archivos de Gestión de la Dirección de Impuestos y Aduanas de Buenaventura (DIAN) Bajo los Requerimientos del Archivo General de la Nación”. Los autores quieren mejorar el diseño que ahí en la gestión de los archivos y estructurarlos a lo que dice el Archivo General de la Nación, realizando un diagnóstico del archivo de gestión de las diferentes dependencias de la institución, informe sobre el estado actual y sus necesidades de inversión y soluciones para la obtención de un archivo bajo la ley 594 del 2000, la generación de un documento que preserve la conservación y consulta de los documentos depositados en los archivos centrales de la entidad. La metodología empleada por los autores se basa en la descripción del problema permitiendo analizar, describir e interpretar. Los resultados del estudio nos permitieron entender

generalizaciones significativas que contribuyeron al conocimiento, una obtención eficiente de gestión de aprovisionamiento y distribución oportuna, generación de un soporte en procesos estratégicos, mejoramiento de los procesos con retroalimentación, seguimientos, auditoría interna, acciones correctivas y preventivas.

1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

(Deming, 1989) dijo que una evaluación constante y el seguimiento de los empresarios son claves para la evolución de un proyecto con éxito, el promovió el ciclo PHVA como (Planear, hacer, verificar y actuar), este es un modelo para el mejoramiento continuo de la calidad que enseña a las organizaciones a planear una acción, hacerla, revisar y tomar acciones en pro de la misma.

Teniendo en cuenta que, el trabajo de práctica empresarial se realizó en la empresa DIAN, ubicada en la ciudad de Tuluá, se evidencia que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales no es ajena a esta problemática. A partir de las funciones que ejecuta el ente regulador del estado colombiano como lo es la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales “DIAN”, entidad encargada de garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias en Colombia, facilitando operaciones de comercio nacional e internacional, contando con sedes en todo el país; todas las acciones que generen sus actividades laborales tienen que tener un registro, por consiguiente la entidad maneja un gran volumen de información y tiene una acumulación de documentos, lo cual requiere un trámite rápido, ordenado y eficiente.

La DIAN es uno de los entes gubernamentales más importantes para el recaudo económico de los impuestos en Colombia, y se hace imprescindible la implantación de tecnologías que mejoren en todos los aspectos organizacionales en pro de la institución, en materia los procesos documentales.

Actualmente en la sucursal de Tuluá ubicada en el departamento del Valle del Cauca; Dirección Cra. 26 #27-82. La instalación cuenta con un sótano donde está localizado el archivo central y por ende todos los expedientes históricos y procesos del Valle del Cauca que están en su jurisdicción; la oficina de Documentación y Archivo dependencia de la subdirección de gestión de recursos administrativos y financieros, tiene el rol de administración del archivo.

A través de una encuesta con el Facilitador II. persona encargada de las actividades de organización, ubicación, y gestión de los documentos del archivo central. “El Señor Dávila llega a la conclusión de que el problema radica en el proceso de búsqueda, debido a la

poca información que ahí para hacer un óptimo proceso, en esta encuesta también nos brinda información como las características que faltan para mejorar, plantea sugerencias y nos expone los beneficios para su entorno laboral. (J. Dávila, comunicación personal, 27 de septiembre, 2018)

Siendo los funcionarios de la oficina de Documentación los encargados del manejo y gestión del archivo central, que está dividió por 3 secciones

A continuación, se presenta la distribución por estanterías de las primeras secciones especificando el color de las mismas, el número de estanterías y la cantidad de cajas que se tienen por estantería para definir la cantidad total de cajas que existen en el archivo central de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Tabla 1. Información primera sección del archivo central

PRIMERA SECCIÓN			
Característica /Color	No.Estanterías	Capac.Cajasx Estantería	Total de Cajas
Naranja	7	277	1940
Gris	48	28	1344
Total x Sección			3284

Fuente: Elaboración propia, 2019.

De la misma manera, se define la cantidad de estanterías y cajas que se tienen en la segunda sección del archivo central. Estás divididas en colores grises y rodantes

Tabla 2. Información segunda sección del archivo central

SEGUNDA SECCIÓN			
Característica /Color	No.Estanterías	Capac.Cajas x Estantería	Total de Cajas
Gris	51	24	1129
Rodantes	22	22	484
Total x Sección			1613

Fuente: Elaboración propia, 2019.

De forma análoga, se presenta la tercera sección con su contenido definido.

Tabla 3. Información tercera sección del archivo central

TERCERA SECCIÓN			
Característica /Color	No.Estanterías	Capac.Cajasx Estantería	Total de Cajas
Gris	29	24	686
Total x Sección			686

Fuente: Elaboración propia, 2019.

Finalmente, se presenta la cantidad total de cajas en del archivo central de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Tabla 4. Información completa del archivo central

TOTAL DE CAJAS EN EL ARCHIVO CENTRAL DE LA DIAN TULUÁ	5583
--	------

Fuente: Elaboración propia, 2019.

Cabe aclarar que en cada caja se encuentran depositados las carpetas o expedientes con los casos y procesos de cada departamento. (Asistencia al cliente, financiera y administrativa, cobranzas y recaudos, liquidación, jurídica, documentación, despacho)

Con el objetivo de implantar en la institución una cultura de mejora continua en sus procesos, y de esta manera brindar un servicio de mayor eficiencia y eficacia en la búsqueda documental, optimizando la forma de realizarlo, la oficina de documentación de la DIAN ignora algunas características claves del proceso de búsqueda, por lo que un nuevo modelo de búsqueda (PGD) complementará el proceso actual.

Basados en lo anterior; actualmente no se cuenta con una sistematización adecuada, ya que el proceso que está establecido es muy lento y arcaico, que es el de mirar cada estantería hasta ubicar lo que se solicita, logrando desgastar más de lo normal al funcionario y disminuyendo el tiempo de respuesta, las características a tener en cuenta para hallar un expediente en este caso, buscar en qué archivo está dependiendo del año

y la dependencia, # de caja y carpetas tituladas con NIT o Cédula de Ciudadanía referente a la entidad o si es persona natural u/o jurídica a la que se le está llevando a cabo algún proceso documental, que se encuentran depositados en carpetas o folder dentro de cajas tipo X200 marcadas por año , dependencia y tipo de contenido. La mejora no es solo para renovar la eficiencia de la acción si no para optimizar la calidad del servicio público, que presta la oficina de documentación.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Con base en lo anterior, surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Diseñar una propuesta de mejoramiento continuo para el sistema documental del archivo central de la DIAN en el municipio de Tuluá, Valle del Cauca permitirá mejorar el flujo de la búsqueda documental?

1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Realizar un diagnóstico permitirá describir la situación actual del proceso documental en la oficina de documentación y archivos de la DIAN Tuluá?
- ¿Definir el plan de mejoramiento del sistema documental, teniendo como base la propuesta de rastreo de documentos con las restricciones y requerimientos hallados permitirá abarcar la problemática encontrada?
- ¿Ejecutar la prueba piloto del plan de mejoramiento propuesto, y realizar análisis de escenarios permitirá verificar la mejora y plantear el seguimiento de la misma?

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar una propuesta de mejoramiento continuo, para el sistema documental en el archivo central de la DIAN, en el municipio de Tuluá, Valle del Cauca.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico que permita describir la situación actual del proceso documental en la oficina de documentación y archivos de la DIAN Tuluá.
- Definir el plan de mejoramiento del sistema documental, teniendo como base la propuesta de rastreo de documentos con las restricciones y requerimientos hallados.
- Ejecutar la prueba piloto del plan de mejoramiento propuesto, y realizar análisis de escenarios para verificar la mejora y plantear el seguimiento de la misma.

3 JUSTIFICACIÓN

Desde el punto de vista teórico, se tendrá en cuenta en mejora continua autores como, William Edwards Deming; con su teoría TOC que apoya la mejora continua, Eliyahu M. Goldratt, en Gestión Documental autores como: Myriam Mejía, Márquez.

En la parte metodológica, se presenta un enfoque basado en el mejoramiento continuo del proceso realizando los respectivos diagnósticos como lo es el de la situación, pasar al siguiente paso de planear, luego realizar implementación del mejoramiento y finalmente evaluar y dejar las directrices para el mejoramiento continuo con el ciclo PHVA dejando definidas los procesos de Planear, Hacer, Verificar y Actuar (Deming, 1989)

Dentro de cada uno de los parámetros establecidos por el Archivo General de la Nación se estipula la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos), la cual reguló en su Título V: “Gestión de documentos”, Artículo 21, la obligatoriedad de las entidades públicas y privadas que ejecutan funciones públicas de elaborar un plan o programa de gestión documental, independientemente del soporte en que produzcan la información para el cumplimiento de su cometido estatal, o del objeto social para el que fueron creadas. Además, se refiere a que las entidades públicas están en la obligación de implementar nuevas tecnologías, necesarias para facilitar procesos de organización y ubicación de la información física, de esta forma evitar la pérdida deliberada de tiempo en la realización de este proceso de búsqueda. (Archivo General de la Nación, 2000)

Así mismo, La gestión documental para este tipo de organizaciones se identifica como un proceso de alto nivel neurálgico debido al alto nivel de producción documental en el día a día en el desarrollo de sus labores. Es de vital importancia tener en cuenta que esta gestión es una gran solución para la ejecución de la toma de decisiones que apoyen las metas a corto, mediano, y largo plazo que apunten a la visión y beneficios de tiempo de sus procesos globales e indudablemente ser objetivos con el volumen documental producido por cualquier área de la DIAN.

Se remite al municipio de Tuluá Valle del Cauca, donde se encuentra ubicada una de las seccionales, la cual cuenta con un archivo central y para los funcionarios tiene que ser de vital importancia la organización ya que permite cumplir la óptima gestión documental que permita ubicar la documentación solicitada por los funcionarios de distintas áreas, como son Despacho de la dirección, gestión administrativa y financiera, división de gestión de asistencia al cliente, división de gestión de fiscalización, división de gestión de liquidación y división de gestión recaudo y cobranzas; para el público también hay acceso a la información siempre y cuando sea de incumbencia del solicitante.

En la oficina de documentación se ha venido evidenciando problemas y retrasos en la búsqueda de los documentos para los funcionarios. Es de gran consideración tener un buen rendimiento en este proceso ya que se adelantan procesos de contribuyentes y se puede ver retrasada la información por el proceso actual. Los funcionarios de la oficina de documentación tienen el rol en la gestión documental del archivo central, para los cuales se hace valiosa la implementación de un óptimo proceso de búsqueda entre otros aspectos en la calidad del servicio y entorno laboral.

Elaborar una propuesta para un modelo de búsqueda documental es un factor importante para la eficiencia de la oficina de documentación, vital para la disposición final de los documentos físicos, puesto que busca la mejora en el proceso de búsqueda y llegar de un modo más eficaz y rápido a la ubicación de los expedientes, el Modelo de Búsqueda Documental es una manera para minimizar los tiempos excesivos en el proceso actual.

En este tiempo donde la tecnología es una parte fundamental para la buena práctica de los procesos administrativos, como lo es el de gestión documental, por tal razón se propone implementar la tecnología como una herramienta para lograr su fin de realizar el proceso de búsqueda documental de manera oportuna y eficiente.

4 MARCO REFERENCIAL

4.1 ANTECEDENTES

El ciclo PHVA también conocido como el ciclo Deming o ciclo de SHEWART, este último fue el primero que habló de calidad en el año de 1939, dijo que una evaluación constante y el seguimiento de los empresarios son claves para la evolución de un proyecto con éxito, él promovió el ciclo PHVA como (Planear, hacer, verificar y actuar), este es un modelo para el mejoramiento continuo de la calidad enseña a las organizaciones a planear una acción, hacerla, revisarla y tomar acciones. El ciclo se compone de 4 etapas el primero es la identificación del problema donde se define una meta, el segundo es el análisis de la situación o problema, el tercero es el análisis del proceso en donde se identifican las causas de la situación, y el último es el plan de acción. (Deming, 1989).

Muchos autores, entre ellos (Mejía, 2005) está de acuerdo en que la gestión documental o gestión de documentos fue concebida en Estados Unidos, alrededor de la década de los 50, fue muy aceptada dentro de ese país y fue reconocida de forma oficial a mediados del siglo XX. La Gestión Documental revolucionó toda la práctica archivística que se venía realizando hasta entonces, ya que introduce el ciclo vital de los documentos de lo cual no se conocía hasta ese momento, demostrando una interconexión entre las diversas etapas o procedimientos que se aplican a los archivos personales o institucionales.

Después de la segunda guerra mundial a mediados del Siglo XX, de los profesionales norteamericanos nace el concepto records management que se denominara modelo norteamericano primario de gestión de documentos. El cual incluye 3 fases, fase de creación, mantenimiento /uso, y la fase de disposición/conservación.

El modelo americano tenía como objetivo principal la eliminación de grandes masas documentales para incidir en el factor económico. Paralelamente se desarrollaron a nivel mundial varios modelos de Gestión Documental tales como el de Quebec: (Gestion des documents administratifs),

Posteriormente, (Mejía, 2005) en su Guía Para La Implementación De Un Programa De Gestión Documental define el programa de gestión documental como el conjunto de instrucciones en las que se detallan las operaciones para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior de cada entidad, tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos

Según (Márquez, 2014) la Gestión Documental son las actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y documentación producida y recibida por la entidad, desde su origen hasta su destino final, para facilitar la consulta y la conservación.

4.2 MARCO TEORICO

4.2.1 CICLO PHVA

El ciclo PHVA también conocido como el ciclo Deming o ciclo de SHEWART, este último fue el primero que habló de calidad en el año de 1939, dijo que una evaluación constante y el seguimiento de los empresarios son claves para la evolución de un proyecto con éxito, él promovió el ciclo PHVA como (Planear, hacer, verificar y actuar), este es un modelo para el mejoramiento continuo de la calidad enseña a las organizaciones a planear una acción, hacerla, revisarla y tomar acciones (Deming, 1989).

Figura 1. Ciclo PHVA

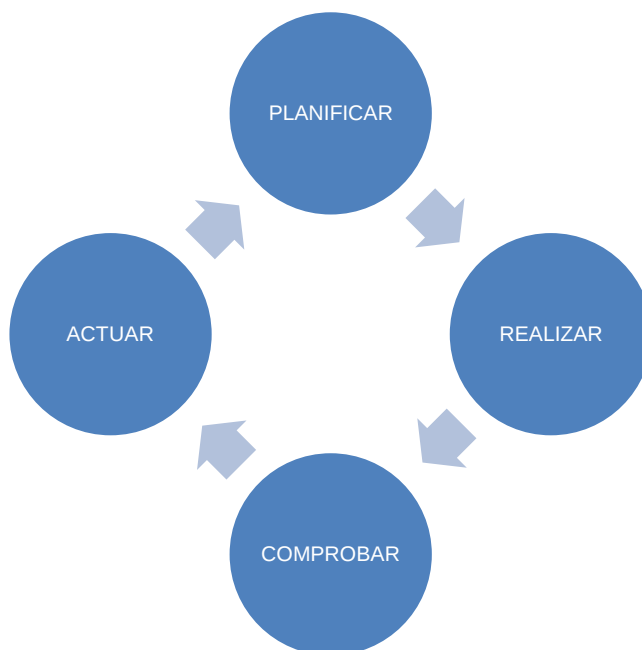


Imagen: Deming, 1989.

El ciclo PHVA o CICLO DEMING permite la implementación de actividades de acuerdo al ciclo, lo cual mitiga de manera significativa el aumento de desviaciones o situaciones que puedan afectar la prestación del servicio o los productos no conformes este ciclo permite hacer las cosas de manera correcta.

4.2.2 TEORIA DE RESTRICCIONES (Theory of Constraints – TOC)

El principal autor que plantea esta corriente es, Eliyahu Goldratt, popularizada por su libro “The Goal” de 1984. La teoría de las restricciones en español también denominada teoría de las limitaciones es una teoría de gestión empresarial y también de cadena de suministros. Se basa en que un sistema formado por elementos interdependientes y que al igual que en una cadena, el sistema solo puede ser tan fuerte como su eslabón más débil, refiriéndose al eslabón o cuello de botella.

Según Goldratt (1982) La base de la teoría de las restricciones es ver un sistema como un todo, siendo plenamente consciente de que una empresa es en realidad una serie de eslabones fuertemente dependientes entre sí. La empresa tiene que verse como un todo y establecer una filosofía de mejora continua en la que además de optimizar los procesos asegure una fluidez, una comunicación y valor entre ellos”.

Eliyahu Goldratt resume su teoría en una palabra “focalizar”, ya que esta palabra es la clave del TOC.

Cuando la restricción del sistema es un cuello de botella relativamente fácil de identificar de forma objetiva (por ejemplo, una restricción física como una máquina o el espacio de un almacén), se puede aplicar the five focusing steps (o focalizar en cinco pasos):

1. Identificar las restricciones o cuellos de botella del sistema.

No se puede focalizar solamente en las limitaciones físicas que se tienen, si no también considerar las políticas. Y resolver unas incógnitas de carácter prioritario.

¿Cómo identificar las limitaciones del sistema?

¿Cómo focalizarnos en la política erróneas más devastadoras?

¿Cómo identificar el problema de fondo, aquel que es responsable de la existencia de tantos efectos indeseables?

2. Explotar las restricciones

Para lograr el máximo desempeño es importante explotar las restricciones al máximo de sus capacidades, es decir, enfocarse en que sea lo más eficiente posible.

3. Subordinar todas las decisiones de acuerdo a la explotación de las restricciones

Coordinar las operaciones de los elementos restantes, subordinando el funcionamiento para que se adapten a las que se le realizaron mejoras.

4. Elevar las restricciones

Aumentar la capacidad de la restricción para lograr mejoras en los procesos, ampliando tal capacidad para reducir la restricción. Así escalar en la productividad y eficiencia.

5. Empezar de Nuevo

Una vez que se ha ampliado la capacidad de la restricción, esta automáticamente deja de serlo. Sin embargo, es posible que otro elemento se convierta en la nueva restricción. Por ello, debe retomarse este proceso desde el primer paso.

Gestión Documental

El Archivo General de la nación en su documento de Gestión Documental y Gobierno realizado por su director general (Zapata Cárdenas, 2015), dice que desde el punto de vista de la archivística, la gestión de documentos se puede definir como “el conjunto de operaciones y técnicas relativas a la concepción, desarrollo, implantación y evaluación de los sistemas administrativos necesarios, desde la creación de los documentos hasta su eliminación o su transferencia al archivo permanente y cuyo objetivo es lograr la eficiencia administrativa.

El Archivo General de la Nación en su documento de Gestión Documental y Gobierno expone en su punto 1.1 La gestión Documental en el Gobierno Electrónico que el no implementar una adecuada gestión documental en el desarrollo de los proyectos de gobierno, podría provocar que no se preserve la memoria corporativa lo cual se hace cada vez más inmaterial. (Zapata Cárdenas, 2015)

Citando a la UNESCO en el documento de Gestión Documental y Gobierno Electrónico específicamente punto 1.2 Acceso a la Información y Gestión documental, afirman que transformando herramientas que incorporen características que alcance las políticas en todos los niveles se denomina “ciudadanización de los problemas de la comunicación”. En desarrollo de este principio universal, el uso de las TIC es entendido como un medio que permite aprovechar al máximo los beneficios de la informática en el desarrollo de las funciones de los diferentes niveles del gobierno, potenciando el desarrollo económico y social e incentivando el aumento de la competitividad. Todo adelanto tecnológico está ligado de modo ineludible a la producción de información y dentro de ésta a los documentos. (Zapata Cárdenas, 2015)

Uso de Access

El Access es un sistema de gestión de base de datos que se encuentra en el paquete de Microsoft, la herramienta Access nos permite consultar y hacer informes y se puede enlazar software del mismo paquete de Microsoft, como Excel, SharePoint, entre otros; la aplicación permite crear una base de datos que sea retroalimentable y de fácil acceso, como también se puede introducir una clave de seguridad para el resguardo de la información, la aplicación es totalmente editable y acoplable al gusto o necesidades que se tengan. Access aparece por primera vez en 1992 versión 1.0, agregado y creado por la empresa Microsoft, del programador Bill Gates y Paul Allen. El Access nos ofrece herramientas contundentes para la realización de una buena base de datos como: Crear tablas para ingresar la información clasificada de forma estructurada; consulta de forma filtrada si queremos extraer información según nuestra necesidad, actualiza y elimina información que cumpla una determinada condición, ejemplo: información a depurar por vencimiento del tiempo en archivo; los formularios son para trabajar directamente con la base de datos, permiten retroalimentar la base de datos e insertar botones como los de guardado; y realiza un diagnóstico e informe de la información consultada y el registro de cada búsqueda.

4.3 MARCO CONCEPTUAL

El término documento ha sido abordado por diversos autores, desde el enfoque individual al cual se refieran, todos teniendo en cuenta que etimológicamente viene del latín documentum, derivado del verbo docere, que enseña e instruye y que ha evolucionado hacia el significado de prueba.

Definición de documento

El Consejo Nacional de Archivos define documento como: "Toda expresión testimonial de las actividades del hombre, de los grupos humanos y de las instituciones en cualquier lenguaje y en cualquier tipo de formato o soporte material." (Consejo Nacional de Archivos, 2005)

Según el artículo 251 del Código de Procedimiento Civil "Son documentos los escritos, impresos, planos, dibujos, cuadros fotografías, cintas cinematográficas, discos, grabaciones magnetofónicas, radiografías, talones, contraseñas, cupones, etiquetas, sellos y, en general, todo objeto mueble que tenga carácter representativo o declarativo, y las inscripciones en lápidas, monumentos, edificios o similares." (Código de procedimiento civil, 2012)

Definición de archivo

El Reglamento General de Archivos establecido por el Archivo General de la Nación, el cual expresa que: "Archivo es uno o más conjuntos de documentos sea cual sea 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, conservados, respetando aquel orden para servir como testimonio o información para la persona o Institución que los produce, para los ciudadanos o para servir de fuente de historia". (Reglamento General de Archivos, 1994)

Definición Gestión Documental

La gestión de documentos es un concepto y una actividad cuyos orígenes se sitúan a comienzos de los años treinta del siglo XX en los Estados Unidos de Norteamérica cuando se configura el Sistema Archivístico Nacional.

El Archivo General de la Nación en la Ley 594 de 2000 define Gestión Documental como "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" (Ley 594, 2000)

Por otro lado, la ISO (Organización Internacional para la Estandarización) define Gestión Documental como Disciplina encargada del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y eliminación de records, incluyendo el proceso de captura y mantenimiento de las evidencias e informaciones acerca de actividades de negocio y transacciones en la forma de records.

Definición de Sistema Archivístico

En el (Diccionario De Terminología Archivística,1995) define al Sistema Archivístico como "el conjunto de normas e instituciones que participan en la dirección, seguimiento, coordinación e inspección de los programas para la conservación, tratamiento y difusión del Patrimonio Documental. Componen el sistema archivístico los archivos, los servicios archivísticos, la Administración de archivos, la legislación archivística y el personal".

Hablando ya sobre la metodología empleada se presenta la mejora continua. El ciclo se compone de 4 etapas el primero es la identificación del problema donde se define una meta, el segundo es el análisis de la situación o problema, el tercero es el análisis del proceso en donde se identifican las causas de la situación, y el ultimo es el plan de acción. (Cuatrecasas Arbós, 1999)

PLANIFICAR: esta fase se requiere debe preguntar qué es lo que se quiere hacer, que se pretende, cual es el objetivo, con estas sencillas preguntas podremos iniciar con la planeación de las actividades para este caso específico se debe tener cuenta que es lo primero que debe hacer, si debo establecer directrices, políticas, actividades, la importancia de esta primera fase es lograr que se establezcas las actividades previas a la ejecución e cualquier actividad.

HACER: el hacer es la acción de ejecutar lo que se planeó previamente, hasta el hacer es importante la fase 1, pues en el hacer es donde se va a realizar las actividades y es la fase quizás más importante de la metodología, es conveniente la realización de una prueba piloto para probar el funcionamiento, antes de realizar cambios a gran escala.

VERIFICAR: El verificar permite inspeccionar las actividades realizadas, y la manera en que debo seguir realizando dichos controles, esta acción es bastante importante pues permite identificar desviaciones en los procesos, el levantamiento posterior de acciones correctivas y productos no conformes en los procesos.

ACTUAR: Una vez se comprueban las acciones emprendidas dan el resultado esperado, es necesario realizar su normalización mediante una documentación adecuada, describiendo lo aprendido, como se ha efectuado etc., y en la fase donde se toan acciones correctivas o de mejora frente a las desviaciones previamente verificadas.

En cuanto al uso de la herramienta planteada, la cual sirve para la gestión de bases de datos siendo esta ACCESS del paquete de office, se presenta los conceptos relacionados con la misma

Base de datos

“Colección o depósito de datos, donde los datos están lógicamente relacionados entre sí, tienen una definición y descripción comunes y están estructurados de una forma particular. Una base de datos es también un modelo del mundo real y, como tal, debe poder servir para toda una gama de usos y aplicaciones”, (Conference des Statisticiens Européens, 1977).

4.4 MARCO LEGAL

Las actividades del Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales se basan en la siguiente normatividad:

Tabla 5. Resoluciones relacionadas con la DIAN

RESOLUCIÓN	DESCRIPCIÓN
Resolución 000005 de 2019	Por la cual se habilitan los formularios y formatos para el cumplimiento de las obligaciones aduaneras y cambiarias correspondientes al año 2019
Resolución 000004 de 2019	Por la cual se prescriben y habilitan unos formularios para el cumplimiento de las obligaciones tributarias en el año 2019.
Resolución 000003 de 2019	Por la cual se levanta la suspensión de términos procesales de las actuaciones relativas a la notificación de actos administrativos en la Dirección Seccional.

Fuente: DANE, 2019

Leyes que Rigen la Gestión Documental

Ley General de Archivos 594 de 2000.

Regula en su Título V: Gestión de documentos, la obligación que tienen las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, en elaborar programas de gestión de documentos, independientemente del soporte en que produzcan la información para el cumplimiento de su cometido estatal, o del objeto social para el que fueron creadas.

En su regulación la Ley 594 previó que el desarrollo tecnológico en las entidades es desigual y por lo tanto deja claro que los principios y procesos archivísticos deben aplicarse cualquiera sea la tecnología y el soporte en que se produce la información.

Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional

Principio de celeridad: con este principio se busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa. Comporta la indispensable agilidad en el cumplimiento de las tareas a cargo de entidades y servidores públicos.

Artículo 19, ley 594: Las entidades del Estado podrán incorporar tecnologías de avanzada en la administración y conservación de sus archivos, empleando cualquier medio técnico, electrónico, informático, óptico o telemático, siempre y cuando cumplan con los siguientes requisitos: a) Organización archivística de los documentos. b) Realización de estudios técnicos para la adecuada decisión, teniendo en cuenta aspectos como la conservación física, las condiciones ambientales y operacionales, la seguridad, perdurabilidad y reproducción de la información contenida en estos soportes, así como el funcionamiento razonable del sistema.

Artículo 22, ley 594: Procesos Archivísticos. La gestión de documentos 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.

Estatuto Tributario

DECRETO 624 DE 1989 "Por el cual se expide el Estatuto Tributario de los Impuestos Administrados por la Dirección General de Impuestos Nacionales

4.5 MARCO CONTEXTUAL

La delimitación de este marco contextual genera la certidumbre necesaria. Este restringiendo así el estudio al área. Siendo este enfocado en Tuluá, Valle del Cauca. En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), esta se creó para garantizar la seguridad fiscal del Estado Colombiano y la protección del orden público las obligaciones tributarias, aduanera y cambiarias, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad. (DIAN.gov.com, 2019)

Se constituyó como unidad administrativa especial, mediante decreto 2117 de 1992, cuando el 1ro de junio del año 1993 se fusiono la dirección de impuestos nacionales (DIN) con la dirección de aduanas nacionales (DAN). Mediante el decreto 1071 de 1999 se da una nueva restructuración y se organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). De igual manera, el 22 de octubre de 2008, por medio del Decreto 4048 se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (DIAN.gov.com, 2019)

La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN- tiene como objeto coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al

debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad. (DIAN.gov.com, 2019)

La DIAN está organizada como una unidad Administrativa Especial de orden nacional de carácter técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal con patrimonio propio, adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Su jurisdicción comprende el territorio nacional, y su domicilio principal es la ciudad de Bogotá, D.C. (DIAN.gov.com, 2019)

La DIAN hace presencia en las siguientes ciudades y municipios de Colombia:

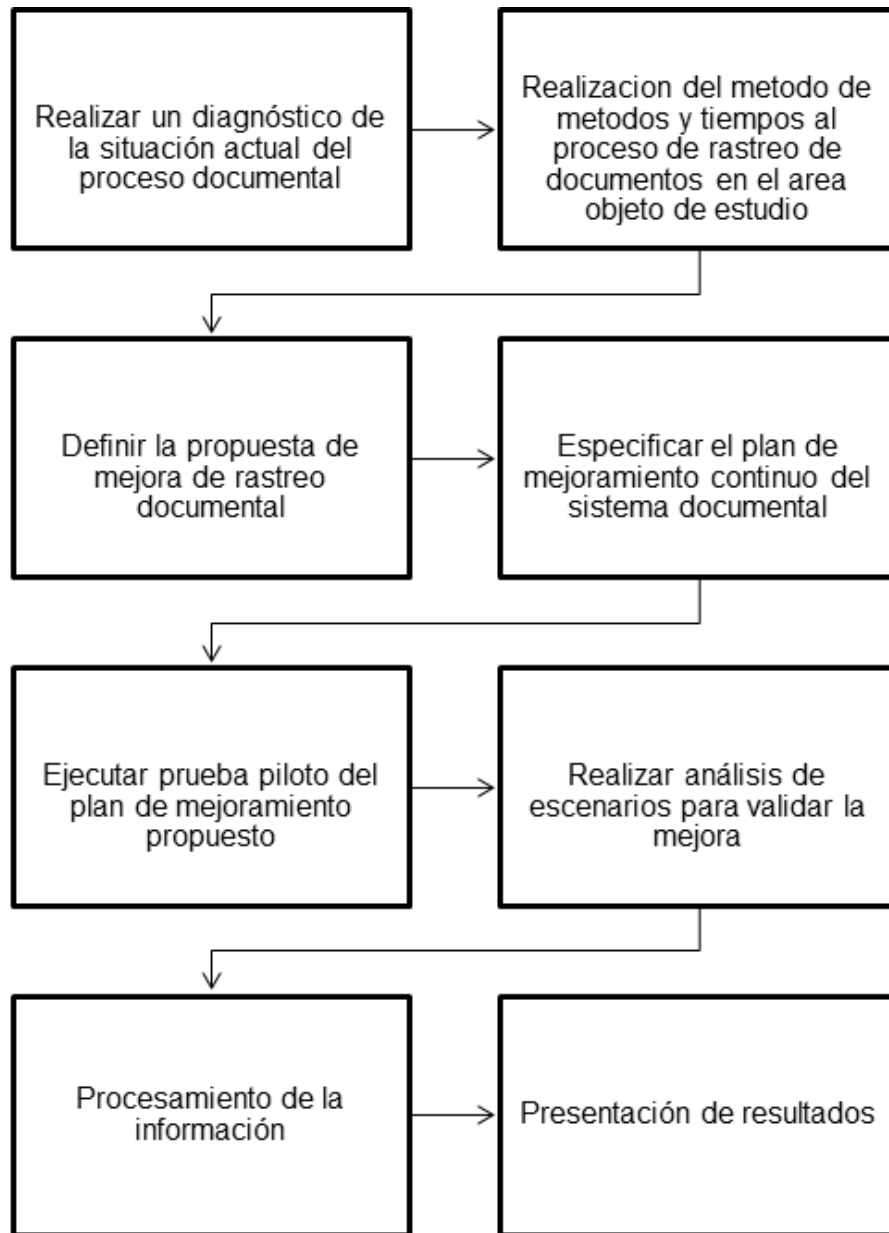
Arauca, Armenia, Barranquilla, Barrancabermeja, Bucaramanga, Buenaventura, Bogotá, Cali, Cartagena, Cúcuta, Florencia, Girardot, Ibagué, Inírida, Ipiales, Leticia, Maicao, Manizales, Medellín, Mitú, Montería, Neiva, Palmira, Pamplona, Pasto, Pereira, Popayán, Puerto Asís, Rioacha, Puerto Carreño, Santa Marta, San Andrés, San José del Guaviare, Sincelejo, Sogamoso, Tunja, Tuluá, Túmaco, Urabá, Valledupar, Villavicencio, Quibdó, Yopal.

Puntos de Contacto: Pitalito, Ocaña, Magangue, La Dorada, La Estrella, Barzal y Buga, Cali Centro, Cali Sur, en Bogotá: Aduana de Bogotá, Américas, Bima, Bosa, Centro, Calle75, Carrera 30, Suba.

5 DISEÑO METODOLÓGICO

A continuación, se presenta el diagrama de flujo que ilustra los pasos a seguir para la realización de los objetivos previamente establecidos. Este presentado en la Figura 4 la cual plasma los pasos que se requieren para cumplir con cabalidad el proyecto

Figura 2. Diseño Metodológico



Fuente: Elaboración propia, 2019

Para el cumplimiento del primer objetivo se realizará un diagnóstico de los procesos realizados con la documentación en el Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales seccional Tuluá permita describir la situación actual del proceso documental como debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas. Luego se realiza estudio de métodos y tiempos al proceso de rastreo de documentos en el área objeto de estudio para la identificación de cuellos de botella en el proceso de rastreo documental.

Luego de esto, se plantea la propuesta de mejora teniendo en cuenta los hallazgos del diagnóstico previamente realizado para que se asemeje lo más posible a la situación real actual del proceso de rastreo, esto para darle cumplimiento al segundo objetivo propuesto.

Finalmente, para darle total ejecución al tercer y último objetivo se realiza una prueba piloto de la propuesta y se realiza un análisis de escenarios para comparar la situación actual con la propuesta teniendo en cuenta los datos históricos y la prueba piloto

5.1 ENFOQUE

El proyecto tiene un enfoque cuantitativo porque el proyecto se relaciona con la capacidad archivista de búsqueda en tiempo real teniendo en cuenta indicadores netamente cuantitativos como satisfacción, flujos y tiempos

5.2 TIPO DE ESTUDIO

Descriptivo ya que reseña rasgos, busca especificar las propiedades, características y perfiles importantes sometido a cualquier tipo de análisis en este caso del proceso de búsqueda documental, en este estudio se cuestiona, mide y recolecta información sobre cada uno de los fenómenos expuestos y de esta manera describir lo que se investiga. Explicativa va más allá de la descripción de los fenómenos, ya que en esta parte responde la causa de los fenómenos y de esta manera realizar un estudio más completo.

5.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Para la investigación se utiliza el método deductivo, en el que el pensamiento va de lo general a lo particular, se hace uso de una serie de herramientas e instrumentos que permita conseguir los objetivos propuestos de llegar al punto o esclarecimiento requerido

5.4 UNIVERSO

Según (Pineda et al, 1994) delimitación del universo significa definir la fuente o las fuentes de observación.

Mientras, según (González, 2002) en la delimitación del universo se deben establecer los límites espaciales. Es decir, señalar en dónde está el contenido del conjunto de las unidades de análisis. Especificar las fronteras que delimita la población objeto de estudio.

El estudio se lleva a cabo en la oficina de documentación de la Dirección de Impuestos y aduanas nacionales Tuluá Valle del Cauca en la oficina de documentación, con el facilitador II persona a cargo del proceso de búsqueda al cual se le realizó una encuesta para la recopilación de información a fondo sobre el proceso de búsqueda; la problemática surge a través de la observación en el entorno laboral en el que se identifica un retraso en la búsqueda de documentos generando aspectos negativos en cuanto al servicio que presta la oficina.

El objeto de investigación debido al poco tiempo que tienen disponible los funcionarios se lleva a cabo la toma de 10 documentos a ser rastreados contando con la presencia del funcionario y su tiempo. Los cuales señalan que el proceso actual no permite generar una búsqueda más eficiente señalando que les genera fatiga tanto mental como física, y un excesivo tiempo de búsqueda y un mal ambiente laboral debido a las quejas y reclamos por tanto del público como de funcionarios que solicitan documentos.

5.5 FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Se entiende como el conjunto de reglas y procedimientos que le permiten al investigador establecer relación con el sujeto u objeto de la investigación.

- Datos: son el conjunto básico de hechos referentes a una persona, cosa, los datos se convierten en información cuando su creador les añade significado.
- Información: se describe como un mensaje normalmente bajo la forma de documento o algún tipo de comunicación audible o visible, tiene relevante y propósito

TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnicas propias del paradigma cualitativo a usar en el desarrollo del trabajo

Observación: es el registro visual de lo que sucede en una situación real, clasificada y consignada los datos según esquema establecido previsto.

- Observación-participante: Técnica de recogida de información que consiste en observar a la vez que participamos en las actividades del grupo que se está investigando.
- Entrevista: Es la comunicación establecida entre el investigador y el sujeto del estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto
- Métodos de contacto: personal

FUENTES PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Una fuente de información es una persona u objeto que provee datos

- Fuente primaria (o directa): “de primera mano”, por el propio investigador, en el caso presencial y búsqueda bibliográfica de datos estadísticos de los procesos relacionados
- Como fuente secundaria (indirecta): se revisaron artículos científicos, monografías, tesis, libros o artículos de revista especializadas originales, no interpretados.

Planeación de la recopilación de datos primarios.

- Enfoques de investigación: observación, instrumento
- Métodos de contacto: Personal
- Plan de la muestra: unidad de muestra, tamaño de la muestra
- Instrumento de investigación: Observación, Implementación.

5.6 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La información suministrada por el personal, como por situaciones adscritas al razonamiento y a la capacidad deductiva e intuitiva, para percibir los problemas que se generan en la oficina de documentación, en cuanto al proceso de ubicación documental, se ha realizado una escritura en la cual permita que cualquier lector entienda el contexto en el que estamos planteando el proyecto, transmitiendo una idea clara desde el comienzo hasta el final en el desarrollo del plan de mejoramiento continuo. De esta manera nos permitió realizar los análisis pertinentes para definir indicadores, beneficios y restricciones.

Gracias a la autorización por escrito antes vista en las encuestas, siendo de vital importancia para la tranquilidad jurídica y los principios que regulan los derechos morales y patrimoniales que la ley concede a la creación y obra del proyecto.

6 DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DOCUMENTAL

En el presente capítulo se presentará la estructura organizacional de la DIAN y se realizará el levantamiento de la información para realizar el diagnóstico del sistema de búsqueda documental actual del Departamento de Impuestos y Aduanas

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, es el ente gubernamental delegado para vigilar las acciones comerciales, y arancelarias del país, debido a su naturaleza la DIAN es una entidad la cual maneja un alto volumen de información y documentación, lo que hace indispensable la implementación de sistemas que soporten las cargas y se acoplen a un óptimo desempeño en el área, para obtener respuestas positivas en cuanto a eficiencia y eficacia; en solicitudes documentales.

En la oficina de documentación, en estos momentos hay establecido un sistema de gestión documental integrado a la SAP de la Dirección de Impuesto, llamado MUISCA, en el cual esta añadido la búsqueda de documentos, ya que permite radicar los documentos y luego consultar, pero existen falencias al momento de realizar la búsqueda documental, careciendo de detalles importantes para el óptimo desarrollo de la actividad de rastreo, en estos momentos la información que brinda el MUISCA como gestor de documentos son:

- Año
- Dependencia
- No. de caja
- NIT
- No. de consecutivo.

Dejando a un lado características importantes que van antes de esta información y son claves para el buen desarrollo de la actividad, como:

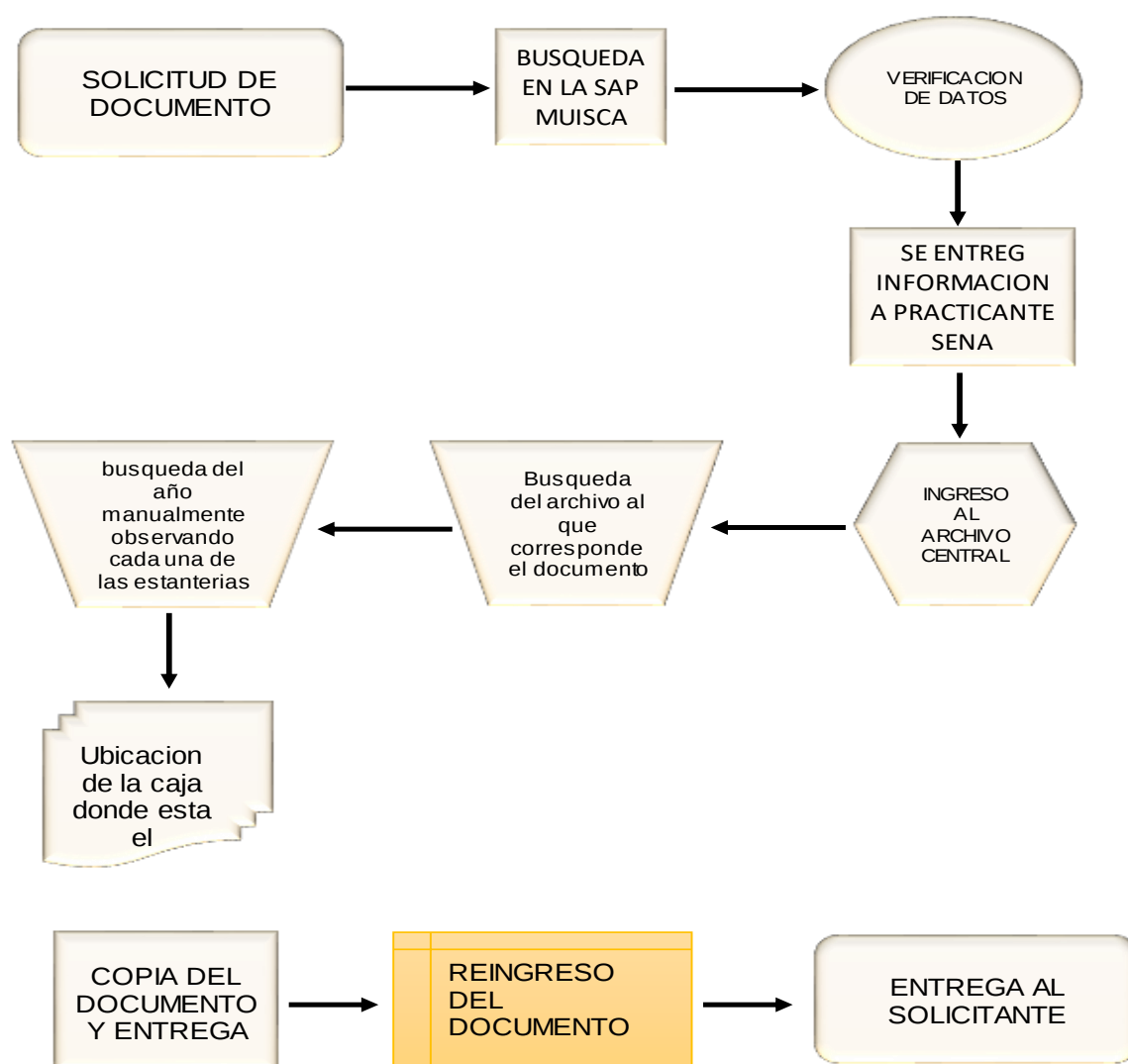
- Archivo de ubicación
- No. de pasillo
- Hilera donde está ubicada la caja
- No. de estantería y
- Nivel donde está ubicada la caja que conserva el documento.

Lo cual, sin estos detalles esenciales el proceso de rastreo de documentos genera una problemática para los funcionarios. A parte de esto se presenta un inconveniente ya que los pasantes SENA que están apoyando los procesos de la oficina, en específico al funcionario Jhonier Ávila, facilitador II, que es el encargado de la búsqueda no tienen

permitido usar la plataforma debido a que se necesita el acceso autorizado por Nivel Central y esta es solo para los funcionarios directos nombrados por la DIAN, lo que no permite que el estudiante colabore al 100% con la búsqueda.

A continuación, se presenta el diagrama de procesos de rastreo de documentos, permitiendo así reconocer visualmente sus actividades, decisiones, documentos, almacenamientos y la línea de flujo del mismo.

Figura 3. Diagrama De Flujo



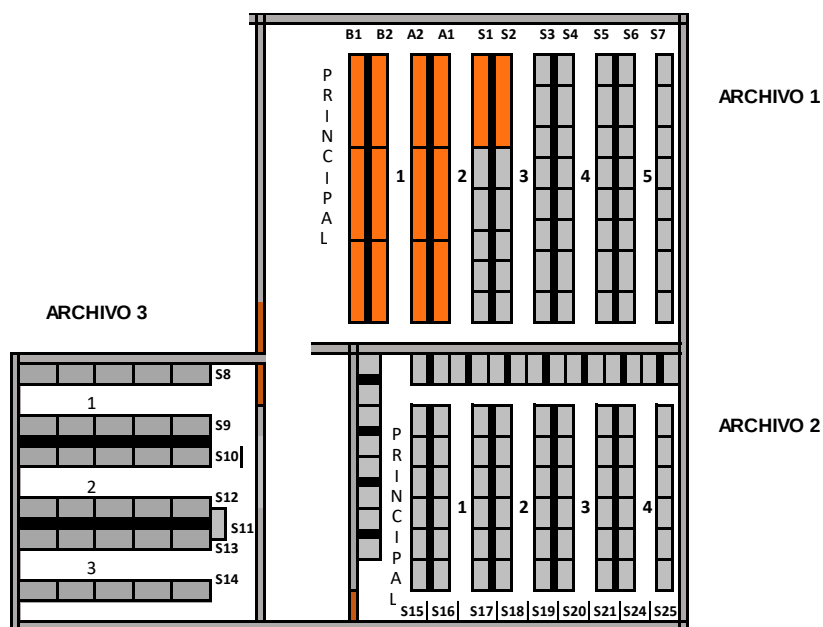
Fuente: Elaboración propia, 2019

En el diagrama de flujo se encuentra pautado el proceso al que atiende una solicitud de documentos en el archivo central de la DIAN.

1. Llega el funcionario a la oficina de documentación y se dirige al facilitador II en este caso el señor Jhonier Dávila al cual se le pasa el formato de solicitud del área el cual solicita.
2. Ingresa a la SAP de la DIAN, llamado MUISCA que es el gestor de información.
3. Una vez rastreado el documento se procede a la verificación que coincida con los datos solicitados por el área.
4. Se le entrega la información con la pertinente explicación, para que proceda a dirigirse al archivo central.
5. Se realiza el debido proceso de ingreso al archivo procede con el registro, esto es realizado por el vigilante que es el encargado del formato de ingreso al archivo central.
6. Una vez dentro del archivo central se realiza la búsqueda en los 3 archivos, de forma manual se pretende identificar en que archivo esta la caja con el documento.
7. Una vez encontrado el archivo se corrobora que sea el correcto mirando el año por medio de la observación de cada una de las estanterías.
8. Se ubica la caja donde se encuentra conservado el documento.
9. Se realiza copia del documento para no entregar el original y sea permanente su retroalimentación.
10. Se reingresa el documento original a su respectiva caja de conservación y su lugar.
11. Se procede a entregar el documento al solicitando siempre y cuando se deje la copia del despachado y recibido como registro en la oficina.

Teniendo en cuenta otro aspecto importante para el proceso previamente planteado, se determina la distribución actual que tienen los tres archivos en el Archivo central de la DIAN.

Figura 4. Plano Del Archivo Central



Fuente: Elaboración propia, 2019

Visualmente se aprecia la estructura “organizada” que en estos momentos está planteada, se puede apreciar por la cantidad de cajas el volumen de información y el tamaño que tiene este archivo central, la carencia de los datos requeridos para una búsqueda acertada de los documentos pueden y llega a generar grandes distancias recorridas innecesarias, primero generando desgaste innecesario del funcionamiento y tiempos excesivos en la búsqueda de documentos de gran importancia que requieren con inmediata urgencia.

Para definir mejor cómo afecta la carencia de estos datos a la búsqueda de documentos se presenta a continuación un estudio de tiempos de la actividad, permitiendo matemáticamente demostrar el exceso de tiempos y distancia requerida para la búsqueda documental en el Archivo Central de la DIAN

El estudio de tiempos se realizó de forma manual, con un cronometro durante 3 semanas y 2 días, teniendo un total de 50 observaciones, 3 por día. Este estudio de tiempos se realizó con el siguiente formato. A continuación, se presentan los tiempos tomados en el proceso de rastreo documental en el Archivo objeto de estudio

Tabla 6. Estudio de tiempos (Actual)

AREA DE REQUERIMIENTO DE DOCUMENTOS (Tiempos en segundos)				
#	Ingreso requerimiento documento	Ingreso requerimiento MUISCA	Radicación solicitud	TIEMPO TOTAL REQUERIMIENTO
1	180	210	97	487
2	171	234	97	502
3	172	221	106	499
4	209	228	100	537
5	205	219	102	526
6	187	217	110	514
7	206	234	110	550
8	151	181	121	453
9	165	231	126	522
10	159	196	77	432
11	166	180	86	432
12	162	233	106	501
13	167	191	103	461
14	183	229	98	510
15	189	199	105	493
16	172	180	112	464
17	174	219	71	464
18	177	222	104	503
19	196	194	74	464
20	157	186	119	462
21	164	208	79	451
22	164	212	108	484
23	168	202	78	448
24	175	183	95	453
25	193	199	85	477
26	160	212	87	459
27	154	186	106	446
28	161	239	88	488
29	152	235	96	483
30	158	201	87	446
31	167	226	83	476
32	156	194	118	468
33	174	230	97	501
34	159	219	83	461
35	197	225	86	508

AREA DE REQUERIMIENTO DE DOCUMENTOS (Tiempos en segundos)				
#	Ingreso requerimiento documento	Ingreso requerimiento MUISCA	Radicación solicitud	TIEMPO TOTAL REQUERIMIENTO
36	183	237	122	542
37	198	204	103	505
38	209	186	114	509
39	152	185	90	427
40	198	234	81	513
41	209	197	67	473
42	154	192	116	462
43	175	226	89	490
44	198	204	72	474
45	189	224	76	489
46	164	202	127	493
47	194	236	89	519
48	188	237	117	542
49	192	233	108	533
50	152	240	91	483
Promedio	180	210	97	487,34
Máximo	209	240	127	
Mínimo	151	180	67	

Fuente: Elaboración propia, 2019

Tabla 7. Estudio de tiempos parte 2 (Actual)

AREA DE BUSQUEDA DOCUMENTAL (Tiempos en segundos)						PROCESO RASTREO DOCUMENTAL (seg)
#	Ingreso al archivo central	Búsqueda documental	Realización y entrega copia documento	Reingreso documento solicitado	TIEMPO TOTAL BUSQUEDA DOCUMENTAL	TIEMPO TOTAL RASTREO DOCUMENTAL
1	58	2000	360	720	3138	3625
2	58	2231	340	682	3311	3813
3	58	1527	392	681	2658	3157
4	58	2264	382	709	3413	3950
5	58	1635	344	698	2735	3261
6	58	2422	364	722	3566	4080
7	58	2032	343	710	3143	3693

AREA DE BUSQUEDA DOCUMENTAL (Tiempos en segundos)						PROCESO RASTREO DOCUMENTAL (seg)
#	Ingreso al archivo central	Búsqueda documenta l	Realización y entrega copia documento	Reingreso documento solicitado	TIEMPO TOTAL BUSQUEDA DOCUMENTAL	TIEMPO TOTAL RASTREO DOCUMENTAL
8	58	1738	310	715	2821	3274
9	58	1982	326	699	3065	3587
10	58	2271	333	683	3345	3777
11	58	2053	338	719	3168	3600
12	58	2033	391	724	3206	3707
13	58	1588	369	739	2754	3215
14	58	2249	358	729	3394	3904
15	58	2249	300	714	3321	3814
16	58	1612	388	694	2752	3216
17	58	2343	357	721	3479	3943
18	58	2478	375	697	3608	4111
19	58	1932	360	703	3053	3517
20	58	2050	360	741	3209	3671
21	58	1655	398	742	2853	3304
22	58	2465	340	749	3612	4096
23	58	1731	373	688	2850	3298
24	58	1784	344	738	2924	3377
25	58	1834	381	705	2978	3455
26	58	2281	366	698	3403	3862
27	58	1580	321	730	2689	3135
28	58	2304	358	745	3465	3953
29	58	1602	336	729	2725	3208
30	58	1756	329	704	2847	3293
31	58	2447	397	692	3594	4070
32	58	2099	399	721	3277	3745
33	58	1582	376	701	2717	3218
34	58	2103	348	740	3249	3710
35	58	1693	336	745	2832	3340
36	58	2131	387	735	3311	3853
37	58	1527	321	722	2628	3133
38	58	2159	352	711	3280	3789
39	58	2284	370	683	3395	3822

AREA DE BUSQUEDA DOCUMENTAL (Tiempos en segundos)						PROCESO RASTREO DOCUMENTAL (seg)
#	Ingreso al archivo central	Búsqueda documenta l	Realización y entrega copia documento	Reingreso documento solicitado	TIEMPO TOTAL BUSQUEDA DOCUMENTAL	TIEMPO TOTAL RASTREO DOCUMENTAL
40	58	1697	302	710	2767	3280
41	58	1677	345	743	2823	3296
42	58	2461	304	748	3571	4033
43	58	2125	391	692	3266	3756
44	58	1960	381	718	3117	3591
45	58	2316	308	721	3403	3892
46	58	2019	377	703	3157	3650
47	58	1929	329	738	3054	3573
48	58	1825	364	738	2985	3527
49	58	1524	348	747	2677	3210
50	58	1730	355	708	2851	3334
Pro m	58	2005	360	720	3143	3630,34
Max	58	2478	399	749		
Min	58	1524	300	681		

Fuente: Elaboración propia, 2019

Teniendo en cuenta los tiempos requeridos para el proceso, se plantea un cursograma analítico para así reconocer y diferenciar en que procesos es donde más tiempo y distancia se requieren.

Se presenta la tabla simbólica del cursograma donde se definen como visualmente se presentarán las actividades de:

- Proceso
- Inspección
- Transporte
- Almacenamiento y
- Espera

Tabla 8. Símbolos Cursograma analítico

Proceso	inspección	transporte	Almacenamiento	Espera
				

Fuente: Elaboración propia, 2019

- El círculo representa una operación.
- El cuadrado, una inspección.
- La flecha, un transporte.
- La letra D, una espera.
- El triángulo un almacenamiento

Tabla 9. Cursograma de flujo

		Proc.	Ins.	Tran.	Almac.	espera		
I	ACTIVIDAD						TIEMPO ESTIMADO (Seg)	DISTANCIA (Mts)
1	Solicitud del documento por una de las áreas de la entidad; radicación y registro de la misma	X					180	0
2	Búsqueda en la SAP de la DIAN.GOV apartado MUISCA, ingreso de login y procedimientos	X					210	0
3	Verificación de los datos como nit y nombre del contribuyente		X				90	0
4	Se entrega la información al estudiante o aprendiz Sena			X			7	0
5	Ingreso al archivo central, registro	X					58	15
6	Búsqueda del archivo en el cual está la caja con el documento deductivamente					X	500	20
7	Buscar el año del documento manualmente mirando cada estantería	X					405	24

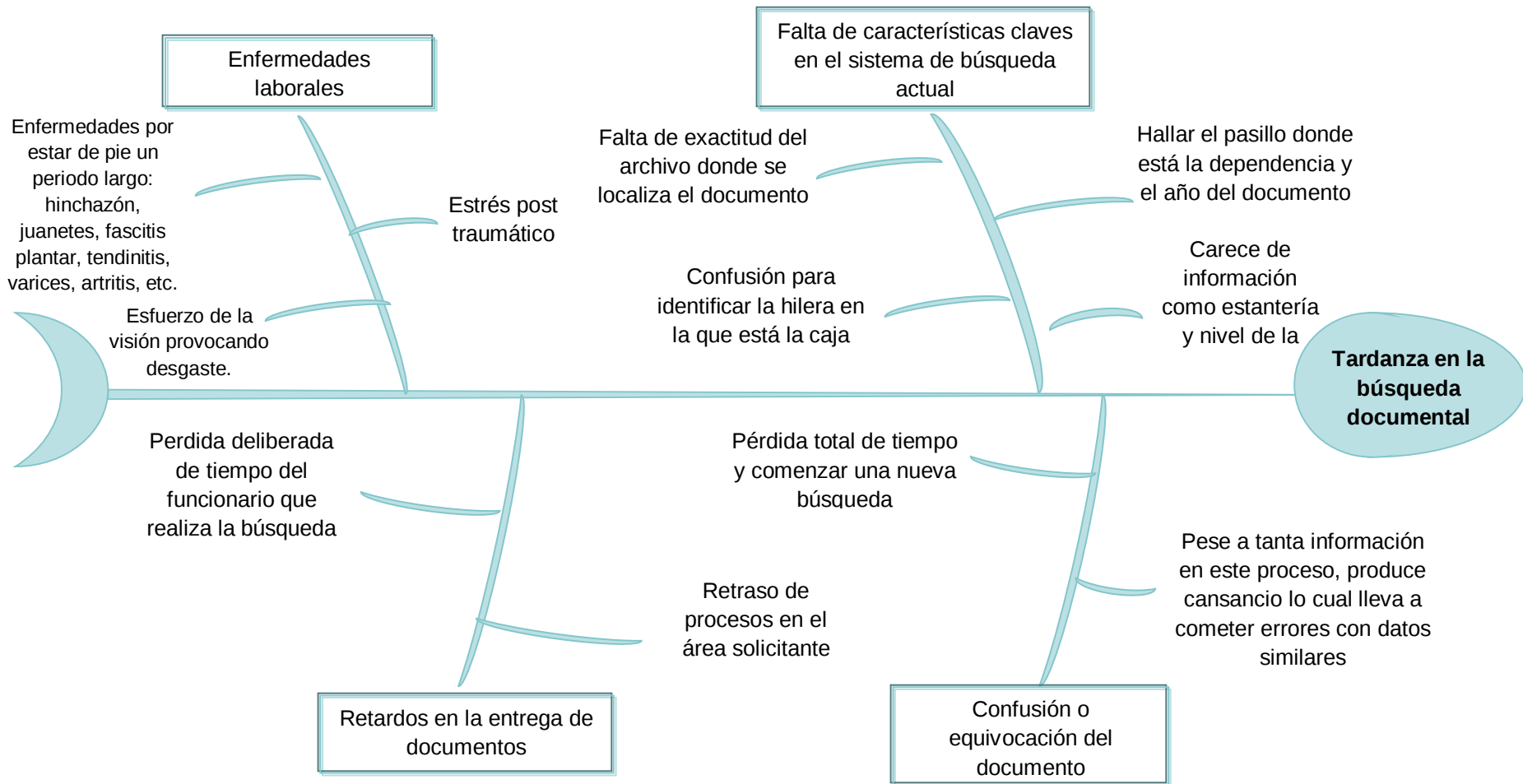
		Proc.	Ins.	Tran.	Almac.	espera		
I	ACTIVIDAD	○	□	⇒	▽	D	TIEMPO ESTIMADO (Seg)	DISTANCIA (Mts)
8	Ubicación de caja mirando donde puede estar situado						1.110	24
9	Copia del documento original y entrega	X					360	20
10	Reingreso del documento						720	59
TOTAL							3.630	162

Fuente: Elaboración propia, 2019

Basados en el estudio de tiempos, actualmente para realizar el proceso de rastreo de documentos se toma un promedio de minutos, siendo la observación con mínimo tiempo requerido de 3.133 segundos y la máxima con 4.111. En cuanto al cursograma respecto a distancia se identificó que se necesita recorrer un promedio de 162 metros, siendo el proceso que menos distancia se necesitó de 15 metros y el máximo de 59 denotando así la problemática que surge por la falta de un sistema de rastreo documental idóneo para la cantidad y el volumen de datos que la DIAN diariamente maneja el cual afecta el proceso y desgasta el funcionario.

A continuación, se presenta el diagrama de Ishikawa, también llamado el diagrama de espina de pescado. Permitiendo así conocer la problemática general, sus implicaciones y la razón del porqué de cada una para así reconocer más a fondo en que puntos se pueden implementar o dimensionar las mejoras requeridas.

Figura 5. Ishikawa



Fuente: Elaboración propia, 2019

De forma análoga, se presenta el Análisis DOFA. Esta una herramienta de estudio que permite diagnosticar situación del proceso documental, analizando sus características internas y su situación externa en una matriz cuadrada. Este análisis se presenta en la Figura 8.

Figura 6. DOFA

	F1. Aprovechamiento de los recursos tangibles disponibles F2. Disposicion de las directrices a atender sugerencias en pro del desarrollo de los procesos F3. Disposicion de los funcionarios a desarrollar la nueva la actividad de rastreo documental	Debilidades D1. Lentitud en el rastreo documental D2. Perdida y desaprovechamiento de tiempos perdidos o muertos en el proceso D3. software que no tiene en cuenta características claves para la descripcion que afecta el rastreo documental
Oportunidades O1. Implementacion de un nuevo software que permita facilitar la informacion necesaria y pertinente para el perfeccionamiento del proceso de rastreo O2. Capacitar a los funcionarios de la oficina de documentacion en cuanto al optimo desarrollo de la actividad de busqueda en pro del desarrollo intelectual de la oficina de documentacion O3. Tener la informacion en un menor tiempo para que se adelanten los procesos o casos de la DIAN como: secuestros, embargos, etc. De manera mas fluida.	FO FO-1. Aprovechamiento de los recursos para implementar el nuevo software para mejorar la descripcion del rastreo documental FO-2. Con el aval de las directrices nos permite facilitar, capacitar al funcionario encargado de la busqueda en pro de su desarrollo intelectual y laboral FO-3. Gracias a la disposicion del funcionario y de aplicar el nuevo proceso se tendra la informacion justo a tiempo para que no se vea retrasado el proceso o caso DIAN	DO DO-1. Mejorar los tiempos a traves del nuevo software DO-2. Capacitacion y optimo desarrollo para eliminacion de tiempos muertos en la busqueda documental DO-3. Gracias a la edicion que permite el nuevo software se agregaran características que complementen de una buena manera, la descripcion del rastreo documental mejorando los tiempos de entrega a la solicitud
Amenazas A1. Que la entidad no este dispuesta a presupuestar la capacitacion del nuevo proceso de busqueda documental A2. Negacion al cambio A3. Que quieran impementar un software distinto al que se esta proponiendo con otros costos	FA FA-1. Gracias a los recursos fisicos disponibles, la entidad y su paquete de office, la entidad solo tendra que avalar la solicitud a instalar el programa Access en el computador del facilitador FA-2. Teniendo en cuenta la disposicion de las directrices a considerar sugerencias, se propondra este estudio que reduce tiempos, costos, optimizar procesos y mejorar el ambiente laboral	DA DA-1. A traves del nuevo software se reduce y mejora los tiempos y se eliminan los tiempos muertos a traves de su mejora descriptiva de la actividad de rastreo documental DA-2. A traves de la buena propuesta explicita de una mejora continua para el sistema de documentacion; evitar evitar negaciones en cuanto a presupuesto o el aval para el proyecto exponiendo los positivos resultados en Access

Fuente: Elaboración propia, 2019

Luego de implementar varias herramientas administrativas de control y reconocimiento de falencias se definirán los objetivos teniendo en cuenta las falencias, virtudes y oportunidades del sistema de rastreo

Tabla 10. Objetivos de mejora.

NOMBRE	OBJETIVO
Calidad	incrementar la calidad del servicio
Tiempo	disminuir el tiempo de rastreo
Distancia	Disminuir la distancia necesaria para la ubicación de los documentos
Capacidad	Aumentar la capacidad de respuesta
Productividad	Aumentar el número de documentos entregados justo a tiempo
Uniformidad en el flujo del proceso	Disminuir los cruces de flujo en el proceso de rastreo

Fuente: Elaboración propia, 2019

Para tener un control sobre el estado actual y a futuro, se proponen indicadores de capacidad, productividad y eficiencia. Permitiendo así verificar el estado actual del sistema y dejar propuesto el estado deseado para comparación y condescender en las recomendaciones pertinentes. También permite generar la comparación entre los tiempos que se tuvieron anteriormente y comparar para definir el tiempo de mejora que nos arroja el estudio y no solo en tiempo, también en factores de calidad y distancia.

Tabla 11. Indicadores

NOMBRE	Calidad	Tiempo	Distancia
OBJETIVO	incrementar la calidad del servicio	disminuir el tiempo de rastreo	Disminuir la distancia necesaria para la ubicación de los documentos
FORMULA DEL CALCULO	Quejas sobre proceso / No total de procesos realizados	Tiempo requerido / Tiempo máximo estipulado	Distancia recorrida requerida / Distancia máxima posible a recorrer
UNIDAD DE MEDIDA	%	%	%
PERIODO DE MEDICIÓN	Semanal	Semanal	Semanal

SIGNIFICADO	Entre menor sea el porcentaje, mayor será la satisfacción de los funcionarios con respecto al proceso de rastreo documental	Entre menor sea el porcentaje del indicador, mayor uso benefició del tiempo existirá en el proceso. Si se pasa de 1 quiere decir que se está excediendo del límite estipulado	Entre menor sea el porcentaje del indicador, mayor uso benefició del tiempo existirá en el proceso. Si se pasa de 1 quiere decir que la distancia recorrida es mayor a la máxima posible teniendo en cuenta el archivo más alejado de la entrada
--------------------	---	---	--

Fuente: Elaboración propia, 2019

Tabla 12. Indicadores

NOMBRE	Capacidad	Productividad	Uniformidad en el flujo del proceso
OBJETIVO	Aumentar la capacidad de respuesta	Aumentar el número de documentos entregados justo a tiempo	Disminuir los cruces de flujo en el proceso de rastreo
FORMULA DEL CALCULO	Capacidad de respuesta a la búsqueda documental / Capacidad esperada de búsqueda	Cantidad de documentos requeridos entregados el tiempos indicados / Cantidad total de documentos requeridos	Cantidad de cruces en el flujo del proceso de rastreo documental / Cantidad de cruces permitidos
UNIDAD DE MEDIDA	%	%	%
PERIODO DE MEDICIÓN	Semanal	Semanal	Semanal

SIGNIFICADO	Entre mayor sea el porcentaje, mayor capacidad de respuesta se evidenciará en el proceso. Cuando el indicador baja de 1 quiere decir que no se está cumpliendo con los mínimos estándares de respuesta	Mientras más cercano este el porcentaje del 100%, el proceso de rastreo documental será más acertado a la hora de entregas justo a tiempo de los documentos requeridos	La cantidad de cruces permitidos en el proceso de rastreo es de 1. Este ubicado en la entrada para llegar a los 3 archivos, si el indicador supera el 100% quiere decir que se están requiriendo más cruces y retrocesos de los esperados
--------------------	--	--	---

Fuente: Elaboración propia, 2019

A continuación, se presenta el estado actual de los indicadores con la metodología de rastreo de documentos empleada

Tabla 13. Estado Actual/Indicadores

NOMBRE	FORMULA DEL CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO DIAGNÓSTICO
Calidad	Quejas sobre proceso / No total de procesos realizados	%	20%
Tiempo	Tiempo requerido / Tiempo máximo estipulado	%	349%
Distancia	Distancia recorrida requerida / Distancia máxima posible a recorrer	%	79%
Capacidad	Capacidad de respuesta a la búsqueda documental / Capacidad esperada de búsqueda	%	40%
Productividad	Cantidad de documentos requeridos entregados el tiempos indicados / Cantidad total de documentos requeridos	%	64%
Uniformidad en el flujo del proceso	Cantidad de cruces en el flujo del proceso de rastreo documental / Cantidad de cruces permitidos	%	400%

Fuente: Elaboración propia, 2019

A continuación, se presentan las consideraciones a tener en cuenta para las posibles soluciones a la problemática:

- Falta de un nuevo modelo de rastreo
- Implementación y conocimiento del diagrama de flujo para la optimización de la distancia y el tiempo recorrido por parte del funcionario que realice la búsqueda documental, para no saltar omitir, o agregar pasos que no corresponden.
- Redistribución de planta teniendo en cuenta, áreas o dependencia del documento y no solo por año como está estructurado actualmente.
- Capacitación en la herramienta ofimática Access para el intelecto laboral del funcionario.
- Agregar características particulares e imprescindibles que complementan y mejoran el proceso de rastreo.

Permitiendo así cumplir a cabalidad los procesos propuestos para darle solución al primer objetivo, teniendo como resultado el diagnóstico actual del sistema documental

7 DEFINICIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

En el presente capítulo se define la propuesta de mejora teniendo en cuenta el diagnóstico, la descripción metodológica, los flujos de los procesos y la evaluación de los indicadores en las tablas anteriores. Esto en aras de evidenciar los errores o faltas de la búsqueda actual. De esta manera tener certeza en el momento de definir la situación actual en la que está el proceso de rastreo y poder atacar las falencias que presenta.

A través de encuestas aplicadas a los 3 funcionarios de la oficina de documentación se corrobora el diagnóstico realizado previamente.

A continuación, se presenta el formato de la encuesta realizada a los funcionarios encargados del proceso de búsqueda documental en la organización caso de estudio.

FORMATO DE ENCUESTA, – FUENTE DE INFORMACIÓN DEL PROBLEMA, FUNCIONARIOS DE LA OFINA DE DOCUMENTACION

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Autorización para el tratamiento y recolección de información en la oficina de documentación en la DIAN Tuluá, permitiendo el desarrollo del diagnóstico, relativo a la situación actual del proceso de búsqueda documental, dando un veredicto sobre las falencias de la actividad.

Figura 7. Entrevista Número 1

**MEJORA CONTINUA PARA EL SISTEMA DOCUMENTAL EN EL ARCHIVO CENTRAL
DE LA DIAN EN EL MUNICIPIO DE TULUA, VALLE DEL CAUCA**

FORMULARIO DE IDENTIFICACION DE FALENCIAS

Datos Personales

Nombre(s): José Antonio
Apellidos: Dávila Arenas
Fecha de Nacimiento: día: 07 mes: Diciembre año: 1982
Entidad en la cual labora: DIAN "Tulua"
Área Laboral: Documentación Cargo: Facilitador de procesos Tiempo en la Organización: 3 días

1. ¿Qué fallos considera que existen en la búsqueda de documentos en el área de objeto de estudios?

Para mí los fallos que más se notan en la búsqueda de documentos es la poca información que se tiene para realizar el proceso, los resultados actuales son negativos como tiempo inoportuno, desgasto, estrés e incomodidad.

2. ¿Qué elementos considera que faltan en el sistema de búsqueda documental actual?

Al MUISCA le hace falta de todo, como: el pasillo donde está la caja que contiene el documento, la illera del pasillo, la estantería y en que nivel de la estantería.

3. ¿Qué sugerencias de mejora podría aportar usted como colaborador de la organización?

Instalar un software de fácil acceso tanto para funcionarios como yo y estudiantes e.e SENA que son los que me ayudan en el proceso de búsqueda y es otra tarea que se me suma tener que buscar en MUISCA.

4. ¿Qué beneficios cree que pueda tener la mejora de la búsqueda de documental?

Mejoraría los tiempos que me evitaria cansancio, estrés, enfados e incomodidad, mejorando mi calidad de vida laboral en cuanto a la búsqueda de documentos.

Tratamientos de datos.

Por medio de la cual se manifiesta que los datos recolectados en este formulario son única y exclusivamente para fines de investigativos parte de la facultad de ciencias de la administración de la Universidad del Valle. Teniendo en cuenta lo anterior, autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a la Universidad del Valle para utilizar mis datos en la investigación denominada "MEJORA CONTINUA PARA EL SISTEMA DOCUMENTAL EN EL ARCHIVO CENTRAL DE LA DIAN A EN EL MUNICIPIO DE TULUA, VALLE DEL CAUCA"

Firma: 

ID: CC No. 15825876

Fuente: Elaboración propia, 2019

- Autorización de Jesús Hernando Pasmin Londoño: Analista 203

Figura 8. Entrevista Número 2

Universidad del Valle Formato No. 001

**MEJORA CONTINUA PARA EL SISTEMA DOCUMENTAL EN EL ARCHIVO CENTRAL
DE LA DIAN EN EL MUNICIPIO DE TULUA, VALLE DEL CAUCA**

FORMULARIO DE IDENTIFICACION DE FALENCIAS

Datos Personales.

Nombre(s): JESÚS HERNANDO

Apellidos: PASMIN LONDOÑO

Fecha de Nacimiento: día: 21 mes: Marzo año: 1954

Entidad en la cual labora: DIAN

Área Laboral: Doctos Cargo: Analista 203 Tiempo en la Organización: 41

Tratamientos de datos.

Por medio de la cual se manifiesta que los datos recolectados en este formulario son única y exclusivamente para fines de investigativos parte de la facultad de ciencias de la administración de la Universidad del Valle. Teniendo en cuenta lo anterior, autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a la Universidad del Valle para utilizar mis datos en la investigación denominada "MEJORA CONTINUA PARA EL SISTEMA DOCUMENTAL EN EL ARCHIVO CENTRAL DE LA DIAN A EN EL MUNICIPIO DE TULUA, VALLE DEL CAUCA".

Firma: [Firma]

ID: No. 16246281 Tulu

Fuente: Elaboración propia, 2019

- Autorización de Luis Ciro Erazo: Analista I

Figura 9. Entrevista Número 3

 **Universidad del Valle**

Formato No. 001

**MEJORA CONTINUA PARA EL SISTEMA DOCUMENTAL EN EL ARCHIVO CENTRAL
DE LA DIAN EN EL MUNICIPIO DE TULUA, VALLE DEL CAUCA**

FORMULARIO DE IDENTIFICACION DE FALENCIAS

Datos Personales.

Nombre(s): Luis

Apellidos: CIRO ERAZO

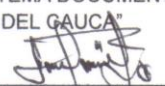
Fecha de Nacimiento: día: 13 mes: Junio año: 1973

Entidad en la cual labora: DIAN TULUA

Área Laboral: DOCUMENTO Cargo: Analista I Tiempo en la Organización: 19 Años

Tratamientos de datos.

Por medio de la cual se manifiesta que los datos recolectados en este formulario son única y exclusivamente para fines de investigativos parte de la facultad de ciencias de la administración de la Universidad del Valle. Teniendo en cuenta lo anterior, autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a la Universidad del Valle para utilizar mis datos en la investigación denominada "MEJORA CONTINUA PARA EL SISTEMA DOCUMENTAL EN EL ARCHIVO CENTRAL DE LA DIAN A EN EL MUNICIPIO DE TULUA, VALLE DEL CAUCA"

Firma: 

ID: No. 16.550.259

Fuente: Elaboración propia, 2019

Teniendo como resultados que los fallos que consideran que existen en la búsqueda de documentos en el área objeto de estudio como en el tiempo de respuesta y el sobreesfuerzo en la búsqueda de los documentos de interés. Además, que los elementos que consideran que faltan en el sistema de búsqueda documental actual son la implementación de un sistema de datos que arroje toda la información relacionada con el

documento además de un replanteamiento logístico en la búsqueda, debido a que si esto existiera la búsqueda resultaría más sencilla para ellos.

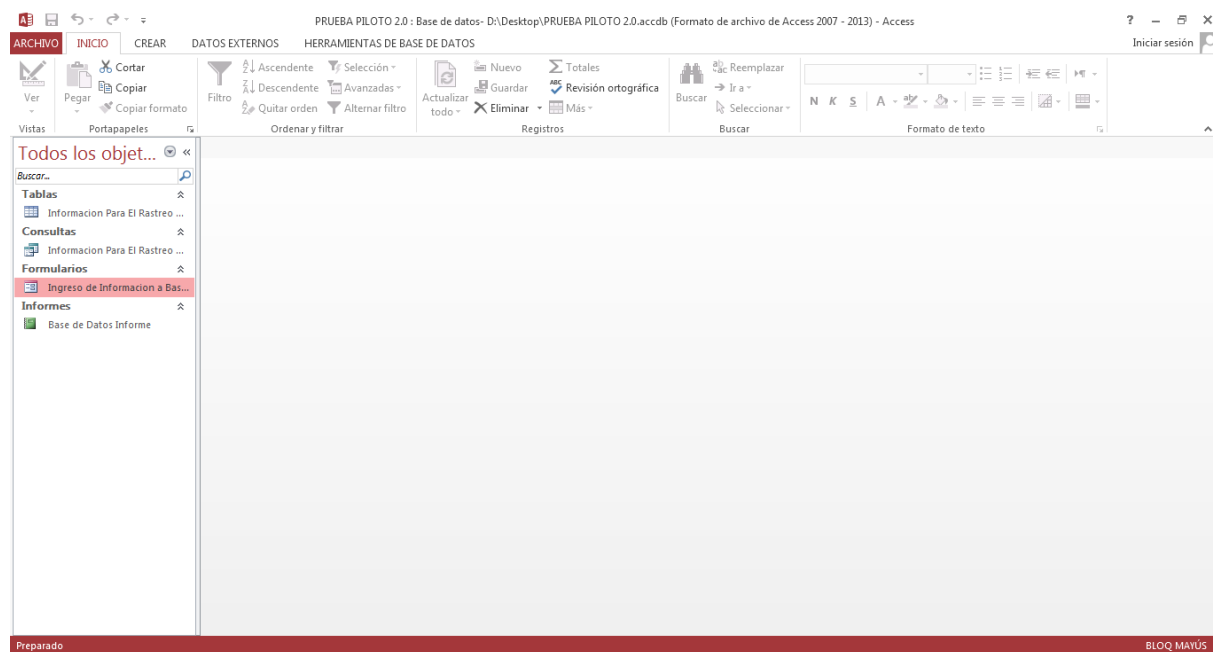
Teniendo como sugerencias que podrían aportar como colaboradores de la organización que se requería replantear la metodología de búsqueda de los documentos y que esto traería muchos beneficios. El mayor beneficio para ellos sería la facilidad de búsqueda de documentos, teniendo en cuenta la cantidad que se maneja. Permitirá optimizar tiempos, esfuerzo físico y logístico en la búsqueda de los mismos.

Una vez planteada la situación actual, surge la necesidad de proponer una nueva búsqueda virtual del sistema, ya que se presentan falencias de acuerdo a los estudios realizados y al testimonio que nos brindaron los funcionarios. Se detectan inexactitudes relacionadas con el proceso de búsqueda documental, faltando información relevante en el gestor documental actual, como: No. De pasillo, ilera, estantería y nivel de la estantería en el cual se encuentra ubicada la caja donde está depositado el documento solicitado, a través de lo ya mencionado se propone un nuevo software el cual permita ser retroalimentado, diseñado al entorno laboral, y que se acople a las actividades para que se vea reflejado en la reducción de tiempos, mejor entorno laboral, mejor calidad de vida para los funcionarios, evitar los dolores o fatigas musculares que generan la búsqueda documental tan extensa que se enseña en este momento, se proyecta la utilización del nuevo software el cual apoye a los funcionarios de la oficina de documentación respecto a la ubicación de los documentos, acoplando características concluyentes para el óptimo desarrollo de la actividad de rastreo, en el cual se va a proponer una reestructuración con el software Access, ya que se acopla a lo que se pretende llegar con la propuesta, por lo que posee las herramientas necesarias para que sea una realidad esta propuesta además que como pertenece al grupo ofimático de Office, utilizado en casi todas las compañías. Es un paquete de programas informáticos para oficina desarrollado por Microsoft Corp. (una empresa estadounidense fundada en 1975). Se trata de un conjunto de aplicaciones que realizan tareas ofimáticas, es decir, que permiten automatizar y perfeccionar las actividades habituales de una oficina.

Se implementa el software Access como herramienta para la creación y puesta en marcha de la propuesta ya que cumple con las características que se solicitan para la mejora del proceso de búsqueda documental, permitiendo la edición y la retroalimentación constante las veces que sean necesarios en pro de la actividad.

A continuación, se presenta la vista inicial del programa donde se aprecian todas las funciones y características que posee

Figura 10. Access: Inicio

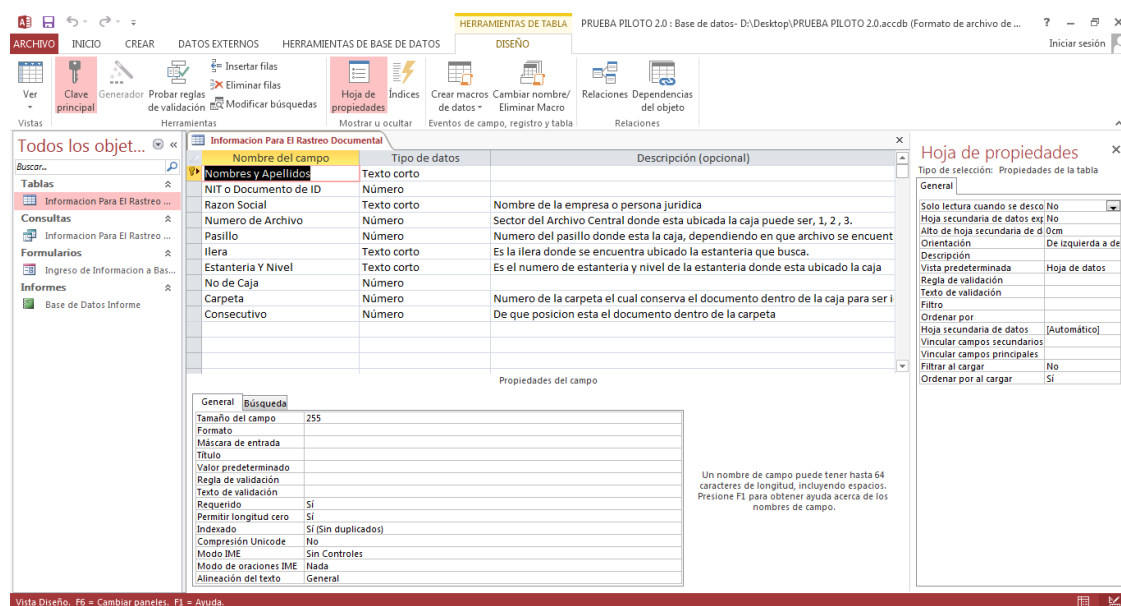


Elaboración propia, 2019

1. Se empieza por la creación de la tabla con los debidos campos que cumplen al caso, y no solo al de caso del archivo DIAN, sino que es adaptable a otro caso planteado dentro de la temática del Access; en la creación de las tablas se tienen en cuenta las características halladas, complementando el proceso de rastreo documental actual. Como son: Nombre y Apellidos, NIT o Documento de ID, Razón Social, Numero de Archivo, Pasillo, Ilera, Estantería y Nivel, No. de Caja, Carpeta, Consecutivo.

Gracias a su edición permite cumplir con el mejoramiento continuo que se exige en el estudio, y es faltante en el proceso establecido actualmente que no permite agregar o complementar el proceso.

Figura 11. Access: Creación de tabla



Fuente: Elaboración propia, 2019

2. La creación de los formularios es vital para el ingreso de los datos, que complementen la actividad de rastreo describiendo detalladamente y haciendo más fácil la búsqueda documental, dando una mejora a los tiempos de respuesta.

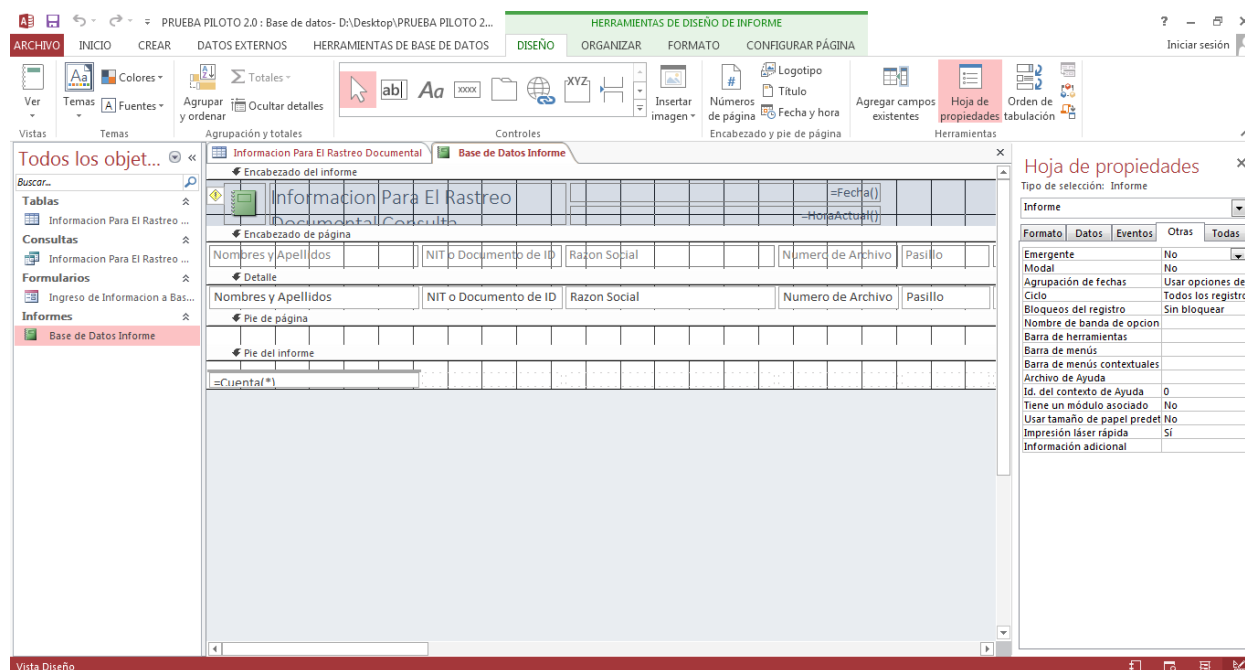
Figura 12. Access: Creación de formulario



Fuente: Elaboración propia, 2019

3. La creación de la consulta es muy importante para llevar el registro de la base de datos para detallar cuantos registros ahí existentes en las tablas. También define fechas y horas de las últimas consultas, permitiendo generar un control y orden sobre las solicitudes, en caso tal se presente alguna anomalía ejemplo: constante solicitud de un solo documento.

Figura 13. Access: Creación de la consulta



Fuente: Elaboración propia, 2019

4. A partir de la creación del fichero de ingreso y búsqueda de la documentación permite mejorar la actividad laboral de búsqueda documental ya que esta nos permite tanto ingresar la información y servir de buscador arrojando la información pertinente en los mismos cuadros de diálogos, solamente para la búsqueda se describe un carácter a buscar que este en la base de datos.

Figura 14. Diseño Ingreso de datos

PRUEBA PILOTO 2.0 : Base de datos- D:\Desktop\PRUEBA PILOTO 2.0.accdb (Formato de archivo de Access 2007 - 2013) - Access

ARCHIVO INICIO CREAR DATOS EXTERNOS Ingresar sesión

Ver Pegar Cortar Copiar Copiar formato Filtro

Vistas Portapapeles

Todos los objet... <<

Buscar...

Tablas

- Información Para El Rastreo ...

Consultas

Formularios

- Ingreso de Información a Bas...

Informes

- Base de Datos Informe

INGRESO DE INFO. EN BASE DE DATOS PARA EL RASTREO DOCUMENTAL

CARLOS ALBERTO MARIN

Nombres y Apellidos	CARLOS ALBERTO MARIN DAVIA	INFORME
NIT o Documento de I.D.	29760078	NUEVO
Razon Social	SUPERMERCADO LA LIBERTAD	DESHACER
Numero de Archivo	1	ELIMINAR
Pasillo	4	GUARDAR
Ilera	55	
Estanteria Y Nivel	ESTANTERIA 542- NIVEL 3	
No de Caja	8	
Carpeta	2	
Consecutivo	28	

Registro: 14 1 de 10 Sin filtro Buscar

Vista Formulario BLOQ MAYÚS

Fuente: Elaboración propia, 2019

5. Lograr la creación del fichero nos permite la fluidez de la información para ser ubicada con exactitud en este caso el documento que se solicita a buscar.

La información es totalmente retroalimentable ya que Access permite seguir nutriendo la base de datos, también si en el camino de la culturización de la mejora continua se encuentran piezas restantes a esta pestaña de formulario, podría rediseñarla en cualquier momento para que cada vez se vean mejores resultados en cuanto a la búsqueda documental.

De esta manera, dándole solución al segundo objetivo de definir el plan de mejora teniendo en cuenta los requerimientos y necesidad del sistema documental. Permitiendo así la propuesta de una herramienta que cumple con todo lo previamente mencionado y da una posible solución a la problemática.

8 PLANEACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA PRUEBA PILOTO

En el capítulo presente, se presenta la validación de la propuesta, donde se realizó una prueba piloto implementando la propuesta de rastreo documental anteriormente planteada. Los funcionarios de la oficina de documentación tuvieron la disponibilidad de realizar el proceso de búsqueda documental 10 veces debido a su disposición de tiempo y al volumen de cargas laborales. Por este motivo se realizó en un periodo de tiempo de una semana, conforme llegaban las solicitudes a la oficina de documentación, específicamente a la vitrina de atención al usuario del facilitador II. Se implementó la metodología cuando los funcionarios tenían disponibilidad de tiempo y podían participar de la actividad de rastreo documental.

A continuación, en la siguiente imagen se mostrará la base de datos con la cual se practicó la prueba piloto para la búsqueda de un documento en la oficina de documentación por medio del anterior formulario de ingreso y búsqueda.

Figura 15. Datos usados prueba piloto

Nombres y Apellidos	NIT o Documento de ID	Razon Social	Numero de Archivo	Pasillo	Ilera	Estanteria Y Nivel	No de Caja
MANUEL IDARRAGA ORTI	148766378	VIDEO TIENDA ROYALS MAXTER	2	2	A1	ESTANTERIA 210- NIVEL 4	11
RODRIGO SALDARRIAGA	29991722	VARIEDADES LA SEXTA LTDA	2	3	S21	ESTANTERIA 204- NIVEL 3	58
EDUAR GONZALES SAVED	7736628	RESTAURANTE LA CONSTANCIA	3	1	S9	ESTANTERIA 508- NIVEL 2	6
JUAN DAVID SALCEDO RC	12555478	REVUELTERIA FRANCISCO	1	1	B2	ESTANTERIA 110- NIVEL 1	23
SANDRA PATRICIA CARDI	888997	COOPERATIVA AHORRA MAS	3	3	S14	ESTANTERIA 265- NIVEL 3	3
CARLOS ALBERTO MARIN	29760078	SUPERMERCADO LA LIBERTAD	1	4	S5	ESTANTERIA 542- NIVEL 3	8
YEISON STIVEN MARMOL	445533825	BAR ANDROMEDA	1	3	S3	ESTANTERIA 308- NIVEL 1	3
MARTHA ARANA ESTUPIÑ	11667229	TIENDA LAS PALMAS	3	1	S13	ESTANTERIA 178- NIVEL 2	5
SOFIA RODRIGUEZ CRUZ	75879236	ELECTRICOS FILL	2	1	S17	ESTANTERIA 223- NIVEL 4	7
GUSTAVO ANDRES PEREZ	116783008	TIENDA DE ROPA ADRIANA LUCIA	3	2	S10	ESTANTERIA 269- NIVEL 2	2
*	0			0	0		0

Fuente: Elaboración propia, 2019

Aquí se presentan los datos adicionales que se requieren para una óptima búsqueda documental:

- Archivo de ubicación
- No. de pasillo
- Hilera donde está ubicada la caja
- No. de estantería y
- Nivel donde está ubicada la caja que conserva el documento.

Permitiendo así conocer de forma específica y exacta la ubicación de los archivos requeridos en tiempo real.

Figura 16. Información de ubicación de los datos

Numero de Archivo	Pasillo	Hilera	Estanteria Y Nivel	No de Caja	Carpeta	Consecutivo	Haga clic para agregar
2	2 A1		ESTANTERIA 210- NIVEL 4	11	2	8	
2	3 S21		ESTANTERIA 204- NIVEL 3	58	4	15	
3	1 S9		ESTANTERIA 508- NIVEL 2	6	1	29	
1	1 B2		ESTANTERIA 110- NIVEL 1	23	2	14	
3	3 S14		ESTANTERIA 265- NIVEL 3	3	3	7	
1	4 S5		ESTANTERIA 542- NIVEL 3	8	2	28	
1	3 S3		ESTANTERIA 308- NIVEL 1	3	2	8	
3	1 S13		ESTANTERIA 178- NIVEL 2	9	2	28	
2	1 S17		ESTANTERIA 223- NIVEL 4	7	1	45	
3	2 S10		ESTANTERIA 269- NIVEL 2	2	4	17	
0	0			0	0	0	

Fuente: Elaboración propia, 2019

Como resultados a la práctica del Access se presentará a continuación un estudio de tiempos que nos permitirá reconocer el cambio generado en el proceso de rastreo documental utilizando una herramienta distinta, la propuesta en este caso en la búsqueda de documentos en el archivo central del DANE

Tabla 14. Estudio de tiempos: Parte 1 (Prueba Piloto)

ÁREA DE REQUERIMIENTO DE DOCUMENTOS (Tiempo en segundos)				
#	Ingreso requerimiento documento	Ingreso Base de Datos ACCESS	Radicación solicitud	TIEMPO TOTAL REQUERIMIENTO
1	181	47	106	334
2	182	57	108	347
3	177	52	106	335
4	186	54	82	322
5	157	53	87	297
6	166	59	96	321
7	180	53	104	337
8	186	36	81	303
9	178	51	95	324
10	176	53	85	314
Promedio	177	52	95	323,4
Máximo	186	59	108	
Mínimo	157	36	81	

Fuente: Elaboración propia, 2019

Tabla 15. Estudio de tiempos: Parte 2 (Prueba Piloto)

ÁREA DE BUSQUEDA DOCUMENTAL (Tiempo en segundos)						PROCESO RASTREO DOCUMENTAL (seg)
#	Ingreso al archivo central	Búsqueda documental	Realización y entrega copia documento	Reingreso documento solicitado	TIEMPO TOTAL BUSQUEDA DOCUMENTAL	TIEMPO TOTAL RASTREO DOCUMENTAL
1	58	801	332	662	1853	2187
2	58	919	351	671	1999	2346
3	58	732	344	669	1803	2138
4	58	718	354	670	1800	2122
5	58	948	340	683	2029	2326
6	58	858	332	655	1903	2224
7	58	893	330	654	1935	2272
8	58	881	320	679	1938	2241
9	58	824	341	674	1897	2221
10	58	950	355	684	2047	2361
Prom	58	852	340	670	1920,4	2243,8
Max	58	950	355	684		
Min	58	718	320	654		

Fuente: Elaboración propia, 2019

Así mismo, se presenta la comparación del estado actual del rastreo documental del archivo central con los resultados de la prueba piloto. Permitiendo así conocer en qué medida la propuesta es efectiva teniendo en cuenta los indicadores previamente establecidos.

COMPARACIÓN DE INDICADORES

Tabla 16. Análisis comparativo

NOMBRE	FORMULA DEL CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO DIAGNÓSTICO	RESULTADO PRUEBA PILOTO
Calidad	Quejas sobre proceso /	%	20%	0%
	No total de procesos realizados			
Tiempo	Tiempo requerido /	%	349%	97%
	Tiempo máximo estipulado			
Distancia	Distancia recorrida requerida /	%	79%	33%
	Distancia máxima posible a recorrer			
Capacidad	Capacidad de respuesta a la búsqueda documental /	%	40%	85%
	Capacidad esperada de búsqueda			
Productividad	Cantidad de documentos requeridos entregados el tiempos indicados /	%	64%	92%
	Cantidad total de documentos requeridos			
Uniformidad en el flujo del proceso	Cantidad de cruces en el flujo del proceso de rastreo documental /	%	400%	0%
	Cantidad de cruces permitidos			

Fuente: Elaboración propia, 2019

MEDIDAS PREVENTIVAS

En la prueba piloto los indicadores cumplen con los mínimos establecidos, los cuales son: calidad, tiempo, distancia, distancia, capacidad, productividad y uniformidad en el flujo del proceso. Dado el caso que no se cumplan se debe realizar una reestructuración del diseño de la interfaz de la base de datos; reestructurando las medidas que se tuvieron en contemplación para mejorar el proceso de rastreo documental.

También se podría evaluar si la información suministrada por el mismo es suficiente para realizar una búsqueda documental eficaz. Así, completando el ciclo del PHVA, siendo esta la fase de Actuar.

ENTRENAMIENTO RESPONSABLES DEL PROCESO

Para la capacitación del Access aplicable a la oficina de documentación se seleccionan los funcionarios que más intervienen en la búsqueda documental, que son: el facilitador y el pasante SENA, los cuales por lo general son los que siempre realizan la actividad, durante el estudio no se presentó la ocasión en que uno de los analistas tuviera que buscar un documento, si es para un proceso que corresponda a las actividades realizadas por ellos están en la obligación, pero por lo general se apoyan en el facilitador y el pasante.

Se tiene la ventaja que el programa, así como todo el paquete ofimático viene con sus respectivos manuales, tanto en físico como directo desde su página web. Permitiendo así una fácil instrucción o solución de dudas de las personas encargadas de utilizar la nueva herramienta

Se realizarán jornadas de capacitación en mejoramiento continuo, dando a conocer las metodologías, beneficios y posibles mejoras que pueden llegar a tener con la implementación de este tipo de procesos metodológicos. Permitiendo identificar las fases del mismo dentro del plan de mejora propuesto y dado el caso que existan falencias, faltantes o posibles mejoras reconocer en que partes del proceso se pueden implementar y así reestructurar la herramienta para aumentar la eficacia y eficiencia del proceso de rastreo documental

Gracias a las pruebas pilotos que se realizaron con la ayuda del personal se pudo verificar los tiempos de respuesta que genera el nuevo aplicativo Access, demostrando de una forma positiva tiempos de respuestas reducidos en gran forma, en la semana que se llevó acabo esta toma de tiempos y de distancias.

LISTA DE BENEFICIOS DIRECTOS

A continuación, se presentan los beneficios directos que pueden aportar a la actividad de rastreo documental siempre y cuando sea cambiado el sistema de búsqueda documental propuesto:

- Reducción de tiempos en la búsqueda documental.
- Recorrido en menos distancia reduciendo fatigas y cansancio.
- Optimización del proceso complementando con características restantes.
- Mejoramiento en logística

LISTA DE BENEFICIOS INDIRECTOS E INTANGIBLES

A continuación, se presentan los beneficios indirectos que pueden aportar a la actividad de rastreo documental siempre y cuando sea cambiado el sistema de búsqueda documental propuesto:

- Reducción de enfermedades laborales tales como: Hinchazón en las plantas, de los pies, juanetes, tendinitis o tendón de Aquiles, venas varices, artritis, problemas cervicales, dolores musculares, problemas circulatorios, etc.
- Disminución de quejas y reclamos debido a los largos tiempos de espera por los documentos requeridos

CONDICIONES DE APLICABILIDAD

Basados en la información brindada por la directriz del área Administrativo y Financiero, que son de quienes depende la oficina de documentación, es necesario para la implementación del proyecto lo siguiente:

- Designar un computador portátil que son los únicos a los cuales se les pueden hacer cambios como la instalación de un software.
- Se propone ante nivel central que está ubicado en la capital colombiana Bogotá, se envía la propuesta a través de la dirección administrativa y financiera que es la encargada de las peticiones o sugerencias que falten en el área.
- En el momento ningún computador de la oficina de documentación cuenta con el paquete de office, por lo tanto, se hace necesario la apertura en el computador portátil que esta designado al facilitador II.

- Una vez realizada la gestión y el aval de Nivel Central, se procede con la oficina de informática la cual esta encarga de los sistemas de información de la entidad y es quienes procederán a la instalación.

El presente capítulo permitió presentar el planteamiento de las últimas fases de la mejora continua, además que se presentó los cambios generados por la memoria, en este caso realizando una prueba piloto de la mano con los funcionarios encargados del proceso.

9 CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES												
	AÑO 2017		AÑO 2018										
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
Desarrollo de anteproyecto													
Inicio con diagnostico y recopilacion de datos para evaluar el estado actual del proceso de busqueda documental en la oficina de documentacion													
Determinar los factores que afectan el sistema actual													
Formulacion del nuevo aplicativo adecuado para la busqueda documental													
Implementacion del nuevo aplicativo													
Conclusiones y Recomendaciones													
Entrega del proyecto de grado													

10 PRESUPUESTO

Presupuesto Para la Implementacion de Mejora Continua			
CONCEPTO	VALOR UNITARIO	UNIDADES	PRECIO TOTAL
Microsoft Office 365 (Incluye Access) Mensual	\$17.999.00	1	\$17.999.00
Computador Portatil	\$1.700.000.00	1	\$1.700.000.00
Capacitacion de Access	\$204.000.00	12 horas	\$204.000.00
TOTAL			\$ 1.904.017

11 CONCLUSIONES

- El realizar el diagnóstico del proceso documental dio oportunidad de explorar el estado actual del sistema del archivo central. Además, permitió reconocer las falencias y las oportunidades de mejora que se pueden realizar utilizando herramientas administrativas. De acuerdo con el diagnóstico realizado en el Área Documental se requiere fortalecer el conocimiento y manejo sobre la administración documental y la organización de los Archivos, además de buscar alternativas para los procesos internos que actualmente se realizan en el proceso de rastreo documental por la forma arcaica que a día de hoy se emplea.
- La definición del plan de mejora basado en el ciclo de Deming realizado de manera metodológica permitió proponer un diseño de un sistema de búsqueda que fuera de fácil entendimiento, uso y que pudiera adaptarse a cambios relacionados con el entorno y los nuevos requerimientos de la administración. La propuesta permitió visionar y plantear una propuesta que se orientase a la disminución no solo de los tiempos de los procesos y los trabajadores; sino también optimizar el manejo y presentación de los documentos. El uso de la tecnología propone una acertada combinación entre el manejo de la documentación y los procesos laborales diarios que se pueden generar en una organización.
- Los resultados de la prueba piloto permitieron constatar la efectividad de la propuesta. Minimizando los tiempos de respuesta y las distancias recorridas de búsqueda documental, provocando así un desgaste físico menor en los colaboradores y una satisfacción superior entre las personas que utilizan el servicio. La propuesta permite utilizar toda la información relacionada con los documentos y plasmarla en un solo lugar, agilizando así el proceso de búsqueda. La herramienta propuesta presenta todos estos datos de manera clara para una minimización efectiva de los tiempos de búsqueda de los documentos requeridos. Siendo la propuesta el producto de esta investigación, es de destacar que los beneficios que puede traer a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales no se harían esperar en efectividad tanto del desempeño de las labores como en consulta, acceso de documentos, control, conservación y reducción de tiempo; como también no es de negar que el tiempo para su implementación debe ser considerado debido a la antigüedad de las normas que actualmente regulan la metodología de documentación técnica.

12 RECOMENDACIONES

- El utilizar un software ofimático de gran popularidad y fácil manejo permite manejar clara y fácilmente el desarrollo de la estructura de cualquier base de datos haciendo que este tipo de propuestas en proyectos sea más escalable.
- Cabe resaltar que se propone la utilización de una herramienta que forma parte del paquete ofimático de Office, las empresas actualmente cuentan con las licencias de este programa en específico. Por lo que para su uso solo quedaría necesario aplicarla a los nuevos equipos requeridos para la aplicación de este tipo de mejoras.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias , C. (2009). IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS DE MEJORAMIENTO CONTINUO Y SOPORTE EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL PROYECTO INVERSURA – ALMACENAR. UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE MEDELLÍN.
- Cuatrecasas , L. (1999). Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación. Ediciones Gestión 2000.
- CONSEJO NACIONAL DE ARCHIVOS. Instructivo de organización básica y Gestión de Archivos Administrativos. Quito. 2005. p.47
- COLOMBIA. Código de Procedimiento Civil. Artículo 252. – Distintas clases de documentos.
- COLOMBIA. Archivo General de la Nación.
- Daufi, J., & Lacruz, S. (2009). El sistema de gestión documental de la Universidad de Barcelona en el marco de la Administración electrónica: un elemento más para fomentar la mejora continua. Facultad de Biblioteconomía y Documentación, 23.
- Diccionario De Terminología Archivística. (1995)
- Deming, E. (1989). Article. PLAN-DO-CHECK-ACT
- Departamento de Impuestos y Aduanas Nacionales. Pagina web. DIAN.gov.com Consultado 23/04/2019
- Goldratt, E. (1982). La Teoría de las Restricciones (Theory of Constraints - TOC). Universidad de Tel Aviv. NORTH RIVER P.
- González, L. 2002. Metodología de la investigación. 3ed. Mcgraw-Hill / Interamericana De México, pp. 212-220.
- Herrera Londoño, A., & Martínez Suárez, K. Y. (2019). Diagnóstico sobre el nivel de cumplimiento de la Ley de Archivos de la Nación (594 de 2000) en la Oficina de asistencia al cliente en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura [recurso electrónico].
- Hurtado Castro, Y., & Riascos Micolta, P. A. (2013). Propuesta Para El Mejoramiento De Los Archivos De Gestión De La Dirección Seccional De Impuestos Y Aduanas De

Buenaventura (Dian) Bajo Los Requerimientos Del Archivo General De La Nación.
Universidad Del Valle Sede Pacífico.

Hussmann, K. (2009). ABC para la implementación de un Programa de Gestión Documental - PGD.

Ley 594 de 2000 - Ley General de Archivos.

Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional

Martínez, L. et al. (2005). Sistema para la investigación académica. JISTEM - Journal of Information Systems and Technology Management, 2(2), 189–203.

Mejía, M. (2005). GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL. BOGOTÁ.

Méndez , C. (2008). METODOLOGÍA: DISEÑO Y DESARROLLO DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN CON ÉNFASIS EN CIENCIAS EMPRESARIALES (4ta ed.). México: LIMUSA.

Neira , C. & Sierra , S. (2009). Diseño e implementación de un Modelo de Gestión Documental para la serie Historias Laborales del Área de Talento Humano de la Empresa Colgrabar S.A. PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA.

Pineda, E. Alvarado, E., & Canales, F. (1994) Metodología de la investigación. Manual para el desarrollo del personal de salud. Washington: 2ª edición. Editorial OPS/OMS.

Quintero, B. & Fuentes, P. (2007) Diseño de un Sistema de Gestión Documental para el Programa de Ingeniería de Sistemas en la Universidad de San Buenaventura. Universidad De San Buenaventura. Facultad De Ingeniería. Programa Ingeniería De Sistemas. Bogotá DC

Reglamento General de Archivos (1994)

Yepes, J. L. (2015). La información en el origen y desarrollo de la Documentación, 6(2).

W. Edwards Deming (1989), “Calidad, Productividad y Competitividad: la salida de la crisis”, Madrid, Ediciones Díaz de Santos.

Zapata, C. (2015). Directrices para estructura un programa de gestión de documentos en las organizaciones. En: Revista Códice, N° 2, pp. 97-111. Bogotá; Universidad de la Salle.

ANEXOS
PROPUESTA DE MEJORA CONTINUA, PARA EL SISTEMA DOCUMENTAL DEL ARCHIVO
CENTRAL EN LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN), TULUÁ,
VALLE DEL CAUCA

FORMULARIO DE IDENTIFICACIÓN DE FALENCIAS

Datos Personales.

Nombre(s): _____

Apellidos: _____

Fecha de Nacimiento: día: _____ mes: _____ año: _____

Entidad en la cual labora: _____

Área Laboral: _____ Cargo: _____ Tiempo en la Organización: _____

1. ¿Qué fallos considera que existen en la búsqueda de documentos en el área de objeto de estudios?

2. ¿Qué elementos considera que faltan en el sistema de búsqueda documental actual?

3. ¿Qué sugerencias de mejora podría aportar usted como colaborador de la organización?

4. ¿Qué beneficios cree que pueda tener la mejora de la búsqueda de documental?

Tratamientos de datos.

Por medio de la cual se manifiesta que los datos recolectados en este formulario son única y exclusivamente para fines de investigativos de la facultad de ciencias de la administración de la Universidad del Valle.

Teniendo en cuenta lo anterior, autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a la Universidad del Valle para utilizar mis datos en la investigación denominada "PROPUESTA DE MEJORA CONTINUA, PARA EL SISTEMA DOCUMENTAL DEL ARCHIVO CENTRAL EN LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN), TULUÁ, VALLE DEL CAUCA"

Firma: _____

ID: ____ No. _____