

**MEJORA DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL PROCESO DE
EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN POR COMPETENCIAS LABORALES EN EL
CENTRO PARA EL DESARROLLO DEL HABITAT Y LA CONSTRUCCIÓN
SENA PEDREGAL**

WILMER PATERNINA ZULUAGA

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO
FACULTAD DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL
TECNOLOGÍA EN PRODUCCIÓN INDUSTRIAL
MEDELLÍN
2016**

**MEJORA DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL PROCESO DE
EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN POR COMPETENCIAS LABORALES EN EL
CENTRO PARA EL DESARROLLO DEL HABITAT Y LA CONSTRUCCIÓN
SENA PEDREGAL**

WILMER PATERNINA ZULUAGA

**Proyecto de grado para optar al título de:
Tecnólogo en Producción Industrial**

**Asesora:
BANESSA OSORIO CASTAÑO
Economista, especialista en Gerencia Financiera**

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO
FACULTAD DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL
TECNOLOGÍA EN PRODUCCIÓN INDUSTRIAL
MEDELLÍN
2016**

Nota de aceptación:

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Presidente del Jurado

Medellín, 25 de mayo de 2016

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	16
1. PROBLEMA	17
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
2. OBJETIVOS	19
2.1 OBJETIVO GENERAL	19
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
3. JUSTIFICACIÓN	20
4. MARCO REFERENCIAL.....	21
4.1 MARCO CONTEXTUAL	21
4.1.1 Antecedentes Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).	22
4.2 MARCO TEÓRICO	24
4.2.1 Gestión Documental.	24
4.2.2 Competencia Laboral.....	24
4.2.3 Documentos que genera el proceso de ECCL- SENA.....	25

4.2.4 Beneficios	28
4.2.5 Marco legal para la gestión documental.....	29
5. DISEÑO METODOLÓGICO	31
5.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	31
5.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	31
5.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	32
5.3.1 El Cuestionario.	32
5.3.2 La Entrevista semiestructurada.	32
5.4 SELECCIÓN DE LA MUESTRA	33
5.4.1 Población..	33
5.5 CÁLCULO DE LA MUESTRA.....	33
5.6 ETAPAS PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO.....	33
5.6.1 El método en la gestión documental.....	34
5.7 RECURSOS.....	35
5.8 CRONOGRAMA	36
6. RESULTADOS	39
6.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DEL ÁREA DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN POR COMPETENCIAS LABORALES.....	39

6.2 ANÁLISIS DE LOS PROCESOS CORRESPONDIENTES AL MÉTODO APLICADO EN EL TRATAMIENTO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL	42
6.3 PLANEACIÓN DE ESTRATEGIAS EDUCATIVAS QUE PERMITAN GENERAR UNA CULTURA INSTITUCIONAL DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL	47
6.3.1 Estrategia educativa - Taller de capacitación.	47
6.4 IMPLEMENTAR PROCESOS DE ACTUALIZACIÓN DE TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL Y LA METODOLOGÍA 5S, APLICADA A LA GESTIÓN DOCUMENTAL	52
6.4.1 Diagnóstico Inicial Metodología 5s.	53
6.4.2 Resultados de la aplicación metodología 5s para la mejora de la gestión documental.....	55
7. CONCLUSIONES.....	58
7. RECOMENDACIONES	60
BIBLIOGRAFÍA.....	61
ANEXOS.....	63

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Cronograma.....	37
Tabla 2. Metodología Taller educativo.....	48
Tabla 3. Prueba diagnóstica de metodología 5s.....	49

LISTA DE IMÁGENES

	Pág.
Imagen 1. Diagnostico.....	53
Imagen 2. Diagnostico.....	53
Imagen 3 Diagnostico.....	54
Imagen 4 Diagnostico.....	54
Imagen 5. Diagnostico.....	54
Imagen 6. Diagnostico.....	54
Imagen 7. Diagnostico.....	54
Imagen 8. Diagnostico.....	54
Imagen 9. Selección.	55
Imagen 10. Selección.	55
Imagen 11. Ordenar.	56
Imagen 12. Ordenar.	56
Imagen 13. Limpiar.	56
Imagen 14. Limpiar.	56
Imagen 15.Estandarizar.....	57
Imagen 16. Estandarizar.....	57
Imagen 17.Mantener.	57
Imagen 18.Mantener.	57

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Proceso de la mejora continua.	34
Figura 2. Recursos del proyecto.....	36
Figura 3. Proceso 5s.....	53

LISTA DE GRÁFICAS

Pág.

Gráfica 1. Distribución de frecuencia de la aplicación de tablas de retención documental en la totalidad de evaluadores por competencias laborales del centro para el desarrollo del hábitat y la construcción SENA pedregal 2016.	39
Gráfica 2. Distribución de frecuencia del nivel de conocimiento del tema de tablas de retención documental, en la totalidad de evaluadores por competencias laborales del centro para el desarrollo del hábitat y la construcción SENA pedregal 2016.	40
Gráfica 3. Distribución de frecuencia de los eventos de capacitación para mejorar o actualizar sus conocimientos en el tratamiento de la gestión documental, en la totalidad de evaluadores por competencias laborales del centro para el desarrollo del hábitat y la construcción SENA pedregal 2016.	40
Gráfica 4. Distribución de frecuencia de los eventos de capacitación para mejorar o actualizar sus conocimientos en el tratamiento de la gestión documental, en la totalidad de evaluadores por competencias laborales del centro para el desarrollo del hábitat y la construcción SENA pedregal 2016.	41
Gráfica 5. Distribución de frecuencia del conocimiento del proceso 5s, en la totalidad de evaluadores por competencias laborales del centro para el desarrollo del hábitat y la construcción SENA pedregal 2016.	41

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Encuesta evaluadores por competencias de laborales en el centro para el desarrollo del hábitat y la construcción SENA pedregal.	63
Anexo 2. Entrevista semiestructurada líder del centro para el desarrollo del hábitat y la construcción SENA pedregal.	64
Anexo 3. Formato Informe de Auditoría.	65
Anexo 4. Formato cuestionario (evaluación de conocimientos).....	66
Anexo 5. Formato hoja de respuesta del cuestionario (evaluación de conocimientos).	67
Anexo 6. Formato lista de chequeo de evidencia de desempeño/producto de evaluación y certificación de competencias laborales.	69
Anexo 7. Formato asistencia a la sensibilización e inducción de evaluación y certificación de competencias laborales proceso gestión por competencias para las cualificaciones.	71
Anexo 8. Tablas de retención documental.	72
Anexo 9. Fichas de inscripción proceso de evaluación y certificación por competencias.....	77
Anexo 10. Control de trazabilidad para el mejoramiento y sostenimiento de la mejora de la gestión documental, autor: Wilmer Paternina Zuluaga.....	78

GLOSARIO

APTITUDES: Destrezas o habilidades, innatas o adquiridas que tiene una persona para realizar una tarea o cumplir una función determinada como ejemplo: se puede citar la aptitud musical, la aptitud del lenguaje, la numérica y la espacial.

ASPIRANTE: Persona que ha manifestado formalmente (solicitud registrada) su interés en participar en proyecto de certificación por competencia laboral.

AUDITORIA: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluar de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en la que se cumplen los criterios de la auditoria.

AUDITORIA EXTERNA: Es realizada a los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales como requisito para la certificación con el fin de verificar su conformidad. La realizan auditores de otros centros y está sujeta al cumplimiento de los lineamientos establecidos en esta guía.

CANDIDATO: Persona que ha cumplido los requisitos de ingreso especificados y ha oficializado su ingreso al proceso, mediante el registro de inscripción.

CDHC: Centro para el desarrollo del hábitat y la construcción.

CAPACIDADES: Es el conjunto de recursos, aptitudes, conocimientos, destrezas y habilidades que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea.

CENTRO DE EVALUACION: Centro del SENA que adelanta proyecto de evaluación y certificación de competencia laborales.

CERTIFICACIÓN DE LA COMPETENCIA LABORAL: Reconocimiento por escrito que hace un organismo certificador de una persona que cumple con los requisitos establecidos, de conocimiento, desempeño y producto establecidos en una norma de competencia laboral.

CERTIFICADO DE LA COMPETENCIA LABORAL: Documento otorgado por el organismo certificador investido de autoridad jurídica, donde se reconoce la competencia de una persona para desempeñar una función productiva. El

certificado se otorga, teniendo como referencia de evaluación, una norma de competencia laboral y su característica particular es que tiene un periodo establecido de vigencia.

COMPETENCIA LABORAL: La competencia laboral es la capacidad real que tiene una persona para aplicar conocimientos, habilidades y destrezas, valores Comportamientos, en el desempeño laboral, en diferentes contextos.

CONSTANCIA LABORAL: Es la que un aspirante de forma independiente elabora sustentando su experiencia relacionada en la actividad a evaluar y las referencias físicas que puedan dar testimonio de ello.

CUALIFICACIÓN: Es el conjunto de competencia con significado para el desempeño de actividades de trabajo previamente definidas según los criterios de calidad que pueden ser adquiridas a través de la experiencia laboral o mediante formación modular el conocimiento del candidato.

CUESTIONARIO: Es un instrumento de evaluación conformado por un conjunto intencionado y articulado de ítems que responden a los propósitos planteados en la estructura de la norma de competencia laboral y cuya aplicación permite evaluar el conocimiento del candidato.

EVALUACIÓN DE LA COMPETENCIA LABORAL: Proceso por medio del cual un evaluador recoge evidencias de desempeño, producto y conocimiento de una persona con el fin de determinar si es competente o aun no competente, para desempeñar una función productividad. Tal proceso se centra en el desempeño real de las personas, soportado en evidencias válidas y confiables con base en la NCL como referente, no en potencialidades.

EVALUACIÓN: Proceso que valora el cumplimiento de los requisitos del esquema por parte de un candidato.

EVALUADORES: Personas expertas en el área a evaluar y formadas en la metodología para evaluar competencias laborales, reconocidas por el SENA como organismo certificador para adelantar procesos de Evaluación y Certificación de la Competencia Laboral.

EVIDENCIAS: Pruebas tangibles del desempeño, conocimiento y producto que determinan la competencia laboral de un candidato.

INDEPENDIENTES: Se entiende como trabajador independiente a toda persona natural que realice una actividad económica o preste sus servicios de manera personal y por su cuenta y riesgo, mediante contratos de carácter civil, comercial o administrativo, distintos al laboral.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN: Son herramientas con características particulares destinadas a evidenciar el desempeño, verificar los conocimientos y evaluar los productos de acuerdo con un estándar de competencia laboral en el que se establecen los criterios que un candidato debe demostrar para determinar las competencias y habilidades en el ejercicio de una función productiva.

JUICIO DE COMPETENCIA LABORAL: Es el resultado obtenido por el candidato después de haber presentado las evidencias establecidas en la norma de competencia laboral que sirvió como referente para la evaluación.

LISTA DE CHEQUEO DE DESEMPEÑO: Es un instrumento que permite al evaluador recolectar datos observables del candidato en un ejercicio laboral, verificando de una manera estructurada y procesual el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma de competencia laboral.

LISTA DE CHEQUEO DE PRODUCTO: Es un instrumento que permite al evaluador recolectar información de los resultados de producto del candidato en una práctica laboral, verificando de una manera estructurada y procesual el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma de competencia laboral.

NORMA DE COMPETENCIA LABORAL: Estándar referido a una función productiva que en conjunto, puede conformar un perfil técnico o titulación.

NCL: Norma de competencia laboral.

NSCL: Norma Sectorial de competencia laboral.

OPORTUNIDAD: Única opción que se le da al candidato para presentar las competencias faltantes cuando el porcentaje de aprobación de la evaluación inicial es mayor o igual al 80% en cualquiera de las evidencias requeridas por la NCL.

PECCL: Proceso de Evaluación por Competencia Laboral.

PROCESO DE EVALUACIÓN: Es la evaluación que adelanta un evaluador a un grupo de candidatos en una NCL dentro de un PECCL.

PROCESO DE CERTIFICACIÓN: Todas las actividades mediante las que un organismo de certificación establece que una persona cumple con los requisitos de competencia especificados, que incluyen la solicitud, la evaluación, la decisión sobre la certificación, la vigencia de la certificación, el uso de la certificación y logotipos/marcas.

SENA: Servicio Nacional de Aprendizaje.

TITULACIÓN: Perfil técnico de competencia laboral que describe los desempeños competentes en campo ocupacional o en una ocupación.

INTRODUCCIÓN

A través de este ejercicio de investigación se pretende aportar en la cualificación del proceso de mejora de la gestión documental para la evaluación y certificación por competencias laborales en el centro para el hábitat y la construcción SENA pedregal 2015.

Es importante resaltar el valor institucional que genera la implementación de buenas prácticas de gestión documental, para garantizar la mejora continua de los procesos; el buen ejercicio de la gestión documental tanto en instituciones públicas como privadas aporta al desarrollo estratégico de los objetivos trazados por la misma, ya que permite una ejecución ordenada y planificada del proceso.

En este ejercicio de investigación se pretende identificar posibles falencias en el proceso de gestión documental, y a partir de estas, desarrollar una propuesta para la cualificación del proceso de certificación por competencias laborales, el cual implica la recepción, almacenamiento, consulta, el flujo y la destrucción de documentos físicos y electrónicos que están en constante movimiento, con el objetivo de implementar procesos planeados y ejecutados estratégicamente acorde con la norma, para así generar eficiencia y eficacia que permita la optimización de los tiempos, los procesos y un mejor servicio a los usuarios del centro para el desarrollo del hábitat y la construcción SENA pedregal.

1. PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Colombia adelanta la evaluación y certificación de las competencias laborales (ECCL) del talento humano del país, a partir de las normas de competencia laboral definidas por el sector productivo, mediante las mesas sectoriales. El SENA y otros organismos certificadores acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación ONAC, prestan en la actualidad el servicio de certificación de personas. Estos parámetros nacionales son una herramienta para la valoración de las competencias de los trabajadores, que incluyen la demostración de evidencias de conocimiento, producto y desempeño por parte de los candidatos sin importar como ni cuando estos se hayan adquiridos, así mismo, facilitan la medición, mejoramiento de la calidad, productividad de las empresas y de conglomerados de empresas, cadenas productivas, sectores y regiones (SENA, 2014, p. 7).

El escenario donde se pretende analizar las practicas del ejercicio en la gestión documental, es el SENA entidad pública reconocida a nivel nacional por su fortaleza en la formación para el trabajo; específicamente analizaremos los procesos de gestión documental el área de evaluación y certificación por competencias laborales del centro para el desarrollo del hábitat y la construcción SENA pedregal de la ciudad de Medellín.

En el último tiempo área de certificación por competencias laborales del centro para el desarrollo del hábitat y la construcción, ha experimentado un incremento muy significativo de usuarios, lo cual se ve reflejado en la gran demanda de empresas e independientes de diferentes regiones del país interesados en desarrollar dicho proceso con el SENA.

Este proceso donde se evalúa y se certifica la labor empírica de empleados de la construcción, gas y maquinaria pesada, para la ejecución de obras civiles y de infraestructura no solo es importante en la medida que se cualifica esta población sino que además se amplía su campo de acción y aporta en el mejoramiento de los procesos de las entidades contratantes dadas las actuales exigencias del mercado.

Una de las situaciones problemáticas que se encuentran al interior del CDHC específicamente en la aérea de gestión documental para el proceso de evaluación y certificación por competencia laboral (PECCL), es que sus tablas de retención

documental (TRD), se encuentran desactualizadas, lo cual no permite que dicho proceso sea eficiente y acorde con los documentos que requiere la CCL.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Se puede mejorar la gestión documental para el proceso de evaluación y certificación por competencias laborales en el centro para el desarrollo del hábitat y la construcción SENA pedregal 2015?

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Optimizar el proceso de Gestión documental en el área de evaluación y certificación por competencias laborales en el centro para el desarrollo del hábitat y la construcción SENA pedregal 2016.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar el estado actual de la Gestión Documental del área de evaluación y certificación por competencias laborales en el centro para el desarrollo del hábitat la y la construcción SENA pedregal.
- Analizar los procesos correspondientes al método aplicado en el tratamiento de la gestión documental, del área de evaluación y certificación por competencias laborales, en el centro para el desarrollo del hábitat y la construcción SENA pedregal.
- Planear estrategias educativas que permitan generar una Cultura Institucional de la Gestión Documental, en el área de evaluación y certificación por competencias laborales del centro para el desarrollo del hábitat la y la construcción SENA pedregal.
- Implementar procesos de actualización de tablas de retención documental y la metodología 5s, aplicada a la gestión documental, en el área de evaluación y certificación por competencias laborales del centro para el desarrollo del hábitat la y la construcción SENA pedregal.
- Socializar y difundir los resultados concretados en unas propuestas de mejora, para optimizar el proceso de Gestión documental en el área de evaluación y certificación por competencias laborales en el centro para el desarrollo del hábitat y la construcción SENA pedregal 2016.

3. JUSTIFICACIÓN

Este proyecto de investigación es importante en la medida que busca satisfacer la necesidad de mejora de la gestión documental para el proceso de evaluación y certificación por competencias laborales en el centro para el desarrollo del hábitat y la construcción, este centro en crecimiento que atiende más de 300 usuarios por mes, ya sean independientes o por alianza, los cuales van a obtener el mayor beneficio, en la medida que el proceso sea más sencillo ágil y ordenado, se verán reflejados en menos tiempo invertido para realizar los trámites y además los empleados podrán tramitar el proceso de forma más ágil, dando oportuna respuesta a la solicitudes, lo cual beneficia al usuario y al SENA como institución.

La mejora del proceso de la gestión documental es relevante en el proceso de formación ya que permite aplicar conceptos y teorías propias del área de estudio y desarrollarlos en la práctica, lo cual permite avanzar en el conocimiento y realizar un aporte desde la producción Industrial.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO CONTEXTUAL

A partir de la Segunda Guerra Mundial, en Europa y los Estados Unidos de un modo particular se empiezan a plantear problemas relacionados con la inflación de papel en el seno de las administraciones y la búsqueda de la eficacia y la economía en la gestión de los asuntos públicos y en relación con el ciudadano; ante esta situación comienzan a adaptar a su idiosincrasia administrativa particular las soluciones formuladas y experimentadas en los Estados Unidos (Archivo General de la Nación, 2014)

En Colombia, el Reglamento General de Archivos – Acuerdo 07 de 1994 expedido por el Archivo General de la Nación, contempló el término Gestión de Documentos y desarrolló el tema en aspectos como la responsabilidad frente a la gestión documental, organización de archivos administrativos, sistemas empleados para la gestión de documentos, valoración documental, transferencias de documentos con valor permanente y eliminación de documentos (Archivo General de la Nación, 2014)

En 1996 el Archivo General de la Nación de Colombia en su publicación “Gestión documental: bases para la elaboración de un programa”, brinda algunos lineamientos generales para la implementación de un programa de gestión documental (Archivo General de la Nación, 2014)

Con la Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos, el tema de la gestión documental queda consignado en el Título V, Artículos 21 al 26, en los que se establece que las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión documental, se señalan los procesos archivísticos, la formación de archivos a partir del concepto de archivo total, la obligatoriedad de las tablas de retención, la reglamentación de los documentos contables, notariales y otros y la obligación de los inventarios documentales (Archivo General de la Nación, 2014)

El servicio nacional de aprendizaje (SENA), regula su accionar en materia de tratamiento de la gestión documental como en todas las Entidades del Estado, por medio de leyes entre la cuales encontramos:

La Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos) y sus Acuerdos reglamentarios, expedidos por el Archivo General de la Nación, el Decreto 2509 de 2012, (Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las entidades del Estado), la Directiva Presidencial 04 de 2012 (Racionalización de trámites y Cero Papel) y los lineamientos de Gobierno en Línea (Cero Papel y uso de tecnologías de la información (SENA, 2014).

En el SENA con base en la normatividad externa se han expedido a nivel interno las Resoluciones 01726 y 01728 de 2003, 02625 y 02626 de 2005 y 2340 de 2010 y para la elaboración de documentos se tiene en cuenta las Normas Icontec para Documentos Comerciales (...) Todas estas normas promueven la racionalización y organización de los documentos de la Administración Pública y promueven su conservación y consulta de acuerdo con los valores que soporten para la cultura, la ciencia, la tecnología o la historia del país (...) El manejo de la información es esencial para todas las actividades y para el avance del conocimiento. En los archivos se conserva parte significativa de ese creciente mundo de la información, ya que en ellos quedan los registros no solo de los hechos de la gestión pública o privada, sino muchos datos que genera la ciencia, la técnica y el arte, motivo por el cual es fundamental regular su organización (SENA, 2014, p. 4).

4.1.1 Antecedentes Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

El SENA nació durante el gobierno de la Junta Militar, posterior a la renuncia del General Gustavo Rojas Pinilla, mediante el Decreto-Ley 118, del 21 de junio de 1957. Su función, definida en el Decreto 164 del 6 de agosto de 1957, fue brindar formación profesional a trabajadores, jóvenes y adultos de la industria, el comercio, el campo, la minería y la ganadería. Su creador fue Rodolfo Martínez Tono.

Así mismo, siempre buscó proporcionar instrucción técnica al empleado, formación complementaria para adultos y ayudarles a los empleadores y trabajadores a establecer un sistema nacional de aprendizaje. La Entidad tiene una estructura tripartita, en la cual participarían trabajadores, empleadores y Gobierno, se llamó Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), que se conserva en la actualidad y que muchos años después, busca seguir conquistando nuevos mercados, suplir a las empresas de mano calificada utilizando para ello métodos modernos y lograr un cambio de paradigma en cada uno de los procesos de la productividad. (SENA, s.fa, párr. 1-2)

Misión:

El SENA nace como respuesta a la necesidad de capacitar a los trabajadores colombianos, a través de una unidad de método y estándares definidos, respondiendo así al trabajador y a la empresa en pro del aumento de la productividad del país. La razón de ser del SENA está centrada en invertir en el desarrollo de los trabajadores, o quienes sin serlo lo requieran, mediante la formación profesional integral con el fin de contribuir al desarrollo del país.

De esta manera, la Ley 119 de 1994 define la Misión del SENA de la siguiente manera: “El Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, está encargado de cumplir la función que corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos; ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país. (SENA, 2011, p. 12)

MEGA 2020 “SENA de clase mundial”

En el 2020, el SENA será una Entidad de clase mundial en formación profesional integral y en el uso y apropiación de tecnología e innovación al servicio de personas y empresas; habrá contribuido decisivamente a incrementar la competitividad de Colombia a través de:

- Aportes relevantes a la productividad de las empresas.
- Contribución a la efectiva generación de empleo y la superación de la pobreza.
- Aporte de fuerza laboral innovadora a las empresas y las regiones.
- Integralidad de sus egresados y su vocación de servicio.
- Calidad y estándares internacionales de su formación profesional integral.
- Incorporación de las últimas tecnologías en las empresas y en la formación profesional integral.
- Estrecha relación con el sector educativo (media y superior).
- Excelencia en la gestión de sus recursos (humanos, físicos, tecnológicos y financieros). (SENA, 2011, p. 12)

4.2 MARCO TEÓRICO

4.2.1 Gestión Documental. “Se entiende por gestión documental todos los procesos, desde la creación de los documentos hasta su conservación definitiva o eliminación. La gestión documental comienza cuando se crean los documentos e interviene en las decisiones de cómo, cuándo y dónde se crean documentos que reflejan las actividades llevadas a cabo”. (Bustelo, s.f, p. 23)

4.2.1.1 Las Normas ISO De Gestión Documental.

La gestión documental dentro de ISO se encuadra dentro del Comité Técnico 46(TC46-Information and Documentation), que fue creado en 1947 en los primeros meses de la organización, y que mantiene 43 normas que tratan diversos aspectos como los códigos de países y lenguas, los distintos números de publicaciones como el ISBN, ISSN, ISAN, etc., las estadísticas para bibliotecas, los formatos de intercambio y todo lo relacionado con la gestión de documentos. Dentro de este comité técnico existe un subcomité especializado, el TC46/ SC11. Archives / Records Management, creado en 1998, que se encarga de redactar las normas en este campo. Hay otro comité técnico, cercano al TC46/SC11, el TC171-Document management applications, que trabaja específicamente el campo de las aplicaciones informáticas relacionadas con la gestión documental y de la información. (Bustelo, s.f, p. 9).

En la normalización ISO la orientación seguida por el TC46/SC11, definida en su norma fundacional ISO 15489- Gestión de documentos, es incluir en la gestión documental todos los procesos y controles documentales desde la creación del documento o incluso antes. El objetivo máximo es la integración de la gestión documental en los procesos de trabajo. Esta visión se aleja de la concepción de la gestión documental desde el punto de vista del archivo más tradicional, en el que los procesos y controles se aplican una vez que la documentación ha sido incorporada al archivo. (Bustelo, s.f, p. 9).

La norma ISO 15489 tiene dos partes. La primera (la ISO 15489-1) provee un marco para gestionar documentos describiendo las buenas prácticas y los procesos y controles documentales que deberían implementarse. La segunda (la ISO 15489-2) es un informe técnico que profundiza en detalles adicionales que ayudan a explicar la primera parte. (Bustelo, s.f, p. 14).

4.2.2 Competencia Laboral. “La competencia laboral es la capacidad real que tiene una persona para aplicar conocimientos, habilidades y destrezas, valores y comportamientos, en el desempeño laboral, en diferentes contextos” (SENA, s.fb, párr. 1).

Normas de Competencia Laboral:

“Son estándares reconocidos por el sector productivo, que describen los resultados que un trabajador debe lograr en su desempeño; los contextos en que éste ocurre, los conocimientos que debe aplicar y las evidencias que debe presentar para demostrar su competencia. Las normas son la base fundamental para la modernización de la oferta educativa y para el desarrollo de los correspondientes programas de certificación”. (SENA, s.fb, párr. 2)

Certificación de la Competencia Laboral:

“La Certificación de la Competencia Laboral de las personas es el reconocimiento que hace un organismo certificador acreditado, a un trabajador porque hace bien su trabajo al cumplir con los requisitos establecidos por los expertos en una norma de competencia laboral, confirmando con ello la capacidad que tiene para desempeñarse en diferentes funciones y contexto laborales. La certificación de la Competencia Laboral de una persona tiene como único referente una norma de competencia laboral, unidad mínima de certificación, y su logro debe guardar correspondencia con las demandas del sector productivo”. (SENA, s.fb, párr. 3-4)

4.2.3 Documentos que genera el proceso de ECCL- SENA. El proceso de evaluación y certificación por competencias laborales posee unas etapas llamadas momentos, donde se recogen las evidencias de los candidatos en los diferentes formatos que la guía de certificación establece, la documentación que se genera será luego consolidada y archivada por el apoyo administrativo (SENA, 2014).

Formato de evidencia sensibilización del proceso. (Ver anexo N.7). Se presenta al grupo de aspirantes la información necesaria sobre el procedimiento, utilizado la presentación oficial establecida por la DSNFT, esta debe contener los siguientes temas:

Contexto general del sistema nacional de capital humano y de formación para el trabajo, conceptos de competencia laboral, norma de competencia laboral, tipos de evidencias, perfil técnico, titulación, principios, características, generalidades, fases del procedimiento de evaluación, momento oportunidad e intento, beneficios requisitos, expedientes del proceso, peticiones y novedades, auditoria del procedimiento, vigencia y otorgamiento del certificado.

La evidencia de participación, asistencia y firma queda registrada en el formato GCC-F-029 asistencia a la sensibilización e inducción de ECCL (SENA, 2014).

Formato evidencia de inducción a la norma de competencia laboral. (Ver Anexo N.7). Se debe garantizar por parte del evaluador proporcionar información clara, precisa y concreta acerca de la norma de competencia laboral y sus componentes, así como acompañar al aspirante para reconocer las fortalezas y oportunidades de mejora frente a la función productiva asociada a la norma de competencia en la que se va a evaluar y aspira certificarse.

La evidencia de participación, asistencia y firma queda registrada en el formato GCC-F-029 asistencia a la sensibilización e inducción de ECCL (SENA, 2014).

Formato evidencia de Formalización de la inscripción. (Ver anexo N.9). El evaluador toma como soporte el formato de inscripción (Ver SECCL) registro de aspirantes a una NCL ofertada y con el inicia la inscripción del aspirante ante el SENA – organismo certificador de personas, formaliza el inicio de la ECCL, para ello el aspirante debe diligenciar el formulario en su totalidad el cual contiene los datos personales y laborales.

Para poder formalizar la inscripción, el aspirante debe cumplir los siguientes requisitos y presentar físicamente los siguientes documentos:

- Tiempo de experiencia mínimo 1 año (certificados laborales).
- Documento de identidad.
- Recibiendo de servicios públicos original, preferiblemente teléfono (SENA, 2014).

Formato evidencia del plan de evaluación y ejecución de evidencias de ECCL. (Ver anexo N.10). Tiene como fin acordar y definir entre el evaluador y candidato las fechas, lugares y horas de la valoración de las evidencias que se derivan de la NCL de acuerdo con el esquema de evaluación y certificación (EECCL), lo cual se plasma en el formato plan de evaluación y ejecución de evidencias de ECCL. El formato debe ser salvaguardado por el evaluador durante la ejecución de la evaluación, finalizada esta, se archiva en forma física o electrónica en el expediente que reposa en el organismo certificador (SENA, 2014).

Formatos valoración de evidencias. (Ver anexo N. 4 y N.5). La evaluación se hace tomando como referencia la NCL; teniendo en cuenta que esta incluye el saber. El saber hacer y el contexto en el que se desarrolla la función productiva. Siempre y sin excepción alguna, el contenido de la norma se valora de manera individual, utilizando los instrumentos oficiales del Banco nacional de Instrumentos y es responsabilidad del evaluador de competencias laborales.

Las evidencias de conocimiento se toman a través de un cuestionario (Formato GCC-F-030 cuestionario ECCL).

Los resultados de la valoración de evidencias de conocimientos (GCC-F-031 Hoja de respuesta), son custodiados por el evaluador y una vez finalizada la valoración hace parte del expediente del proyecto.

Cualquier situación irregular que interfiera en el proceso de aplicación debe ser registrada en el acta de apertura y cierre de la prueba. Esta acta debe ser firmada por el evaluador y cuidador de la prueba al término de la aplicación. (Plantilla acta del procedimiento P001-GD control de registros).

En los casos que se requiera la oportunidad en la evidencia de conocimiento, se aplica una nueva prueba y solo se valoran las competencias faltantes, las cuales han sido notificadas al candidato con los resultados de la prueba inicial. En ningún caso se puede aplicar el cuestionario inicial. La oportunidad solo aplica cuando existe un resultado de la prueba de valoración de la evidencia de conocimiento y se ha notificado al candidato, de lo contrario no puede ser programada.

Evidencias de desempeño: se valora a través de un conjunto de indicadores de desempeño, expresados en una lista de chequeo (formato GCC-F-032 lista de chequeo de evidencia desempeño/producto de ECCL). Estos se deben presentar y valorar en el sitio real de trabajo o en el ambiente definido en el ECCL.

Evidencia de Producto: se valora a través de un conjunto de indicadores de desempeño, expresados en una lista de chequeo (formato GCC-F-032 lista de chequeo de evidencia desempeño/producto de ECCL). Corresponde al resultado tangible del desempeño observando y valorado o descrito en la NCL. Cuando las características de los productos lo permiten se deben incluir en el expediente del proceso; luego de la etapa de auditoria dichas evidencias son regresadas a los candidatos (SENA, 2014).

4.2.4 Beneficios

Al trabajador, en cuanto le permite:

- “Ser reconocida socialmente la competencia que ha adquirida en el ejercicio laboral”
- “Adquirir y desarrollar habilidades que le permiten adaptarse a los cambios tecnológicos y organizacionales para desempeñarse en su trabajo con la competencia esperada”
- “Transferir su competencia laboral, dentro de un mismo proceso productivo, entre empresas, subsectores y actividades laborales”
- “Identificar su situación frente al mercado laboral y orientar así la búsqueda de empleo”
- “Identificar qué competencia debe adquirir y desarrollar y generar oportunidades de aprendizaje permanente a lo largo de su vida”
- “Mayores posibilidades de vinculación laboral y/o de promociones” (SENA, s.fb, párr. 5-10)

Al sector productivo, en cuanto le permite:

- “Armonizar en las organizaciones, la certificación del sistema de calidad, del producto y de la competencia laboral de los recursos humanos, variables de un sistema integral de calidad”
- “Proporcionar elementos fundamentales para la gestión del recurso humano, la optimización de los procesos de contratación, concentración de recursos financieros para el desarrollo personal y técnico, y para el desarrollo de políticas laborales y salariales”
- “Identificar necesidades de capacitación al interior de las empresas, optimización de inversión puesto que la respuesta de mejoramiento, son planes reales ante necesidades reales”
- “Reducir en las empresas, los costos y oportunidad de los procesos para la formulación del plan personal de competencias”

- “Armonizar las necesidades del empleador con las competencias certificadas en una persona”
- “Promover el incremento de la productividad y competitividad de las empresas mediante el mejoramiento permanente y continuo de la competencia de los recursos humanos” (SENA, s.fb, párr. 11-16)

A los oferentes de formación, en cuanto les permite:

“Estructurar y regular la oferta e inferir en su calidad, pertinencia y oportunidad, para responder a las necesidades del trabajador y del sector productivo” (SENA, s.fb, párr. 17

4.2.5 Marco legal para la gestión documental. Desde la perspectiva de la Ley General de Archivos, se define Gestión documental como el “conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación” (Mejía et al, 2005, p. 12)

Para la implementación u optimización de un programa de Gestión Documental, es necesario que la entidad responda y cumpla con las diferentes normas establecidas acorde con la necesidad y carácter de la misma, al igual que las normas establecidas por entidades nacionales, por el Archivo General de la Nación y todas las que le sean aplicables según la ley. A continuación, se señalan las normas de carácter general relacionadas con la gestión documental:

- Ley 43 de 1913. Sobre uso de tinta indeleble para documentos oficiales.
- Ley 527 de 1999. “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 594 de 2000. “Por medio de la cual se dicta la ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 6 de 1992, artículo 74 Valor probatorio de las imágenes ópticas no modificables.

- Ley 962 de 2005. “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o que presten servicios públicos”.

- Decreto 2363 de 2012. Sobre la firma electrónica.

- Decreto 2578 de 2012. “Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos”.

- Decreto 2609 de 2012. “Por el cual se reglamenta el título V de la Ley 594 de 2000”.

- Decreto 2693 de 2012. “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones”.

- Acuerdo 060 de 2001, (Art. 3, 5, 8,11 y12. Establece pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas.

- Acuerdo 039 de 2002: “Por la cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las tablas de retención documental”.

- Acuerdo 042 de 2002: por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas.

- Acuerdo 04 de 2013, “Por el cual se reglamentan parcialmente los Decretos 2578 y 2609 de 2012 y se modifica el procedimiento para la elaboración, presentación, evaluación, aprobación e implementación de las Tablas de Retención Documental y las Tablas de Valoración Documental”

- Acuerdo 05 de 2013, “Por el cual se establecen los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictas otras disposiciones”.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación se desarrollará bajo el enfoque mixto, para este ejercicio es importante contar con los aportes que brinda tanto el enfoque cualitativo como el cuantitativo; debido a que, para este caso, donde se pretende diagnosticar para proponer acciones de mejora, es tan importante analizar los procesos técnicos, como las percepciones y las sugerencias de los sujetos implicados en el área a intervenir.

En este escenario podemos resaltar del enfoque cuantitativo, que este permite una aproximación sistemática a los hechos a través de análisis estadísticos.

Según Hernández Sampieri (2010):

La investigación cuantitativa nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, nos otorga control sobre los fenómenos así como un punto de vista de conteo y las magnitudes de estos. Asimismo nos brinda una gran posibilidad de réplica y un enfoque sobre puntos específicos de tales fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares. (p. 16)

Mientras que el enfoque cualitativo se refiere a la investigación que produce datos descriptivos, son Las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable, en el contexto real objeto de investigación.

En este sentido estos dos enfoques aportan elementos importantes en la consecución de los objetivos propuestas para esta investigación.

5.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo descriptivo, esta pone su énfasis en observar y describir los sujetos y los fenómenos. Estableciendo frecuencias o las características más importantes.

Para Bickman y Rog (1998):

Un estudio descriptivo es normalmente el mejor método de recolección de información que demuestra las relaciones y describe el mundo tal cual es. Este tipo de estudio a menudo se realiza antes de llevar a cabo un experimento, para saber específicamente qué cosas manipular e incluir en el experimento. Bickman y Rog, sugieren que los estudios descriptivos pueden responder a preguntas como “qué es” o “qué era”. (citado por, Estudios descriptivos, s.f., párr. 3)

5.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para este ejercicio de investigación fueron escogidos dos instrumentos de recolección de información: la encuesta y la entrevista semiestructurada, se tomó la decisión partiendo de las ventajas que estos poseen, la adaptación al escenario y las necesidades del ejercicio, tales como: flexibilidad, admite diversidad de preguntas, permite la economía de tiempo, control de la muestra, control del ambiente de recolección y constituye un costo moderado.

5.3.1 Cuestionario. (Ver anexo N.1). Según García Muñoz:

El cuestionario es un procedimiento considerado clásico en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos. Su versatilidad permite utilizarlo como instrumento de investigación y como instrumento de evaluación de personas, procesos y programas de formación. Es una técnica de evaluación que puede abarcar aspectos cuantitativos y cualitativos. Al mismo tiempo, permite consultar a una población amplia de una manera rápida y económica. (García, 2003, p. 2)

5.3.2 Entrevista semiestructurada. (Ver anexo N.2). Esta herramienta se convierte en un elemento que nos permite recoger ampliamente la experiencia, percepciones, en general el sentir y lo que tengan que decir los sujetos frente al proceso de gestión documental. Este tipo de entrevistas como no lo propone Ezequie Ander:

Están basadas en un guion que el entrevistador utilizará con flexibilidad, tanto en el orden en que han de ser formuladas las preguntas, como en el modo de hacerlo. En cuanto al orden, el entrevistador utilizará la 'secuencia que estime oportuna; y, en cuanto al modo de formularlas, en cada caso puede adaptarlas utilizando un lenguaje familiar con cada entrevistado. (Ander-Egg, 2004, p. 14)

5.4 SELECCIÓN DE LA MUESTRA

La recolección de la información para la construcción de propuesta práctica de cualificación de la gestión documental para el proceso de evaluación y certificación por competencias laborales en el centro para el desarrollo del hábitat y la construcción, se realizará a través de la aplicación de encuestas y entrevista semiestructurada, a evaluadores de certificación por competencias laborales y administrativos del área a intervenir

5.4.1 Población. La población será, la líder del área y el total de los evaluadores del proceso de certificación por competencias laborales, del centro para el desarrollo del hábitat y la construcción SENA, sede pedregal Antioquia.

5.5 CÁLCULO DE LA MUESTRA

Se tomará una población del 100% de los evaluadores por competencias Laborales del centro para el desarrollo del hábitat y la construcción SENA, sede Pedregal Antioquia.

5.6 ETAPAS PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO

ETAPA 1. La primera etapa comprende el diagnóstico situacional de la operación técnica de la gestión documental, para esta etapa, es necesario diseñar los instrumentos; encuesta y guía de entrevista semiestructurada, aplicarlos a los evaluadores de certificación por competencias laborales y administrativos del área a intervenir.

ETAPA 2. Proceso de tabulación, sistematización y análisis de los resultados.

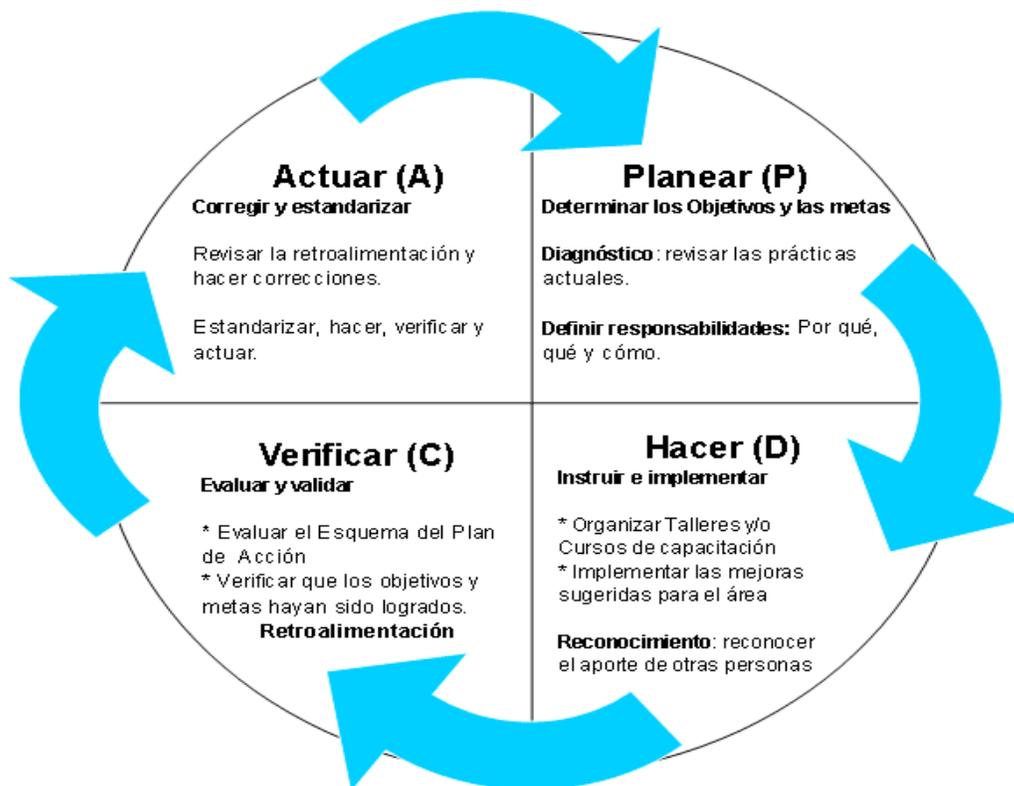
ETAPA 3. Planear estrategias educativas que permitan generar una Cultura Institucional de la Gestión Documental

ETAPA 4. Aplicación de mejora del proceso de gestión documental, Construcción de propuesta práctica de cualificación de la gestión documental para el proceso de evaluación y certificación por competencias laborales en el centro para el desarrollo del hábitat y la construcción.

ETAPA 5. Socializar y difundir los resultados concretados en unas propuestas de mejora, para optimizar el proceso de Gestión documental

5.6.1 El método en la gestión documental. Para clarificar nuestro propósito se partirá de entender que el método es el camino, la vía que se habrá de transitar para el cumplimiento de los objetivos trazados, para el caso del mejoramiento de la gestión documental aplicaremos, el enfoque de mejoramiento continuo denominado Planear (P), Hacer (H), Verificar (V) y Actuar (A), PHVA como se observa a continuación en la siguiente figura.

Figura 1. Proceso de la mejora continua.



Fuente: Mejora continua en el servicio de atención al cliente en ANDE. (s.f). Recuperado de: <http://www.plusformacion.com/Recursos/r/mejora-continua-servicio-atencion-cliente-ande>

Etapa 1. Planear, Diagnostico situacional para identificar en qué punto se encuentran las prácticas de gestión documental.

a) Diseñar los instrumentos para el diagnóstico; encuesta y guía de entrevista semiestructurada.

b) Análisis de los resultados y planteamiento de objetivos para la puesta marcha de la mejora.

Etapa 2: Hacer, propuesta de mejoramiento para la ejecución de la mejora acorde con las necesidades identificadas en el diagnóstico.

a) Desarrollar estrategias que aporten a la mejora continua de la gestión documental de carácter educativo, informativo, a través de los diferentes canales dispuestos en la institución.

Etapa 3. Verificar, El cumplimiento de los objetivos trazados y si las estrategias aportaron al mejoramiento de la gestión documental en la institución.

a) Establecer indicadores y evaluarlos a la luz de los resultados arrojados.

b) Diseñar esquema de evaluación de resultados a partir de la construcción de formatos de evaluación y encuestas de satisfacción en línea, donde participe el conjunto de personas involucradas en el área a evaluar.

Etapa 4. Actuar. Aplicar las correcciones necesarias que permitan estandarizar los resultados exitosos en el proceso de mejora de la gestión documental.

A) Diseño de monitoreo y vigilancia en la aplicación del modelo de mejora continua que garantice que los procesos se mantengan avanzando exitosamente en el tiempo.

5.7 RECURSOS

En la siguiente tabla se presentan los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos trazados en la presente investigación, estos recursos son de tipo humanos, Técnicos (equipos, implemento, software, materiales, etc.), y Costos operativos (salidas de campo, desplazamientos, etc.), los cuales tienen una asignación presupuestal de acuerdo a la descripción del requerimiento.

Figura 2. Recursos del proyecto.

RECURSOS	DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO(\$)
Humanos	Encuestador	\$100.000=
Técnicos (equipos, implemento, software, materiales, etc)	Fotocopias, impresiones, tabulaciones y digitacion	\$250.000=
Costos operativos (salidas de campo, desplazamientos, etc)	Transporte	\$150.000=

Fuente: elaboración propia.

5.8 CRONOGRAMA

El cronograma de actividades que se presenta a continuación está estructurado en un periodo de 4 meses a partir del mes de febrero de 2016, este a su vez está dividido por semanas de trabajo, en las cuales existe un objetivo a cumplir, en el tiempo estipulado y estas metas se concreta en la ejecución de unas actividades que traen como resultado un producto.

Tabla 1. Cronograma.

Objetivos	Actividades	Producto	Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
1. Diagnosticar el estado de la Gestión Documental del área de evaluación y certificación por competencias laborales en el centro para el desarrollo del hábitat la y la construcción SENA pedregal.	1. Diseñar los instrumentos: encuesta y guía de entrevista semiestructurada.	Formato de encuesta. Formato de entrevista semiestructurada	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	2. Aplicación de instrumentos.	Aplicación de instrumentos.																
	3. Tabulación y sistematización de la información.	Documento insumos de tabulación y sistematización de información.					1	2	3	4								
2. Analizar los procesos correspondientes al método aplicado en el tratamiento de la gestión documental, del área de evaluación y certificación por competencias laborales, en el centro para el desarrollo del hábitat y la construcción SENA pedregal.	1. Análisis de los resultados.	Documento diagnóstico situacional de la operación técnica en la gestión documental.	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
3. Planear estrategias educativas que permitan generar una Cultura Institucional de la Gestión Documental	1. Diseño de estrategias educativas.	Documento Diseño de estrategias educativas.																
4. Implementar procesos de actualización de tablas de retención documental y metodologías como 5s , aplicados a la gestión documental, en el área de evaluación y certificación por competencias laborales del centro para el desarrollo del hábitat la y la construcción SENA pedregal.	1. Actualización de tablas de retención documental	Documento propuesta Actualización de tablas de retención documental																
	2. Aplicación metodología 5s.	Documento propuesta Aplicación metodología 5s.																

5. Socializar y difundir los resultados concretados en unas propuestas de mejora, para optimizar el proceso de Gestión documental en el área de evaluación y certificación por competencias laborales en el centro para el desarrollo del hábitat y la construcción SENA pedregal 2016	1. Socialización y difusión de propuesta de mejora para la optimización de la gestión documental.	Documento Socialización y difusión de resultados	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
--	---	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Fuente: elaboración propia.

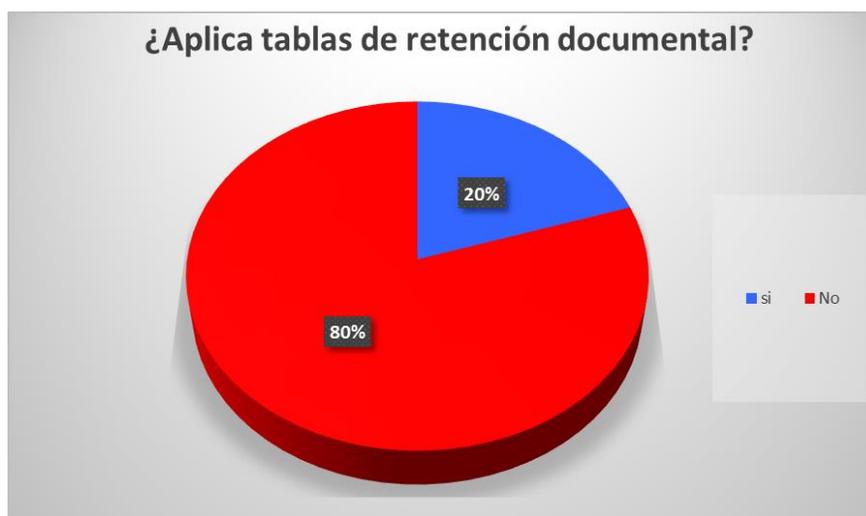
6. RESULTADOS

Los resultados presentados a continuación se desarrollarán por etapas acorde a los objetivos específicos planteados, para lograr la optimización de la gestión documental en el área de evaluación y certificación por competencias laborales del centro para el desarrollo del hábitat y la construcción SENA pedregal 2016.

6.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DEL ÁREA DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN POR COMPETENCIAS LABORALES

Este diagnóstico se realizó en el área de evaluación y certificación por competencias del centro para el desarrollo del hábitat y la construcción, SENA sede pedregal, se aplicó una encuesta con preguntas abiertas y cerradas al total del personal encargado del proceso de evaluación y certificación por competencias laborales y se aplicó una entrevista semiestructurada a la profesional que lidera el área desde hace un año y medio, a continuación se analizarán los resultados arrojados con la aplicación de los instrumentos.

Gráfica 1. Distribución de frecuencia de la aplicación de tablas de retención documental en la totalidad de evaluadores por competencias laborales del centro para el desarrollo del hábitat y la construcción SENA pedregal 2016.



Fuente: elaboración propia.

Se observa que el 80% de los evaluadores por competencias laborales no aplica tablas de retención documental y que solo un 20% si las aplica.

Gráfica 2. Distribución de frecuencia del nivel de conocimiento del tema de tablas de retención documental, en la totalidad de evaluadores por competencias laborales del centro para el desarrollo del hábitat y la construcción SENA pedregal 2016.



Fuente: elaboración propia.

Se observa que el 60% de los encuestados no tiene ningún conocimiento del tema de tablas de retención documental, el 40% expresa que su nivel de conocimiento es medio y ninguno de los encuestados expresa tener un alto conocimiento de las tablas de retención documental.

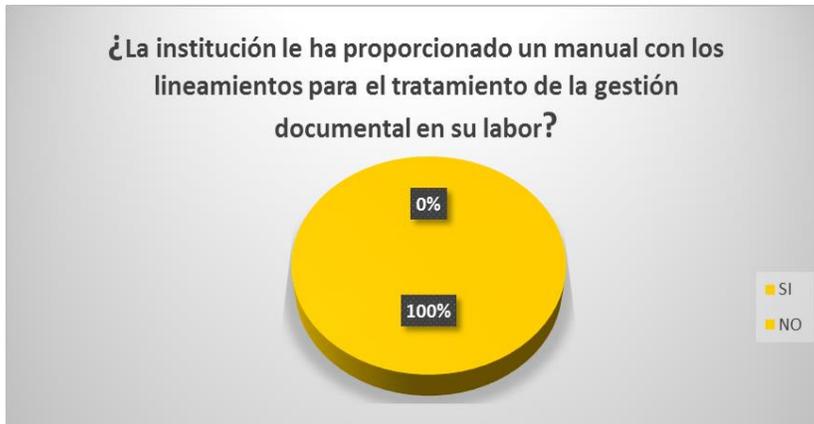
Gráfica 3. Distribución de frecuencia de los eventos de capacitación para mejorar o actualizar sus conocimientos en el tratamiento de la gestión documental, en la totalidad de evaluadores por competencias laborales del centro para el desarrollo del hábitat y la construcción SENA pedregal 2016.



Fuente: elaboración propia.

Se observa que al 100% de los evaluadores de competencias laborales, No ha recibido capacitación para mejorar o actualizar sus conocimientos en el tratamiento de la gestión documental.

Gráfica 4. Distribución de frecuencia de los eventos de capacitación para mejorar o actualizar sus conocimientos en el tratamiento de la gestión documental, en la totalidad de evaluadores por competencias laborales del centro para el desarrollo del hábitat y la construcción SENA pedregal 2016.



Fuente: elaboración propia.

Se observa que al 100% de los evaluadores de competencias laborales, la institución no le ha proporcionado un manual con los lineamientos para el tratamiento de la gestión documental en su labor.

Gráfica 5. Distribución de frecuencia del conocimiento del proceso 5s, en la totalidad de evaluadores por competencias laborales del centro para el desarrollo del hábitat y la construcción SENA pedregal 2016.



Fuente: elaboración propia.

Se observa que un 60% de los evaluadores por competencias, expresaron conocer el proceso 5s, mientras que un 40% expresaron no conocerlo.

6.2 ANÁLISIS DE LOS PROCESOS CORRESPONDIENTES AL MÉTODO APLICADO EN EL TRATAMIENTO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

En el proceso de entender la situación actual de la gestión documental en el área de certificación por competencias laborales, un elemento indispensable en este propósito es diagnosticar, para la recolección de la información se aplicaron dos instrumentos la encuesta y la entrevista semiestructurada, el primero se aplicó a la totalidad de los evaluadores por competencias laborales y el segundo instrumento se le aplicó a la líder del área de evaluación y certificación por competencias laborales, a los evaluadores por competencias se les hizo 11 preguntas con el propósito de entender si aplican en su labor prácticas de gestión documental e identificar su nivel de aplicación, se les preguntó lo siguiente: (Ver anexo N. 1)

1. Aplica tablas de retención documental, en el tratamiento y conservación de la documentación necesaria para el proceso de evaluación y certificación por competencias laborales, en el centro para el desarrollo del hábitat la y la construcción SENA pedregal.

1.1 ¿Qué nivel de conocimiento tiene del tema de tablas de retención documental?

1.2 Describa brevemente como aplica la herramienta de tablas de retención documental en el tratamiento de los documentos que maneja cotidianamente en el proceso de certificación por competencias.

2. ¿Ha recibido capacitación para mejorar o actualizar sus conocimientos en el tratamiento de la gestión documental?

2.1 ¿Hace cuánto tiempo?

3. La institución le ha proporcionado un manual con los lineamientos para el tratamiento de la gestión documental en su labor.

4. ¿Conoce el proceso 5S?

4.1 Describa los aspectos más importantes que aplica en su labor.

5. ¿Conoce el proceso de mejora continua?

5.1 Describa los aspectos más importantes que aplica en su labor.

6. ¿Qué propuestas le harías al área de certificación por competencias laborales para mejorar los procesos de gestión documental?

A la líder del área se le aplicó una entrevista semiestructurada con el propósito de identificar como se emplea y qué papel ocupa la gestión documental en la administración de esta área, se le indago por los siguientes aspectos: (Ver anexo N. 2)

1. ¿Ha formulado planes de mejora para el tratamiento de la gestión documental en el área de certificación por competencias laborales?

2. Dichos planes de mejora se les ha aplicado seguimiento y evaluación.

3. Cuales han sido los principales resultados de estas evaluaciones.

4. Existe un procedimiento documentado y estandarizado para el manejo de la gestión documental en el área de certificación por competencias.

5. De qué forma es socializado y aplicado entre el personal del área de certificación por competencias laborales los procedimientos para el manejo de la gestión documental.

6. Existen programas de capacitación dirigidos a los evaluadores y administrativos del área, enfocados al mejoramiento del tratamiento de la gestión documental.

6.1 ¿Con que periodicidad son implementados estos programas de capacitación y que metodología utilizan?

7. Cuales considera son los asuntos por mejorar y cuales encuentra que están fortalecidos con relación al tratamiento de la gestión documental en el área de certificación por competencias laborales.

Dentro de los resultados arrojados en el diagnóstico, se encontró que solo 1 de 5 evaluadores expresa aplicar tablas de retención documental en su labor, y en cuanto a su conocimiento del tema independiente si lo aplican o no, ninguno expresa tener un alto conocimiento del tema.

Cuando se les pidió describir brevemente como aplica la herramienta de tablas de retención documental, ninguno expuso un ejemplo práctico aplicado a su labor, lo cual deja ver un alto desconocimiento frente al tema y por lo tanto escasa aplicación en sus labores cotidianas.

Esta situación es corroborada cuando se les pregunto a los evaluadores por competencias laborales si han recibido capacitación para mejorar o actualizar sus conocimientos en el tratamiento de la gestión documental y el 100 % respondió no haber recibido capacitación para esto.

Igualmente, el 100% de los evaluadores, respondieron no haber recibido por parte de la institución, un manual con los lineamientos para el tratamiento de la gestión documental en su labor.

En cuanto al conocimiento de procesos de mejora, se encontró que el 60% de los evaluadores expresa conocer el proceso 5s, pero cuando se les pidió describir los aspectos más importantes que aplica en su labor, solo uno del 100% de los evaluadores describió ejemplos prácticos de aplicación en su labor del proceso 5s, lo cual evidencia falencias en bases prácticas para la mejora de su labor como evaluadores por competencias laborales que involucran elementos de la metodología 5s como:

1. seleccionar: tener lo necesario.
2. Ordenar: que cada cosa tenga su sitio.
3. Limpiar: área de trabajo limpia.

4. Estandarizar: cada objeto en su lugar marcado.

5. Mantener: seguir mejorando.

El no funcionamiento de alguno de estos elementos en el proceso general genera retraso, lo cual puede evidenciar bajo rendimiento y poca efectividad en la ejecución del proceso.

En cuanto a las propuestas que realizaron los evaluadores del área de evaluación y competencias laborales, para mejorar los procesos de gestión documental, encontramos.

1. No manejar más los formatos físicos e implementar más herramientas virtuales que nos ayuden a optimizar el tiempo y economizar en cuanto a papelería además de proteger el medio ambiente.

2. Formación, estandarización y unificación de criterios, así el común de personas que desarrollan la misma actividad ejecutaran el proceso acorde a lineamientos establecidos”

3. Socializar toda la información que involucra a cada uno de los agentes del proceso de evaluación y certificación por competencias laborales.

4. Estandarizar el proceso.

5. Designar un espacio apropiado para archivar las evidencias recolectadas durante el proceso de evaluación.

6. Designar mayor cantidad de personal para el tratamiento de los documentos.

En el proceso de diagnóstico y análisis de la información, es muy importante la opinión de la persona que lidera el área, por lo cual se entrevistó a la líder del área de certificación por competencias laborales ingeniera Alejandra María Ortiz Benavides, la cual lleva un año y tres meses en el cargo.

Se le realizaron las siguientes preguntas con el ánimo de ampliar el diagnóstico e identificar los lineamientos aplicados desde el liderazgo del área.

1 ¿Ha formulado planes de mejora para el tratamiento de la gestión documental en el área de certificación por competencias laborales?

R/ En el tiempo que lleva es su cargo no ha formulado planes de mejora.

2. ¿Existe un procedimiento documentado y estandarizado para el manejo de la gestión documental en el área de certificación por competencias?

R/ No.

3. ¿De qué forma es socializado y aplicado entre el personal del área de certificación por competencias laborales los procedimientos para el manejo de la gestión documental?

R/ No han sido socializados – cada evaluador ha recibido transferencias cortas, pero no tienen que ver con la gestión documental.

4. ¿Existen programas de capacitación dirigidos a los evaluadores y administrativos del área, enfocados al mejoramiento del tratamiento de la gestión documental?

R/ No

5. ¿Cuáles considera son los asuntos por mejorar y cuales encuentra que están fortalecidos con relación al tratamiento de la gestión documental en el área de certificación por competencias laborales?

R/ Se debe mejorar en la organización y custodia, en el tiempo de almacenamiento de los documentos y en las capacitaciones o inducciones y reinducciones que se le den al personal que labora en el área

A partir del análisis de esta entrevista se puede diagnosticar, que desde la dirección del área de certificación por competencias laborales, las buenas prácticas de la gestión documental no son una prioridad, desconociendo que este es un deber de las entidades públicas en todos los niveles.

Las entidades públicas deberán formular una política de gestión documental constituida por los componentes descritos en el Artículo No. 6 del Decreto 2609

de 2012, ajustada a la normativa que regula la entidad, alineada con el Plan Estratégico, el Plan de Acción y el Plan Institucional de Archivos, PINAR, y deberá estar documentada e informada a todo nivel. (Archivo General de la Nación, 2014, p. 10)

Acorde con las falencias expuestas por la dirección del área en el tratamiento de la gestión documental, y con el ánimo de avanzar en la implementación de buenas prácticas de la gestión documental, se le recomienda formular, ejecutar, monitorear y evaluar planes de mejora para el tratamiento de la gestión documental, con el ánimo de estandarizar procesos para el tratamiento de la gestión documental, que puedan ser introyectados por el personal del área a través de procesos de sensibilización y capacitación, estos últimos indispensables para el avance del área y desarrollo estándares de calidad que permitan procesos de mejora continua.

6.3 PLANEACIÓN DE ESTRATEGIAS EDUCATIVAS QUE PERMITAN GENERAR UNA CULTURA INSTITUCIONAL DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Dadas las falencias educativas y de capacitación identificadas en el tema de gestión documental en el área de evaluación y certificación, se considera que una de las estrategias fundamentales para optimizar la gestión documental en el área, es capacitar sujetos involucrados, este un elemento que ara la diferencia a la hora de implementar la mejora, ya que si la trasmisión y aprensión del conocimientos técnicos de un proceso que es habitual en un área no se garantiza, no puede existir mejora de ningún tipo, incluso donde no hay capacitación y estandarización de procesos, existen retrasos y baja productividad del personal.

Una de las estrategias educativas que se aplicara para fortalecer el área, será el taller educativo dirigido a evaluadores, personal administrativo y el líder, con el ánimo de avanzar en el conocimiento del tema, para aplicarlo y estandarizar procesos que permitan la optimización del tratamiento de la gestión documental en el área de evaluación y certificación por competencias laborales

6.3.1 Estrategia educativa - Taller de capacitación. En el propósito de optimizar el proceso de gestión documental un elemento necesario para cumplir con esto, es la implementación de estrategias educativas, que posibiliten procesos de capacitación que permitan que el equipo de trabajo involucrado en el proceso de certificación por competencias laborales introyecte conocimientos y los aplique en beneficio de su labor y en beneficio del área y su avance en la construcción de una cultura de la gestión documental, en este sentido se es necesaria la aplicación de

talleres educativos como instrumento que facilite la optimización del tratamiento de la gestión documental en el área de evaluación y certificación por competencias laborales del centro para el desarrollo del hábitat la y la construcción SENA pedregal.

Objetivo General:

Implementar estrategias educativas que permitan generar una Cultura Institucional de la Gestión Documental en el área de evaluación y certificación por competencias laborales del centro para el desarrollo del hábitat la y la construcción SENA pedregal.

Objetivos específicos:

- Capacitar a los evaluadores por competencias laborales en la actualización y aplicación de las tablas de retención documental en su labor cotidiana.
- Capacitar a los evaluadores por competencias laborales en la aplicación de la metodología 5s en su labor cotidiana.

Metodología:

Tabla 2. Metodología Taller educativo.

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	TÉCNICA	CONTENIDOS	TIEMPO	RECURSOS DIDÁCTICOS	RESPONSABLE
Actualización y aplicación tablas de retención documental	Exposición	Como aplicar tablas de retención documental.	30 min	Salón Computador Video beam	Wilmer Paternina Zuluaga
Aplicación de metodología 5s en la oficina	Exposición	Prueba diagnóstica de metodología 5s	10 min	Salón Computador Video beam	Wilmer Paternina Zuluaga
		Que es la metodología 5s	15 min		
		Aplicación práctica de la metodología 5s a la labor de la oficina.	20 min		
		Reflexión final.	15 min		

Fuente: elaboración propia.

Momentos:

1. Exposición aplicación tablas de retención documental. (ver anexo N.8)

Las tablas de retención documental se definen como el listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos, es decir se considera como el Instrumento que permite establecer cuáles son los documentos de una entidad, su necesidad e importancia en términos de tiempo de conservación y preservación y que debe hacerse con ellos una vez finalice su vigencia o utilidad (Archivo General de la Nación, 2014).

Se anexan tablas de retención documental establecida por el SENA para el tratamiento de los documentos generados en el proceso de certificación por competencias laborales.

2. Prueba diagnóstica de metodología 5s

Tabla 3. Prueba diagnóstica de metodología 5s.

PRUEBA METODOLOGÍA 5S		
<input type="checkbox"/>	A continuación hay una serie de preguntas. Si responde afirmativamente a más de 5, entonces está listo para implementar 5S en su labor, en su oficina o lugar de trabajo	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Pregunta	Si / No
<input type="checkbox"/>	1 Las personas luchan por encontrar lapiceras, papel carpetas, llaves, etc.?	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	2 Hay cosas tales como carpetas, documentos, equipamiento que no tienen dueño aparente?	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	3 Usted o sus colegas acumulan lapiceras, clips, revistas viejas en los cajones?	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	4 Hay papeles o guías telefónicas que ya no se usan y juntan polvo?	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	5 Hay elementos de seguridad tales como matafuegos dando vueltas y ya vencidos?	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	6 Hay cables sueltos y/o a la vista?	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	7 Hay carpetas viejas, sin etiquetar o rotas?	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	8 Es complicado para visitantes y/o clientes encontrar a la persona y/o escritorio adecuado?	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	9 Hay cestos de basura repletos?	<input type="checkbox"/>

10	Hay momentos donde faltan elementos de trabajo?	<input type="checkbox"/>
11	Hay espacio valioso ocupado por elementos indeseados o que no se usan?	<input type="checkbox"/>
12	Hay desorden generalizado en su oficina o lugar de trabajo?	<input type="checkbox"/>
13	Hay documentos, carpetas, papeles, brochures, etc mezclados?	<input type="checkbox"/>
14	Hay polvo, suciedad, telas de araña en rincones y esquinas?	<input type="checkbox"/>

Fuente: Pérez, R. (s.f). *5 "S" en Oficinas? Si eso es para la fábrica!!* Recuperado de: <http://www.actiongroup.com.ar/5s-en-oficinas-si-eso-es-para-la-fabrica/>

3. Que es la metodología 5s.

La metodología de las 5S se creó en Toyota, en los años 60, y agrupa una serie de actividades que se desarrollan con el objetivo de crear condiciones de trabajo que permitan la ejecución de labores de forma organizada, ordenada y limpia. Dichas condiciones se crean a través de reforzar los buenos hábitos de comportamiento e interacción social, creando un entorno de trabajo eficiente y productivo (Metodología de las 5s, s.f, párr. 2)

La metodología de las 5S es de origen japonés, y se denomina de tal manera ya que la primera letra del nombre de cada una de sus etapas es la letra ese (s).

La implementación de esta metodología en la oficina trae beneficios como:

- Crea lugares de trabajo organizados.
- Mejora radicalmente el tiempo de búsqueda de documentos.
- Crea sensación de pertenencia.
- Mejora la productividad y la eficiencia.
- Reduce los tiempos de respuesta a los clientes.
- Ayuda a identificar y eliminar las pérdidas. (Pérez, s.f., párr. 3)

4. Aplicación práctica de la metodología 5s a la labor de la oficina.

1ªS SEIRI: Separar lo necesario de lo innecesario (incluye documentos, ficheros, planos, informes, elementos de oficina, etc.)

Para comenzar a separar debemos fijar criterios claros. Por ejemplo: ¿se ha usado ese documento durante el mes pasado?

Un ejercicio para facilitar la actividad es diferenciar entre elementos necesarios (todos aquellos requeridos para el funcionamiento efectivo del lugar de trabajo, en las cantidades adecuadas) y elementos deseados (por ejemplo 20 lapiceras

en un portalápices, muchas de las cuales ya no funcionan, otras 20 en el cajón del escritorio, viejos documentos guardados con la idea de que algún día volveremos a usarlos).

Las estadísticas muestran que la cantidad de documentación descartada se corresponde aproximadamente con la mitad de la generada!! Las campañas deben orientarse a minimizar la cantidad de documentos y materiales que se mantienen a mano.

2ºS SEITON: Un lugar para cada cosa/dato y cada cosa/dato en su lugar

5 claves nos pueden ser útiles en esta etapa:

- Eliminar los tiempos perdidos en la búsqueda de información y/o elementos de oficina (lapiceras, abrochadores, etc.)
- Facilitar el acceso a los elementos de uso cotidiano
- Facilitar la devolución de las cosas a su lugar habitual
- Almacenar/identificar de manera que cualquiera pueda verlo rápidamente
- Evitar las “colecciones” particulares.

Es el momento también para reorganizar el layout de la oficina y fijar criterios desafiantes. Por ejemplo: si tardamos más de 30 segundos en encontrar un documento, entonces hay que seguir mejorando.

3ºS SEISO: Limpieza es inspección

Implica sostener la metodología por medio de las acciones cotidianas. Por ejemplo: pasar el antivirus a la computadora, revisar y separar los documentos incompletos, a punto de expirar, vencidos, etc.

4ºS SEIKETSU: Limpieza estandarizada

Llegó el momento de fijar:

- Políticas para la retención de documentos, manejo del inventario, descarte
- Procedimientos para almacenaje, etiquetado, lugares de guardado

- Reglas como por ejemplo: apagar su computadora antes de irse, dedicar 5 minutos diarios a organizar sus archivos físicos e informatizados, etc.

5ªS SHITSUKE: Disciplina

Este último paso nos habla del hábito, de transformar las 5S en parte de la rutina de trabajo. Para eso: entrene a todos en la metodología (asegúrese que las personas nuevas son inducidas de inmediato!!); verifique que las mejores prácticas se comparten; realice auditorías; comunique de manera repetida los objetivos y los beneficios. (Pérez, s.f.)

5 Reflexión final. Lectura reflexiva pato o águila.

Propósito de la lectura es motivar al grupo de trabajo a hacer lo mejor posible con los recursos que tienen a la mano, talvez existan dificultades y resistencia al cambio en un principio, como en la mayoría de los procesos, pero el orden, la planificación, la actualización y aprendizaje constante, valen la pena en cuanto al el tiempo y el esfuerzo empleado, ya que siempre traen mejores resultados a nivel individual y grupal.

“Deja de quejarte. Se diferente de tu competencia. No seas un pato. Sé un águila. Los patos solo hacen ruido y se quejan, las águilas se elevan por encima del grupo” (Pato o águila... tú decides, 2011, párr. 10).

No importa si trabajas en una oficina, en mantenimiento, eres maestro, un servidor público, "político", ejecutivo, empleado o profesionista, ¿Cómo te comportas? ¿Te dedicas a hacer ruido y a quejarte? ¿Te estás elevando por encima de los otros?

Recuerda: es tú decisión y cada vez tienes menos tiempo para tomarla. (Pato o águila... tú decides, 2011, párr. 17)

6.4 IMPLEMENTAR PROCESOS DE ACTUALIZACIÓN DE TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL Y LA METODOLOGÍA 5S, APLICADA A LA GESTIÓN DOCUMENTAL

La metodología 5s es un elemento fundamental en el tratamiento de la gestión documental, dado que permite mejorar la eficiencia de las áreas de trabajo y direccionar correctamente los documentos que son la materia prima principal utilizada en la labor de evaluación y certificación por competencias laborales.

Figura 3. Proceso 5s.



Fuente: Arangua, M. (2012). *Mejorando la calidad de vida en la organización*. Recuperado de: <http://www.emb.cl/hsec/articulo.mvc?xid=31&edi=2&xit=las-5s-mejorando-la-calidad-de-vida-en-la-organizacion>

6.4.1 Diagnóstico Inicial Metodología 5s. Para la realización del diagnóstico inicial, se tomaron evidencias fotografías de las instalaciones del área de certificación por competencias laborales del centro para el hábitat y la construcción, lo cual permitió evidenciar elementos importantes del tratamiento dado a la documentación generada en el proceso, e identificar practicas inadecuadas para el tratamiento de la gestión documental.

Imagen 1. Diagnostico.



Fuente: Wilmer Paternina Zuluaga.

Imagen 2. Diagnostico.



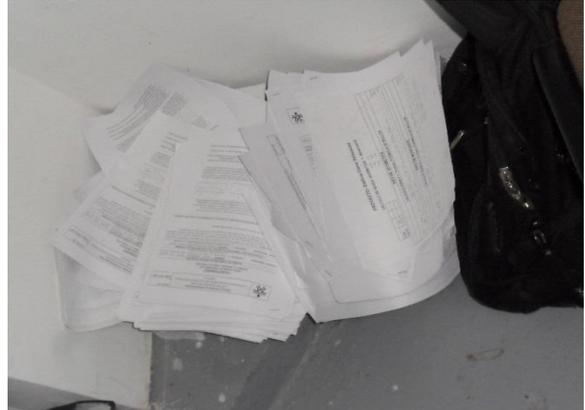
Fuente: Wilmer Paternina Zuluaga.

Imagen 3 Diagnostico.



Fuente: Wilmer Paternina Zuluaga.

Imagen 4 Diagnostico.



Fuente: Wilmer Paternina Zuluaga.

Imagen 5. Diagnostico.



Fuente: Wilmer Paternina Zuluaga.

Imagen 6. Diagnostico.



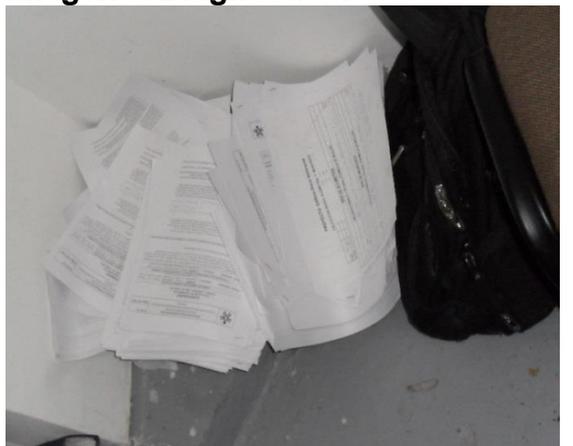
Fuente: Wilmer Paternina Zuluaga.

Imagen 7. Diagnostico.



Fuente: Wilmer Paternina Zuluaga.

Imagen 8. Diagnostico.



Fuente: Wilmer Paternina Zuluaga.

6.4.2 Resultados de la aplicación metodología 5s para la mejora de la gestión documental.

Etapa 1 Seleccionar (Seiri): Desechar lo que no se necesita, en el área de evaluación y certificación por competencias laborales, eliminar documentación pasiva que cumplió su ciclo de vida útil y que según las (TRD) tablas de retención documental de su época debería estar eliminada y no ocupando espacio y cargando stocks muerto, se evidencia ausencia y control de la documentación, adicional a esto documentos que no hacen parte de la dependencia, ni que fueron generados por esta aérea.

Imagen 9. Selección.



Fuente: Wilmer Paternina Zuluaga.

Imagen 10. Selección.



Fuente: Wilmer Paternina Zuluaga.

a) Se clasifica todos los documentos del área de certificación por competencia laboral, se elimina lo que no sirve y se deja lo que es útil para la aérea.

Etapa 2 Ordenar (Seiton): Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar. Organizar todos los documentos hallados, para encontrarlos con facilidad, mejorando su visualización y acceso rápido que facilita la búsqueda en el momento de ser solicitados o requeridos por el área de certificación por competencias laborales del centro o cualquier otra aérea.

Imagen 11. Ordenar.



Fuente: Wilmer Paternina Zuluaga.

Imagen 12. Ordenar.



Fuente: Wilmer Paternina Zuluaga.

Etapas 3 Limpiar (Seiso): Limpiar el sitio de trabajo y los equipos; prevenir la suciedad y el desorden. Se procede a la limpieza del área, así como al mantenimiento e inspección de los equipos suministrados, a delimitar el área de trabajo para crear un ambiente óptimo que mejore el bienestar físico y mental del trabajador para brindar un servicio con calidad.

Imagen 13. Limpiar.



Fuente: Wilmer Paternina Zuluaga.

Imagen 14. Limpiar.



Fuente: Wilmer Paternina Zuluaga.

Etapas 4 Estandarizar (Seiktsu): Estabiliza el funcionamiento de todas las reglas definidas en las etapas precedentes, con mejoramiento y evolución de la limpieza. Se implementa herramientas de las TIC para coordinar y controlar, garantizando así la trazabilidad de los procesos de certificación por competencia laboral, tanto en la parte documental como la del sistema (Aplicativo SECCL), estas herramientas ayudan a supervisar y mantener el proceso logrado, mejorando la imagen interna y externa del Centro para el Desarrollo del Hábitat y Construcción –SENA Pedregal,

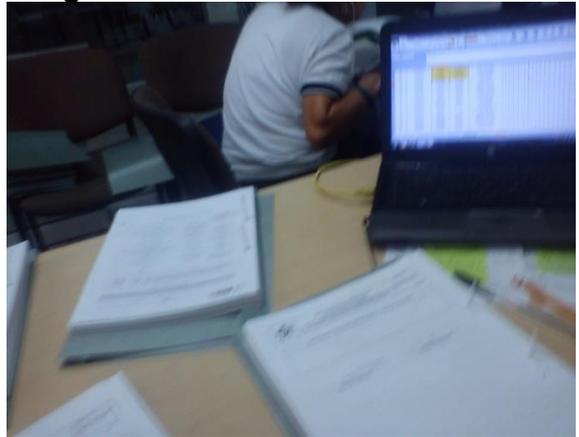
todo esto se ve reflejado en la satisfacción de los usuarios y la motivación del trabajador.

Imagen 15. Estandarizar.



Fuente: Wilmer Paternina Zuluaga.

Imagen 16. Estandarizar.



Fuente: Wilmer Paternina Zuluaga.

Etapa 5 Mantener (Shitsuke): Establecer autodisciplina y convertir en hábito el empleo. Se logra implantar una cultura del orden y disciplina para mantener las 4s alcanzadas y así lograr el empoderamiento en el proceso de cada uno de los actores que intervienen en el área de evaluación y certificación por competencia laboral.

Imagen 17. Mantener.



Fuente: Wilmer Paternina Zuluaga.

Imagen 18. Mantener.



Fuente: Wilmer Paternina Zuluaga.

7. CONCLUSIONES

En esta investigación se puede concluir que los diagnósticos situacionales para identificar las prácticas aplicadas a la Gestión Documental son necesarios, debido a que es la única manera de constatar, cuáles son los problemas existentes y visualizar los elementos que deben tenerse en cuenta para la implementación y/o revisión del Sistema de Gestión Documental, con relación a esto podemos concluir lo siguiente:

- Existe un alto desconocimiento de las normas y su aplicación para la gestión documental en el área de evaluación y certificación por competencias laborales, esto se evidencia en los procedimientos archivísticos y aplicación de los mismos versus manejo de la Ley de tratamiento de la Información Pública. En general, se detecta un bajo conocimiento en materia archivística, tales como: tablas de retención documental, clasificación, archivo y custodia adecuada de la información.
- En cuanto al cumplimiento de normatividad en materia de archivos, se concluye que existe un alto desconocimiento por parte de los evaluadores por competencias laborales del área, estos no tienen el conocimiento y por ende no cumplen con lo estipulado en la norma, ya que no conocen los procedimientos básicos de eliminación de documentos y de transferencia entre otros.
- En la aplicación de la metodología 5s se pudo identificar que existe una débil infraestructura disponible para el almacenamiento de los documentos generados en el proceso de certificación por competencias laborales, además las condiciones medioambientales tampoco cumplen con los requerimientos para los archivos, ya que el volumen de documentos que se maneja el proceso es muy alto y no existe los espacios adecuados para el almacenamiento del volumen de documentos.
- No inexistente construcción de planes para la estandarización del tratamiento de la gestión documental, ya que no existen procedimientos documentados, ni manuales o elementos que contribuyan a que los evaluadores por competencias, administrativos y personal del área conozcan y apliquen en su labor buenas prácticas de gestión documental.
- No existen procesos de capacitación que garanticen la optimización de la gestión documental hasta el momento, lo cual da lugar a un altísimo riesgo de retraso en

los procedimientos, retraso en la respuesta a los usuarios y retrocesos por los malos resultados en las auditorias implementadas por la institución.

- La aplicación de la metodología 5s en el tratamiento de la gestión documental arrojó resultados positivos en el área de la evaluación y certificación por competencia, en la medida que se logra reducir el volumen de documentos innecesarios, logro aportar eficiencia y eficacia en la consecución de documentación para la certificación, oportuno en la construcción de lineamientos generales para el tratamiento de la gestión documental, aporte en el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, indispensables para enfrentar procesos de auditoría, seguimiento y control, se logró Implementar procedimientos archivísticos que garanticen la disponibilidad en el tiempo de documentos acorde en lo establecido en las tablas de retención documental de la institución especificadas al área de evaluación y certificación.

7. RECOMENDACIONES

A continuación se precisaran una serie de recomendación a la líder y en general al personal involucrado en el área de certificación por competencias, con el ánimo de avanzar en el conocimiento en torno a la gestión documental e implementar buenas prácticas en la labor de cada uno de los integrantes que conforman el equipo de trabajo, y así en una labor conjunta optimizar el tratamiento de la gestión documental en el área de certificación por competencias lábrales en el centro para el desarrollo del hábitat y la construcción SENA pedregal.

1. Se recomienda implementar procesos de capacitación en materia archivística al personar involucrado en el área de certificación por competencias laborales.
2. Se recomienda formular, ejecutar y evaluar planes de tratamiento de la gestión documentas que permita al área estar actualizada y acorde con las técnicas actuales de la archivística.
3. Se recomienda desarrollar guías o manuales que permitan una estandarización de los procedimientos para el tratamiento de la documentación.
4. Se recomienda difundir la reglamentación interna en materia de archivos e implementar registros de control de la documentación, y aplicación de las tablas de retención documental.
5. Se recomienda adecuar y aumentar el mobiliario para el almacenamiento de los documentos generados en al proceso de certificación por competencias laborales.

BIBLIOGRAFÍA

Ander-Egg, E. (2003). *Repensando la Investigación-Acción Participativa*. (Cuarta ed.). México: Grupo Editorial Lumen Humanitas.

Arangua, M. (2012). *Mejorando la calidad de vida en la organización*. Recuperado de: <http://www.emb.cl/hsec/articulo.mvc?xid=31&edi=2&xit=las-5s-mejorando-la-calidad-de-vida-en-la-organizacion>

Archivo General de la Nación. (2014). *Manual para la implementación de un Programa de Gestión Documental*. Recuperado de: <http://docplayer.es/1668120-Manual-implementacion-de-un-programa-de-gestion-documental-pgd.html>

Bustelo, C. (s.f). *Normas técnicas y estándares relacionados con la gestión documental*. Recuperado de http://tic.uis.edu.co/ava/pluginfile.php/151785/mod_resource/content/4/ESPA%C3%91A.%20UOC.CARLOTA

Estudios descriptivos. (s.f). Recuperado de: http://ori.hhs.gov/education/products/sdsu/espanol/res_des1.htm

García, T. (2003). *Etapas del Proceso Investigador: instrumentación. El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*. Recuperado de: http://www.univsantana.com/sociologia/EI_Cuestionario.pdf. p. 2.

Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. México, D.F: Grupo Infagón,

Mejía, M., Cañón, J., Barrera, A., Melo, A., Parada, H. & Triana, J. (2005). *Guía para la implementación de un programa de gestión documental*. Recuperado de: http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/men_udea/mod/resource/view.php?id=17439

Mejora continua en el servicio de atención al cliente en ANDE. (s.f). Recuperado de: <http://www.plusformacion.com/Recursos/r/mejora-continua-servicio-atencion-cliente-ande>

Metodología de las 5s. (s.f). Recuperado de:
<http://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gestion-y-control-de-calidad/metodologia-de-las-5s/>

Pato o águila... tú decides. (2011). Recuperado de:
<http://www.dosideas.com/noticias/reflexiones/949-pato-o-aguila-tu-decides.html>

Pérez, R. (s.f). *5 “S” en Oficinas? Si eso es para la fábrica!!* Recuperado de:
<http://www.actiongroup.com.ar/5s-en-oficinas-si-eso-es-para-la-fabrica/>

Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA. (2011). *Plan Estratégico SENA 2011–2014 con visión 2020. “SENA de clase mundial”*. Recuperado de:
<http://www.sena.edu.co/acerca-del-sena/planeacion-estrategica/Documents/informes-gestion/PE%20SENA%202011%E2%80%932014.pdf>

Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA. (febrero, 2014). *Proceso de gestión por competencias para las cualificaciones: guía para evaluar y certificar competencias laborales. Versión 2*. Recuperado de
http://compromiso.sena.edu.co/documentos/docs_pdf/1394556668_GCC-G-001_Guia_para_Evaluar_y_Certificar_Competicencias_Laborales.doc.pdf

Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA. (s.f.a). *Historia, visión, misión, valores y símbolos*. Recuperado de <http://www.sena.edu.co/acerca-del-sena/quienes-somos/Paginas/Historia-Vision-Mision-Valores-y-Simbolos.aspx>

Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA. (s.f.b). *Certificación de Competencias Laborales*. Recuperado de:
<http://centrodeconstruccion.blogspot.com/p/certificacion-por-competencias.html>

ANEXOS

anexo 1. Encuesta evaluadores por competencias de laborales en el centro para el desarrollo del hábitat y la construcción SENA pedregal.

7. Aplica tablas de retención documental, en el tratamiento y conservación de la documentación necesaria para el proceso de evaluación y certificación por competencias laborales, en el centro para el desarrollo del hábitat la y la construcción SENA pedregal.

SÍ NO

1.2 ¿Qué nivel de conocimiento tiene del tema de tablas de retención documental?

Ninguno Medio Alto

1.1 Describa brevemente como aplica la herramienta de tablas de retención documental en el tratamiento de los documentos que maneja cotidianamente en el proceso de certificación por competencias.

8. ¿Ha recibido capacitación para mejorar o actualizar sus conocimientos en el tratamiento de la gestión documental?

SÍ NO

2.2 ¿Hace cuánto tiempo?

9. La institución le ha proporcionado un manual con los lineamientos para el tratamiento de la gestión documental en su labor.

SÍ NO

10. ¿Conoce el proceso 5S?

SÍ NO

4.1 Describa los aspectos más importantes que aplica en su labor.

11. ¿Conoce el proceso de mejora continua?

SÍ NO

5.1 Describa los aspectos más importantes que aplica en su labor.

12. ¿Qué propuestas le harías al área de certificación por competencias laborales para mejorar los procesos de gestión documental?

Anexo 2. Entrevista semiestructurada líder del centro para el desarrollo del hábitat y la construcción SENA pedregal.

Nombre: _____ Tiempo ejerciendo como líder del área: _____
8. ¿Ha formulado planes de mejora para el tratamiento de la gestión documental en el área de certificación por competencias laborales? <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
9. Dichos planes de <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO mejora se les ha aplicado seguimiento y evaluación.
10. Cuales han sido los <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO principales resultados de estas evaluaciones. _____ _____ _____
11. Existe un procedimiento documentado y estandarizado para el manejo de la gestión documental en el área de certificación por competencias. <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
12. De qué forma es <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO socializado y aplicado entre el personal del área de certificación por competencias laborales los procedimientos para el manejo de la gestión documental. _____ _____ _____
13. Existen programas de capacitación dirigidos a los evaluadores y administrativos del área, enfocados al mejoramiento del tratamiento de la gestión documental. <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
13.1 ¿Con <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO que periodicidad son implementados estos programas de capacitación y que metodología utilizan? _____ _____ _____
14. Cuales considera son los asuntos por mejorar y cuales encuentra que están fortalecidos con relación al tratamiento de la gestión documental en el área de certificación por competencias laborales. _____ _____ _____

Anexo 3. Formato Informe de Auditoría.

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA PROCESO GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES Formato Informe de Auditoría	
	1. INFORMACIÓN BÁSICA AUDITORÍA	
Fecha de presentación del informe de auditoría:	Tipo de auditoría:	Clase de auditoría:
Fecha de realización de la auditoría:	Interna <input type="checkbox"/>	Proceso <input type="checkbox"/>
	Externa <input type="checkbox"/>	Sistema <input type="checkbox"/>
Duración en horas desde la reunión de apertura, hasta la reunión de cierre:		
2. EQUIPO AUDITOR		
Líder del equipo auditor:	Auditor(es):	
Proyectos auditados:		
3. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA		
4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA		
5. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA		
6. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA		
6.1 Aspectos positivos:		
6.2 Oportunidades de mejora:		
6.3 No conformidades: Indicar en cada uno de los hallazgos, si la no conformidad es de sistema o de proceso.		
6.3.3 Mayores:		
6.3.2 Menores:		
	PROCESO	SISTEMA
No Conformidad Mayor (NCM)	0	0
No Conformidad menor (NCm)	0	0
TOTAL	0	0
7. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA		
8. ESTADO DEL PROYECTO: Abierto <input type="checkbox"/> Cerrado <input type="checkbox"/>		
9. INFORME DE LA AUDITORÍA		
Firma del líder del equipo Auditor:		
Firma del líder del proceso de evaluación y Certificación de competencias laborales del centro:		
Anexos (relacionarlos):		

Anexo 4. Formato cuestionario (evaluación de conocimientos).

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	Versión: 01
		Código: GCC- F-030

“CUESTIONARIO”
(EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS)

CÓDIGO:

NORMA DE COMPETENCIA LABORAL A EVALUAR		
CÓDIGO:	VERSIÓN:	NOMBRE:
TITULACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL A LA QUE PERTENECE LA NORMA		
CÓDIGO:	VERSIÓN:	NOMBRE:

Señor Candidato: La prueba se conforma por enunciados (textos que describen problemas, situaciones, casos, etc.) distinguidos con números, cada una de éstos cuenta con cuatro opciones de respuesta identificados con las letras a, b, c y d, donde sólo uno responde correctamente a la pregunta. Rellene el ovalo que usted considera responde a la pregunta en el formato “Hoja de Respuestas”.

Este Cuestionario debe ser devuelto al evaluador sin dañarlo ni modificarlo en ninguna de sus partes.

ENUNCIADO DEL PROBLEMA, SITUACIÓN O CASO

1. PREGUNTA REFERIDA AL ENUNCIADO ANTERIOR

- a.
- b.
- c.
- d.

2. PREGUNTA REFERIDA AL ENUNCIADO ANTERIOR

- a.
- b.
- c.
- d.

ENUNCIADO DEL PROBLEMA, SITUACIÓN O CASO

3. PREGUNTA REFERIDA AL ENUNCIADO INMEDIATAMENTE ANTERIOR

- a.
- b.
- c.
- d.

4. PREGUNTA REFERIDA AL ENUNCIADO INMEDIATAMENTE ANTERIOR

- a.
- b.
- c.
- d.

5. PREGUNTA REFERIDA AL ENUNCIADO INMEDIATAMENTE ANTERIOR

- a.
- b.
- c.
- d.

Y ASÍ SUCESIVAMENTE...

Anexo 5. Formato hoja de respuesta del cuestionario (evaluación de conocimientos).

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN HOJA DE RESPUESTA DEL CUESTIONARIO	Versión: 01
		Código: GCC-F-031

HOJA DE RESPUESTA DEL CUESTIONARIO
(EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS)

CÓDIGO:

PRIMER APELLIDO:		SEGUNDO APELLIDO:		NOMBRE:	
CLASE	NÚMERO DOCUMENTO	LUGAR EXPEDICIÓN			
CC					
FECHA APLICACIÓN:			DÍA:	MES:	AÑO:
FECHA DE ENTREGA DEL RESULTADO:			DÍA:	MES:	AÑO:
REGIONAL:				CÓDIGO:	
CENTRO DE FORMACIÓN:				CÓDIGO:	
NOMBRE EMPRESA EVALUADORA:					
NOMBRE EVALUADOR:					
NORMA DE COMPETENCIA LABORAL A EVALUAR					
CÓDIGO:			VERSIÓN:	NOMBRE:	
TITULACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL A LA QUE PERTENECE LA NORMA					
CÓDIGO:			VERSIÓN:	NOMBRE:	

Señor Candidato: Con base en el cuestionario leído y comprendido, usted debe seleccionar frente al numeral la respuesta correcta y rellenar el óvalo correspondiente.

1	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
2	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
3	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
4	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
5	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
6	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
7	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
8	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
9	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
10	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
11	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
12	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
13	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
14	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
15	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
16	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
17	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
18	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
19	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
20	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>

21	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
22	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
23	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
24	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
25	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
26	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
27	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
28	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
29	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
30	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
31	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
32	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
33	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
34	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
35	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
36	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
37	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
38	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
39	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
40	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>

41	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
42	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
43	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
44	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
45	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
46	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
47	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
48	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
49	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
50	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>

51	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
52	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
53	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
54	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
55	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
56	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
57	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
58	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
59	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>
60	A <input type="radio"/>	B <input type="radio"/>	C <input type="radio"/>	D <input type="radio"/>

JUICIO DE LA COMPETENCIA: CUMPL

AÚN NO MPL

IDENTIFICACIÓN DE LA(S) COMPETENCIA(S) FALTANTE(S) - ANÁLISIS DEL EVALUADOR-

FIRMA DEL CANDIDATO

FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 6. Formato lista de chequeo de evidencia de desempeño/producto de evaluación y certificación de competencias laborales.

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN LISTA DE CHEQUEO DE EVIDENCIA DE DESEMPEÑO/PRODUCTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	Versión: 01
		Código: GCC-F- 032

PRIMER APELLIDO: _____		SEGUNDO APELLIDO: _____	NOMBRE: _____
CLASE	NÚMERO DOCUMENTO	LUGAR EXPEDICIÓN	

FECHA APLICACIÓN Y ENTREGA DE RESULTADOS:			DÍA:	MES:	AÑO:
LUGAR DE EVALUACIÓN :					
REGIONAL:				CÓDIGO:	
CENTRO DE FORMACIÓN:				CÓDIGO:	
NOMBRE EMPRESA EVALUADORA:					
NOMBRE EVALUADOR:					
NORMA DE COMPETENCIA LABORAL A EVALUAR					
CÓDIGO:			VERSIÓN:	NOMBRE:	
TITULACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL A LA QUE PERTENECE LA NORMA					
CÓDIGO:			VERSIÓN:	NOMBRE:	

LISTA DE CHEQUEO PARA EVALUAR: **DESEMPEÑO** **PRODUCTO**

Nº	MOMENTOS DE OBSERVACIÓN EXIGIDOS EN LA NORMA INDICADORES DE EVALUACIÓN	1°		2°		3°		OBSERVACIONES
		CUMPLE SI	NO	CUMPLE SI	NO	CUMPLE SI	NO	
		<input type="checkbox"/>	Señor evaluador: Si una norma exige más de 3 momentos de Observación, debe registrar esta exigencia en esta columna de Observaciones y conservar evidencia de la otra Lista de Chequeo aplicada					
		<input type="checkbox"/>						
		<input type="checkbox"/>						

Anexo 8. Tablas de retención documental.

 Centros de Formación Profesional		TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL													
Dependencia	CÓDIGO		SERIES DOCUMENTALES	Tradicón Documental		Retención (años)		Disposición Final						PROCEDIMIENTO	
	SERIE	SUB-SERIE		Soporte Físico		Soporte Electrónico	Archivo Gestión	Archivo Central	CT		Tecnología de Conservación		S		E
				Original	Copia				SF	SE	M	D			
			• Orden de Servicio	X											
			• Reporte de supervisión del trabajo	X											
			• Factura de Venta		X										
			• Evaluación del servicio	X											
		07	Servicios de Laboratorio												
			• Solicitud del servicio	X											
			• Cotización		X										
			• Control de recepción del servicio	X											
			• Orden de Servicio	X											
			• Reporte de supervisión del trabajo	X											
			• Control de entrega del servicio	X											
			• Factura de Venta		X										
			• Evaluación del servicio	X											
		104	INFORMES												
		08	Informes de Gestión	X		X	1	4							X
			• Informes	X		X									
			• Anexos al Informe	X		X									
			<u>Informes de Producción y venta de servicios</u>												
			• Informes	X		X									
			• Anexos al Informe	X		X									
			<u>PROCESO: GESTIÓN DE DE COMPETENCIAS LABORALES</u>												
		001	ACTAS												
		26	Acta de Consejos Ejecutivos de mesas Sectoriales	X		X	1	9	X	X		X			
															La serie documental se conserva en su totalidad porque soporta decisiones administrativas

CONVENCIONES						
TRADICIÓN DOCUMENTAL	DISPOSICIÓN FINAL			SÍMBOLOS		
Soporte Físico: ORIGINAL O COPIA	CT= CONSERVACIÓN TOTAL	SF= Soporte Físico	SE= Soporte Electrónico	S=SELECCIÓN	SERIE= MAYÚSCULA FUA NEGRILLA	Subserie = Mayúscula Inicial negrita
Soporte Electrónico: BASE DE DATOS	Tecnología de Conservación	D= Digitalización	M= MICROFILMACIÓN	E= ELIMINACIÓN	• = Tipo Documental	
CENTROS DE FORMACIÓN PROFESIONAL						

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

Dependencia	CÓDIGO		SERIES DOCUMENTALES	Tradicón Documental		Retención (años)		Disposición Final							PROCEDIMIENTO	
	SERIE	SUB-SERIE		Soporte Físico		Soporte Electrónico	Archivo Gestión	Archivo Central	CT		Tecnología de Conservación					
				Original	Copia				SF	SE	M	D	S	E		
			• Formato de Actas (F004-G003-P00-GCC)	X		X										
			• Registros de Participantes (F002-G003-P00-GCC)	X		X										
			• Formatos de Acuerdos de Voluntades (F003-G003-P00-GCC)	X		X										
		27	Actas de Consejos Generales de Mesas	X		X	1	9	X	X		X				La serie documental se conserva en su totalidad porque soporta decisiones administrativas
			• Formato de Actas (F004-G003-P00-GCC)	X		X										
			• Registros de Participantes (F002-G003-P00-GCC)	X		X										
			• Formatos de Acuerdos de Voluntades (F003-G003-P00-GCC)	X		X										
	143		NORMALIZACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES			1	4		X							Se conserva totalmente. Evidencia funciones misionales de la entidad, genera valor secundario
			• Estudios de Caracterización	X												
			• Formatos Equipos Técnicos (F002-G004-P00-GCC)	X												
			• Formato Acta Equipos Técnicos (F004-G003-P00-GCC)	X												
			• Registros de Participantes (F002-G003-P00-GCC)	X												
			• Mapas Funcionales (F003-G004-P00-GCC)	X												
			• Formato verificación Técnica (F008-G004-P00-GCC)	X												
			• Formato Verificación Metodológica (F004-G004-P00-GCC)	X												
			• Lista de Chequeo (F007-G004-P00-GCC)	X												

CONVENCIONES							
TRADICIÓN DOCUMENTAL		DISPOSICIÓN FINAL			SÍMBOLOS		
Soporte Físico: ORIGINAL O COPIA		CT= CONSERVACIÓN TOTAL	SF= Soporte Físico	SE= Soporte Electrónico	S=SELECCIÓN	SERIE= MAYÚSCULA FUJA NEGRILLA	
Soporte Electrónico: BASE DE DATOS		Tecnología de Conservación	D= Digitalización	M= MICROFILMACIÓN	E= ELIMINACIÓN	• = Tipo Documental	

CENTROS DE FORMACIÓN PROFESIONAL

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

Dependencia	CÓDIGO		SERIES DOCUMENTALES	Tradición Documental		Retención (años)		Disposición Final					PROCEDIMIENTO		
	SERIE	SUB-SERIE		Soporte Físico		Soporte Electrónico	Archivo Gestión	Archivo Central	CT		Tecnología de Conservación				
				Original	Copia				SF	SE	M	D		S	E
			• Plan Operativo Anual (F001-G004-P00-GCC)	X											
			• Norma de Competencia Laboral (F010-G004-P00-GCC)	X											
			• Verificación Técnica y Consulta Pública (F006-G004-P00-GCC)	X											
			• Verificación Metodológica (F004-G004-P00-GCC)	X											
	214		TITULACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	X		X									Se conserva totalmente. Evidencia funciones misionales de la entidad, genera valor secundario
			• Verificación Técnica (F008-G004-P00-GCC)	X								X			
			• Anexos de la verificación	X									X		
			• Verificación Metodológica (F005-G004-P00-GCC)	X									X		
			• Titulación de Competencia Laboral (F009-G004-P00-GCC)	X									X		
			<u>PROCESO: CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES</u>												
	039		CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES												
		01	Portafolio del Líder de Certificación de Competencias Laborales	X			X	5	0				X	X	Cumplido el tiempo de retención se hace una selección cualitativa, de aquellos procesos cuyo objeto incidieron en el cumplimiento de la misión de la entidad y generan valor secundario como fuente histórica de consulta
			• Certificado de formación como formador de Competencias Laborales		X										
			• Relación de empresas en procesos de ECCL				X								
			• Directorio de Evaluadores del Centro	X			X								
			• Directorio de Auditores Activos del Centro	X			X								

CONVENCIONES

TRADICIÓN DOCUMENTAL	DISPOSICIÓN FINAL				SÍMBOLOS	
Soporte Físico: ORIGINAL O COPIA	CT= CONSERVACIÓN TOTAL	SF= Soporte Físico	SE= Soporte Electrónico	S=SELECCIÓN	SERIE= MAYÚSCULA FUJA NEGRILLA	Subserie = Mayúscula Inicial negrilla
Soporte Electrónico: BASE DE DATOS	Tecnología de Conservación	D= Digitalización	M= MICROFILMACIÓN	E= ELIMINACIÓN	• = Tipo Documental	

CENTROS DE FORMACIÓN PROFESIONAL

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

Dependencia	CÓDIGO		SERIES DOCUMENTALES	Tradición Documental		Retención (años)		Disposición Final						PROCEDIMIENTO	
	SERIE	SUB-SERIE		Soporte Físico		Soporte Electrónico	Archivo Gestión	Archivo Central	CT		Tecnología de Conservación		S		E
				Original	Copia				SF	SE	M	D			
			• Directorio de Auditores Activos Intercentros.	X		X									
			• Lista de Asistencia de Sensibilizaciones	X		X									
			• Cronograma para evaluar competencias laborales F002-G001-P00-GCC	X		X									
		02	Portafolio del Evaluador				5	0						X	
			• Certificado de Formación como Evaluador	X		X									
			• Certificado Perfil Técnico del Evaluador	X		X									
			• Certificado de Actualización	X		X									
			• Norma(s) de Competencia Laboral en la(s) cual(es) está Evaluando.		X										
			• Lista de Participantes en la Inducción-Auto diagnóstico F003-G001-P00-GCC	X		X									
			• Cronograma para Evaluar Competencias Laborales F002-G001-P00-GCC	X		X									
			• Normatividad que Aplica al Sector Relacionada con la NCL		X	X									
		03	Portafolio del Auditor				5	0						X	
			• Certificado Formación como Auditor SCCL		X	X									
			• Certificado de Formación como Evaluador		X	X									
			• Registro Auditorías Realizadas	X		X									
		04	Portafolio del Proceso Certificación de Competencias Laborales				1	9						X	
			• Solicitudes	X											
			• Respuesta a Solicitudes		X										
			• Acta de Apoyo Mutuo y de Confidencialidad (F001-G001-P00-GCC)	X											

CONVENCIONES							
TRADICIÓN DOCUMENTAL		DISPOSICIÓN FINAL			SÍMBOLOS		
Soporte Físico: ORIGINAL O COPIA	CT= CONSERVACIÓN TOTAL	SF= Soporte Físico	SE= Soporte Electrónico	S=SELECCIÓN	SERIE= MAYÚSCULA FUJA NEGRILLA	Subserie = Mayúscula inicial negrilla	
Soporte Electrónico: BASE DE DATOS	Tecnología de Conservación	D= Digitalización	M= MICROFILMACIÓN	E= ELIMINACIÓN	• = Tipo Documental		

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

Dependencia	CÓDIGO		SERIES DOCUMENTALES	Tradición Documental		Retención (años)		Disposición Final						PROCEDIMIENTO		
	SERIE	SUB-SERIE		Soporte Físico		Soporte Electrónico	Archivo Gestión	Archivo Central	CT		Tecnología de Conservación					
				Original	Copia				SF	SE	M	D	S		E	
			• Inscripción (F004-G001-P00-GCC)	X												
			• Fotocopia de la Cédula de los Candidatos		X											
			• Constancia de Trabajo de los Candidatos	X												
			• Plan de Evaluación y de Presentación de Evidencias (F005-G001-P00-GCC)	X												
			• Hojas de Respuesta Evidencia de Conocimiento	X												
			• Lista de Chequeo de la Evidencia de Producto	X												
			• Lista de Chequeo de la Evidencia de Desempeño	X												
			• Emisión del Juicio (F006-G001-P00-GCC)	X												
			• Actas de Novedades	X												
			• Plan de Auditoría (F001-G002-P00-GCC)	X												
			• Acta de Apertura de la Auditoría	X												
			• Lista de Participantes Apertura de la Auditoría (F003-G002-P00-GCC)	X												
			• Lista de Verificación F002-G002-P00-GCC	X												
			• Acta de Cierre de la Auditoría	X												
			• Lista de Participantes Cierre de la Auditoría (F003-G002-P00-GCC)	X												
			• Informe de Auditorías (F004-G002-P00-GCC)	X												
			• Plan de Acción Correctiva (F005-G002-P00-GCC)	X												
	104		INFORME													
		08	Informes de Gestión			X	1	4								X
			• Informes			X										

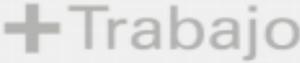
CONVENCIONES						
TRADICIÓN DOCUMENTAL		DISPOSICIÓN FINAL			SÍMBOLOS	
Soporte Físico: ORIGINAL O COPIA	CT= CONSERVACIÓN TOTAL	SF= Soporte Físico	SE= Soporte Electrónico	S=SELECCIÓN	SERIE= MAYÚSCULA FLUJA NEGRILLA	Subserie = Mayúscula Inicial negrilla
Soporte Electrónico: BASE DE DATOS	Tecnología de Conservación	D= Digitalización	M= MICROFILMACIÓN	E= ELIMINACIÓN		• = Tipo Documental

CENTROS DE FORMACIÓN PROFESIONAL

Anexo 9. Fichas de inscripción proceso de evaluación y certificación por competencias.



**Sistema de
Evaluación y
Certificación de
Competencias
Laborales**





**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Inicio
Planificación
Áreas Claves
Ejecución
Staff
Cuentas
Reportes
Salir

Alejandra Manja Ortiz Benavides - Líder de ECCL



FORMATO INSCRIPCIÓN A PROCESO DE CERTIFICACIÓN
Evaluación y Certificación de Competencias Laborales

Código Regional:	5	Nombre Regional:	ANTIOQUIA
Código Central:	9293	Nombre Central:	CENTRO PARA EL DESARROLLO DEL HABITAT Y LA CONSTRUCCIÓN

Identificación del Aspirante			
Tipo de Documento:	Número de Documento:	Lugar de Expedición:	Número de Libreta NRE:
<input type="radio"/> C.C. <input type="radio"/> C.E. <input type="radio"/> T.I. <input type="radio"/> NRE	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

CC : Cédula de ciudadanía CE : Cédula de Extranjería TI : Tarjeta de Identidad NRE : Número Único de Identificación

Información Detallada Aspirante			
Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombre Completo	Fecha de nacimiento
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Departamento de Nacimiento	Municipio de Nacimiento	Sexo	Grupo Sanguíneo
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino	<input type="radio"/> O+ <input type="radio"/> O- <input type="radio"/> A+ <input type="radio"/> A- <input type="radio"/> B+ <input type="radio"/> B- <input type="radio"/> AB+ <input type="radio"/> AB-
Departamento de Domicilio	Municipio de Domicilio	Barrio	Dirección de Domicilio
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Teléfono	Celular	Estado Civil	Esposa
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> Soltero(a) <input type="radio"/> Unión Libre <input type="radio"/> Casado(a) <input type="radio"/> Viudo(a) <input type="radio"/> Otro(a)	<input type="radio"/> Uno (1) <input type="radio"/> Dos (2) <input type="radio"/> Tres (3) <input type="radio"/> Cuatro (4) <input type="radio"/> cinco (5) <input type="radio"/> Seis (6)
Nivel Escolaridad	<input type="radio"/> Ninguno <input type="radio"/> Primaria <input type="radio"/> Media <input type="radio"/> Bachiller <input type="radio"/> Técnico <input type="radio"/> Tecnólogo <input type="radio"/> Profesional <input type="radio"/> Especialización <input type="radio"/> Maestría <input type="radio"/> Doctorado	Cursos Electrónicos	<input type="text"/>

Datos de Contacto			
Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombre Completo	Dirección Escuelas
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Teléfono	Celular	Carrera Electrónica	Parentesco
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Datos Laborales		
Condición Laboral	Empresa	Nº Empresa
<input type="radio"/> Empleado <input type="radio"/> Desempleado <input type="radio"/> Independiente	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Trabajadores SENA				
<input type="radio"/> Instructor de Planta	<input type="radio"/> Instructor de Contrato	<input type="radio"/> Coordinador Académico	<input type="radio"/> Asesor de Planta	<input type="radio"/> Asesor de Contrato

AUDITORIA INTERNA DEL PROYECTO - CIERRE VERIFICACION 19/05/2016				
ITEMS LISTA DE CHEQUEO			HALLAZGOS	RESPONSABLE
Actas reunion de comité de evaluación y certificación de competencias laborales			falta firma de Juan Carlos Puertas	ALEJANDRA
Guía para certificar Competencias Laborales	2.1.4	Verificar creación del comité de certificación del Centro	Falta	ALEJANDRA
Guía para certificar Competencias Laborales	2.1.5	Verificación de aprobación de áreas clave.	Falta	ALEJANDRA
Guía para certificar Competencias Laborales	2.1.6	Notificación del subdirector a cada uno de los actores, la designación del rol en el PECCL	Verificar que el código de la norma de competencia este actualizada, se encuentra desactualizada el código de la norma, no es la versión de la norma que se muestra.	ALEJANDRA
Guía para certificar Competencias Laborales	2.1.11	Registro de correos electrónicos donde se evidencie la solicitud y su respectiva respuesta de instrumentos de evaluación al Banco Nacional de Instrumentos de Evaluación BNI.	Verificar	ALEJANDRA
Guía para certificar Competencias Laborales	2.3.1	Solicitud del líder y Respuesta del coordinador Misional de la solicitud de auditoría.	Verificar Correo	ALEJANDRA
GCC-F-028	2.1.11.4	ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD PARA LA ELABORACIÓN DE ITEMS E INDICADORES DE EVALUACIÓN GCC-F-028	FALTA	JULIAN