

**FACULTAD DE INGENIERIA  
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
BOGOTÁ D.C.**

**LICENCIA CREATIVE COMMONS:** Atribucion no comercial.

**AÑO DE ELABORACIÓN:** 2015

**TÍTULO: INDICADORES DE GESTIÓN Y MATRIZ DE RIESGOS DEL GRUPO ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS ADSCRITO A LA SECRETARIA GENERAL DEL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE – SENA DIRECCIÓN GENERAL**

**AUTOR (ES): GONZALEZ CASTRO, Jhon Jairo**

**DIRECTOR(ES)/ASESOR(ES): MANOTAS, Nelson**

**MODALIDAD: PRACTICA EMPRESARIAL**

**PÁGINAS:**  **TABLAS:**  **CUADROS:**  **FIGURAS:**  **ANEXOS:**

**CONTENIDO:**

**INTRODUCCIÓN**

- 1. GENERALIDADES**
  - 2. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS**
  - 3. DISEÑO DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS**
  - 4. CONSTRUCCIÓN Y HOJA DE VIDA DE INDICADORES**
  - 5. CONSTRUCCIÓN MATRIZ DE RIESGOS**
  - 6. CONCLUSIONES**
  - 7. RECOMENDACIONES**
- BIBLIOGRAFÍA**  
**ANEXOS**

## RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



**DESCRIPCIÓN:** Hoy en día las organizaciones de naturaleza pública, privada o mixta, buscan legitimar sus productos o servicios frente a las sociedades en que se desenvuelven, para ello es cada vez más común observar la adopción de normas internacionales que certifican en diferentes aspectos los procesos de las mismas. El SENA como entidad encargada de cumplir la misión del Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos mediante la formación profesional integral, debe estar al nivel necesario para el cumplimiento de sus actividades; por ende, el SENA se vio en la necesidad de la implementación y certificación mediante un sistema integrado de gestión en donde se aplican cuatro normas que son: sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2008), gestión ambiental (ISO 14001:2004), gestión de seguridad y salud en el trabajo (OHSAS 18001:2007) y gestión de seguridad de la información (ISO 27001:2005).

En ese orden de ideas, es de esperar que los procesos que se manejan dentro de la entidad se lleven con eficiencia, eficacia y efectividad, teniendo en cuenta el mejoramiento continuo de los mismos, y es aquí donde en el Grupo Administración de Documentos tiene la misión de prestar servicio de calidad para el buen funcionamiento de las demás dependencias del SENA, teniendo en cuenta una serie de procedimientos establecidos en cuanto a documentación siendo el grupo como un proceso de apoyo para la entidad.

Por ende, y viendo que se está certificando en un Sistema Integrado de Gestión, se ve en la necesidad de establecer una serie de indicadores de control y gestión para la respectiva medición de diversos factores según el caso lo requiera y que estos procedimientos se lleven de una manera eficiente y cumplan con las necesidades del servicio.

También es de considerar que toda entidad debe estar un paso adelante a los diversos factores que puedan afectarla, por tal motivo es importante la construcción de una matriz de todos los posibles riesgos que puedan intervenir en el cumplimiento de las metas del Grupo Administración de Documentos del SENA.

**METODOLOGÍA:** Para el desarrollo de la primera parte es necesaria una recolección de información acerca de cada procedimiento, mediante consulta en la página institucional de la entidad, página del Sistema Integrado de Gestión y experiencia con cada uno de los responsables de los procesos. Continuando con esta actividad; se vio la necesidad de realizar flujogramas de actividades para tener clara toda la información recolectada con el fin de identificar más fácilmente el tipo de indicador a formular.

La formulación de cada uno de los indicadores de gestión se realizó con ayuda de los pasos y metodología de la Guía metodológica para la formulación de

## RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



indicadores del DNP, con la cual se logró establecer nombre, objetivo, descripción, fórmula de aplicación, variables implicadas, tipología, periodicidad y meta de los indicadores de cada procedimiento.

Con la aplicación de estos indicadores, se logró establecer puntos de control y tiempos determinados para la recolección de datos que apoyan el logro del cumplimiento del objeto general del Grupo de Gestión Documental.

Para el desarrollo de la segunda parte del trabajo la cual tiene como objetivo la construcción de la matriz de riesgos del Grupo de Gestión Documental, se decidió tomar los pasos y metodología de la Guía de Administración del Riesgo del DAFP, con la cual se estableció el nombre del proceso, objetivo del proceso, los posibles riesgos y sus causas, clasificación del riesgo, sus efectos y la descripción de los mismos.

Luego de identificar los factores anteriormente expuestos, se procedió con el respectivo análisis del riesgo el cual busca establecer la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos, para esto se tienen en cuenta aspectos como la clasificación del riesgo y la evaluación del riesgo mediante una tabla de probabilidad de ocurrencia y un tabla de impacto por ocurrencia.

Estos valores son asignados a cada riesgo identificado y luego evaluados para establecer en que zona de riesgo se encuentran y tomar medidas si así se requiere. Luego de la construcción y análisis de la matriz, se logró identificar aquellos riesgos potenciales que a corto, mediano o largo plazo; podrían afectar el cumplimiento de metas de Grupo de Gestión Documental, y de esa manera tomar medidas.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión Documental, indicadores de gestión, matriz de riesgos, Flujograma, Sistema integrado de gestión, Gestión por proceso, normas ISO.

**CONCLUSIONES:** La falta de formalización de algunos procedimientos impidió la construcción de los indicadores en el plazo establecido en el cronograma de trabajo, los funcionarios tienen claridad de sus funciones pero no entienden en un concepto global las implicaciones en el cumplimiento de objetivos, es por ello; que la construcción de indicadores es una pieza fundamental en el futuro del proceso de gestión documental.

Los indicadores permiten conocer la gestión del Grupo Administración Documentos a lo largo del año permitiendo la toma de decisiones o ajustes para el cumplimiento del objetivo.

## RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



Existen algunos peligros o elementos que pueden afectar el logro de resultados que no estaban considerados por parte de los funcionarios del Grupo Administración de Documentos, los cuales tienen como resultado un nivel mayor o catastrófico.

Existen riesgos cuya ocurrencia es baja, pero si se manifiestan sus impactos serían catastróficos como es el caso del deterioro de documentación por fenómenos naturales.

Los indicadores y la matriz de riesgos por sí solos no son suficientes para la mejora del proceso, son elementos que apoyan la toma de decisiones dentro de un marco de mejora continua.

**FUENTES:** AMAYA AMAYA, Jairo. Gerencia: Planeación & Estrategia. Bogotá: Universidad Santo Tomás, 2005. 395 p.

APPLUS CERTIFICATION. Colombia. NTC GP 1000 – Gestión de la Calidad del sector público [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 28 julio, 2015]. Disponible en Internet: <URL: [http://www.appluscertification.com/es/service/COLOMBIA.\\_NTC\\_GP\\_1000\\_%E2%80%93\\_Gestion\\_de\\_la\\_calidad\\_del\\_sector\\_publico-1340222893207](http://www.appluscertification.com/es/service/COLOMBIA._NTC_GP_1000_%E2%80%93_Gestion_de_la_calidad_del_sector_publico-1340222893207)>

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía de administración del riesgo. Bogotá: El Departamento, 2009. 47 p.

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN DNP. Guía metodológica para el Seguimiento a la Gestión del DNP. Bogotá: DNP, 2015. 21 p.

----- . Guía metodológica para la formulación de indicadores. Bogotá: DPN, 2009. 33 p.

EL PORTAL DE LOS EXPERTOS EN PREVENCIÓN DE RIESGOS DE CHILE. Matriz de Riesgo, Evaluación y Gestión de Riesgos [en línea]. Santiago de Chile: SIGWEB [citado 1 agosto, 2015]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.sigweb.cl/biblioteca/MatrizdeRiesgo.pdf>>

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO. Indicadores de gestión [en línea]. Envigado: LA Universidad [citado 28 julio, 2015]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.iue.edu.co/documents/emp/comoGerenciar.pdf>>

## RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Compendio tesis y otros trabajos de grado. NTC 1486. Sexta actualización. Bogotá: ICONTEC, 2008.36 p.

MARTÍNEZ PUERTO, Mauricio. Gestión documental como mecanismo de control del sistema integrado de gestión en el SENA. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada. Facultad de ciencias Económicas. Modalidad trabajo de grado, 2015. 24 p.

MORALES, Frank. Tipo de estudio descriptivo [en línea]. Bogotá: Pensamiento Imaginativo [citado 1 agosto, 2015]. Disponible en Internet: <URL: <http://manuelgross.bligoo.com/conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>>

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA. Procedimiento administración de comunicaciones oficiales [en línea]. Bogotá: El SENA [citado 20 agosto, 2015]. Disponible en Internet: <URL: [http://compromiso.sena.edu.co/documentos/docs\\_pdf/1406042678\\_GD-P-002\\_Procedimiento\\_Administracion\\_Comunicaciones\\_Oficiales\\_V01.xlsx.pdf](http://compromiso.sena.edu.co/documentos/docs_pdf/1406042678_GD-P-002_Procedimiento_Administracion_Comunicaciones_Oficiales_V01.xlsx.pdf)>

----- . Procedimiento: Documentos Normativos y Contractuales [en línea]. Bogotá: El SENA [citado 20 agosto, 2015]. Disponible en Internet: <URL: [http://compromiso.sena.edu.co/documentos/docs\\_pdf/1406045014\\_GD-P-003\\_Procedimiento\\_Documentos\\_Normativos\\_y\\_Contractuales\\_V01.xlsx.pdf](http://compromiso.sena.edu.co/documentos/docs_pdf/1406045014_GD-P-003_Procedimiento_Documentos_Normativos_y_Contractuales_V01.xlsx.pdf)>

----- . Procedimiento: Organización de Archivos de Gestión Central e Histórico [en línea]. Bogotá: El SENA [citado 20 agosto, 2015]. Disponible en Internet: <URL: [http://compromiso.sena.edu.co/documentos/docs\\_pdf/1436994132\\_GD-P-004\\_Procedimiento\\_Organizacion\\_de\\_Archivos\\_de\\_Gestion\\_Central\\_e\\_Historico\\_V02.xlsx.pdf](http://compromiso.sena.edu.co/documentos/docs_pdf/1436994132_GD-P-004_Procedimiento_Organizacion_de_Archivos_de_Gestion_Central_e_Historico_V02.xlsx.pdf)>

----- . Procedimiento: Servicio de Información, Consulta y Préstamo de Documentos [en línea]. Bogotá: El SENA [citado 20 agosto, 2015]. Disponible en Internet: <URL: [http://compromiso.sena.edu.co/documentos/docs\\_pdf/140681592\\_5\\_GD-P-005\\_Procedimiento\\_Servicio\\_de\\_Informacion\\_\\_Consulta\\_y\\_prestamo\\_de\\_documentos\\_V02.xlsx.pdf](http://compromiso.sena.edu.co/documentos/docs_pdf/140681592_5_GD-P-005_Procedimiento_Servicio_de_Informacion__Consulta_y_prestamo_de_documentos_V02.xlsx.pdf)>

## RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE –



----- . Compromiso SIGA [en línea]. Bogotá: El SENA [citado 28 julio, 2015]. Disponible en Internet: <URL: <http://compromiso.sena.edu.co/>>

----- . Historia- Visión- Misión- Valores-y-Símbolos [en línea]. Bogotá: El SENA [citado 28 julio, 2015]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.sena.edu.co/acerca-del-sena/quienes-somos/Paginas/Historia-Vision-Mision-Valores-y-Simbolos.aspx>>

----- . Manual del Sistema Integrado de Gestión [en línea]. Bogotá: El SENA [citado 28 julio, 2015]. Disponible en Internet: <URL: [http://comunica.sena.edu.co/sigc/docus/Manual\\_Sistema\\_Integrado\\_Gestion.pdf](http://comunica.sena.edu.co/sigc/docus/Manual_Sistema_Integrado_Gestion.pdf)>

----- . Sistema integrado de gestión [en línea]. Bogotá: El SENA [citado 28 julio, 2015]. Disponible en Internet: <URL: <http://comunica.sena.edu.co/sigc/docus/Sistema%20Integrado%20de%20Gesti%C3%B3n%20SENA.pdf>>

UNIVERSITAT DE LLEIDA. Normas y Procedimientos para la Consulta y el Préstamo de Documentos. Lleida: La Universidad, 2014. 10 p.

ZALL KUSEK, Jody y RISK, Ray C. Diez pasos hacia un sistema de seguimiento y evaluación basado en resultados. Bogotá: Banco Mundial, 2005. 286 p.

**LISTA DE ANEXOS:** Anexo A. Flujogramas de cada uno de los procedimientos desarrollados en el Grupo Administración de Documentos del Sena Dirección General.