

**Diseño y Documentación del Sistema de Gestión Documental en el Área de Operaciones y  
Servicio al cliente de la empresa INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA  
en Bucaramanga**

JOHNATAN FABIAN CENTENO SEQUEA

271026

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA – SECCIONAL BUCARAMANGA  
ESCUELA DE INGENIERÍA  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

2020

**Diseño y Documentación del Sistema de Gestión Documental en el Área de Operaciones y  
Servicio al cliente de la empresa INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA  
en Bucaramanga**

JOHNATAN FABIAN CENTENO SEQUEA

271026

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de:

INGENIERO INDUSTRIAL

Director del Proyecto

ING. HAIDER ORLANDO BALLESTEROS MARTÍNEZ

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA – SECCIONAL BUCARAMANGA

ESCUELA DE INGENIERÍA

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

2020



## **Dedicatoria**

A Dios y mi familia. Primeramente, Dios, porque sin él nada somos, segundo mis padres, que han sido el motor de mi vida. Por último, a mí, por tanta paciencia.

## **Agradecimientos**

A la Universidad Pontificia Bolivariana - UPB, a todos y cada uno de los profesores que hicieron parte directa o indirectamente de mi proceso, a la empresa INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA por abrirme las puertas y al director Haider Ballesteros por todo el apoyo.

## Tabla de Contenidos

Introducción .....	13
Capítulo 1 Generalidades de la Empresa .....	15
1.1 Nombre de la empresa .....	15
1.2 Actividad Económica / Productos y Servicios.....	15
1.2.1 Programas .....	15
1.2.2 Servicios.....	17
1.3 Número de empleados.....	19
1.4 Teléfono y Ubicación.....	19
1.5 Reseña histórica .....	19
1.6 Área Específica de Trabajo .....	20
Capítulo 2 Delimitación del Problema.....	22
Capítulo 3 Antecedentes .....	23
Capítulo 4 Justificación.....	25
Capítulo 5 Objetivos .....	27
5.1 Objetivo General.....	27
5.2 Objetivos Específicos.....	27
Capítulo 6 Marco Teórico.....	29
6.1 Sistema de Gestión Documental (SGD) .....	29
6.2 Normativa de la Gestión Documental.....	32
6.3 Requerimientos para el desarrollo del programa de Gestión Documental .....	32
6.3.1 Normativos.....	32
6.3.2 Administrativos.....	33
6.3.3 Tecnológicos .....	34
Capítulo 7 Metodología .....	37
7.1 Población.....	38
7.1.1 Unidad de Observación.....	38
7.1.2 Tamaño de la Población.....	38
Capítulo 8 Diagnóstico Integral de la Empresa .....	39
Capítulo 9 Prerrequisitos del Programa de Gestión Documental (PGD).....	51
9.1 Equipo Interdisciplinario .....	51
9.2 Política de Gestión Documental.....	52
9.2.1 Destinatarios .....	52
9.2.2 Objetivos .....	52
9.2.3 Creación de Documentos .....	53
9.2.4 Conservación de Documentos.....	53
9.2.5 Eliminación de Documentos .....	54
9.2.6 Naturaleza de los Documentos.....	54
9.2.7 Gestión de Documentos .....	55
9.2.8 Incumplimiento .....	56
9.3 Comité de Archivo.....	56
9.3.1 Conformación del Comité de Gestión Documental .....	56
9.3.2 Funciones del Comité de Gestión Documental.....	56

Capítulo 10 Diseño del Programa de Gestión Documental (PGD).....	57
10.1 Elaboración y Presentación de Documentos Físicos .....	57
10.2 Clasificación tipo de Documentos de ISC COLOMBIA.....	58
10.3 Elaboración y Presentación de Documentos Electrónicos.....	58
10.3.1 Creación .....	58
10.3.2 Formato .....	59
10.3.3 Control de Versiones.....	60
10.3.4 Aprobación de Documentos y Firmas.....	60
10.3.5 Reproducción de Documentos .....	61
10.4 Lineamiento de Recepción Documental .....	61
10.4.1 Objetivo.....	61
10.4.2 Alcance .....	61
10.4.3 Aplicación.....	61
10.4.3.1 Recursos para el PRD .....	62
10.5 Lineamiento de Gestión y Trámite .....	63
10.5.1 Objetivo.....	63
10.5.2 Alcance .....	63
10.5.3 Aplicación.....	63
10.5.3.1 Distribución.....	64
10.5.3.2 Trámite.....	64
10.6 Lineamiento de Organización .....	65
10.6.1 Objetivos .....	65
10.6.2 Alcance .....	66
10.6.3 Ordenación de Documentos .....	68
10.6.4 Tablas de Retención Documental - TRD .....	69
10.6.5 Cuadro de Clasificación Documental .....	72
10.7 Sistemas Integrado de Conservación .....	73
10.7.1 Documentos físicos.....	73
10.7.2 Documentos electrónicos .....	74
10.8 Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.....	75
10.8.1 Implementación de la Documentación a la Plataforma .....	75
Capítulo 11 Control y Seguimiento del SGD .....	91
11.1 Socialización de la propuesta del SGD y uso de la Plataforma .....	91
Capítulo 12 Conclusiones y Recomendaciones .....	97
Lista de Referencias .....	100
Anexos .....	102

**Lista de tablas**

Tabla 1. Valoración Integral Procesos de Gestión Documental ISC.....	39
Tabla 2. Clasificación documentos electrónicos.....	59
Tabla 3. Tiempos de respuestas propuestos.....	65

## Lista de figuras

Figura 1. Elementos plan de Gestión de Documentos. ....	33
Figura 2. Diseño Metodológico. ....	37
Figura 3. Manejo Actual Documentación ISC Colombia. ....	46
Figura 4. Manejo Información Actual ISC Colombia. ....	50
Figura 5. Flujo de recepción de documentos. ....	62
Figura 6. Modelo Documental Propuesto. ....	66
Figura 7. Encabezado y pie de página ISC Colombia. ....	68
Figura 8. Tabla de Retención Documental propuesta. ....	70
Figura 9. Codificación técnica de la estructura orgánica de ISC Colombia para aplicarla a la TRD. ....	71
Figura 10. Mapa de Procesos ISC COLOMBIA. ....	72
Figura 11. Cuadro de Clasificación Documental sugerido. ....	73
Figura 12. Beneficios Cohort Go. ....	76
Figura 13. Página de inicio. ....	79
Figura 14. Perfiles personalizados. ....	79
Figura 15. Inclusión de datos. ....	80
Figura 16. Cohort Go Rates. ....	83
Figura 17. Solicitud de facturación. ....	84
Figura 18. Activación de pagos. ....	85
Figura 19, Auditoría / Récord de actividades. ....	87
Figura 20. Almacenamiento de archivos digitales. ....	87
Figura 21. Informes financieros. Tomado de: (Cohort Go, 2020) ....	88
Figura 22. Reporte financiero. Tomado de: (Cohort Go, 2020). ....	89
Figura 23. Proceso Documental ISC COLOMBIA. ....	90
Figura 24. Charla virtual: Propuesta de SGD y uso de la metodología implementada. ....	92
Figura 25. Sección de dudas e inquietudes. ....	93

### **Lista de Anexos**

Anexo 1. Tarjeta Profesional del Archivista.....	102
Anexo 2. Formato de autorización para verificación documental propuesto ISC COLOMBIA.	103
Anexo 3. Formato certificado de participación propuesto ISC COLOMBIA. ....	104
Anexo 4. Formato interview report propuesto ISC COLOMBIA. ....	105

## RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

**TITULO:** Diseño y documentación del sistema de gestión documental en el área de operaciones y servicio al cliente de la empresa INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA en Bucaramanga

**AUTOR(ES):** Johnatan Fabián Centeno Sequea

**PROGRAMA:** Facultad de Ingeniería Industrial


**DIRECTOR(A):** Haider Orlando Ballesteros Martínez

### RESUMEN

Este trabajo se realiza para cumplir con los estándares en materia del Sistema de Gestión Documental - SGD, expuestos por la Normativa Nacional y el Archivo General de la Nación, para obtener un mejor desarrollo en las actividades que se realizan en la empresa en estudio, preservar su institucionalidad, memoria y obtener los requisitos en caso de querer optar por una futura acreditación. Esto fue posible a través del diseño y documentación de un Sistema de Gestión Documental, el cual es monitoreado a través de una plataforma virtual responsable de almacenar y resguardar la información necesaria para el área de operaciones y atención al cliente del INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA. El presente trabajo se realizó por etapas, la primera un diagnóstico integral donde se da a conocer el estado actual de la documentación, posteriormente se realiza una definición de requisitos y selección de la plataforma, aquí se toman en cuenta las pautas y formatos básicos requeridos, la presentación de la documentación y su implementación, también la divulgación en esta etapa se da a conocer a todos los colaboradores del área estudiada el sistema a implementar y el uso de la plataforma y finalmente el seguimiento y control que se realiza desde el inicio de la obra hasta su divulgación.

### PALABRAS CLAVE:

Sistema de Gestión Documental, INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA.

  
V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

## GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

**TITLE:** Design and documentation of the document management system in the operations and customer service area of the INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA company in Bucaramanga

**AUTHOR(S):** Johnatan Fabián Centeno Sequea

**FACULTY:** Facultad de Ingeniería Industrial


**DIRECTOR:** Haider Orlando Ballesteros Martínez

### ABSTRACT

This work is carried out to comply with the standards regarding the Document Management System - SGD, exposed by the National Regulations and the General Archive of the Nation, to obtain a better development in the activities carried out in the company under study, preserve its institutional memory and obtain the requirements in case of wanting to opt for future accreditation. This was possible through the design and documentation of a Document Management System, which is monitored through a virtual platform responsible for storing and safeguarding the necessary information for the operations and customer service area of INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA. The present work was carried out in stages, the first a comprehensive diagnosis where the current status of the documentation is made known, later a definition of requirements and selection of the platform is carried out, here the guidelines and basic formats required are taken into account, the presentation of the documentation and its implementation, also the disclosure at this stage is made known to all collaborators of the studied area the system to be implemented and the use of the platform and finally the monitoring and control which is carried out from the beginning of the work until its disclosure.

### KEYWORDS:

Document Management System, INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA

  
V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

## Introducción

Los modelos de Gestión Documental y las herramientas tecnológicas surgen una vez el volumen de información que acogen las empresas alcanza niveles altos, lo cual crea la necesidad de mantener y adquirir dicha información de forma rápida, precisa y en el momento exacto. Las Tecnologías de la Información y Comunicación, se vieron en la obligación de aportar herramientas que faciliten la forma en la cual se desempeñan actividades hoy en día, permitiendo el uso y conservación de la información de las empresas. Es allí cuando se da lugar a los modelos de Gestión Documental, el cual se convierte en un método interactivo que da pie a la inclusión, producción, manipulación, organización de documentación y de colaboradores a la hora de hacer el uso pertinente.

Sin embargo, a pesar de ser una medida que se ha venido presentando mediante una necesidad ya descrita, muchos reguladores y entes de supervisión de empresas denominados bajo nombres, exponen en sus estándares de acreditación que toda información de la empresa debe estar documentada y salvaguardada, exigiendo de esta forma a las empresas hacer uso e implementación de un Sistema de Gestión Documental – SGD. A pesar de que no es una obligación a nivel legal para las empresas privadas como INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA – ISC, la importancia de salvaguardar la memoria institucional trasciende cualquier obligatoriedad legal existente, razón por la cual se encontró la necesidad en el área de operaciones y servicio al cliente de establecer una mejora en cuanto al manejo de documentación existente, con el fin de cumplir los requisitos normativos, optar por una futura acreditación en caso de

que así se desee y facilitar la obtención de documentación y la trazabilidad de estos para la mejora de los procesos.

## Capítulo 1

### Generalidades de la Empresa

#### 1.1 Nombre de la empresa

INTERNATIONAL STUDENT CENTER – ISC COLOMBIA.

#### 1.2 Actividad Económica / Productos y Servicios

ISC COLOMBIA es una empresa dedica a brindar soluciones educativas integrales, ofreciendo oportunidades académicas, laborales y culturales en el exterior.

##### 1.2.1 Programas

- **Work and Travel USA:** “Programa de Intercambio dirigido a estudiantes universitarios de todos los países del mundo, el cual a través de una Visa J-1 de Intercambio Cultural, les da la oportunidad de tener una experiencia de trabajo remunerada en los Estados Unidos durante un periodo máximo de 4 meses.” (ISC COLOMBIA, 2020).
- **Au Pair USA:** “Programa diseñado y dirigido para mujeres que sean estudiantes universitarias o recién egresadas del colegio, el cual les brinda la oportunidad de tener una experiencia de vida en Estados Unidos con la Visa J-1 de Intercambio Cultural, mientras trabajan cuidando niños y viven con una familia americana.” (ISC COLOMBIA, 2020).
- **Au Pair Francia:** “Programa dirigido a estudiantes universitarios de todos los países del mundo, el cual les brinda la oportunidad de tener una experiencia de intercambio cultural cuidando niños y viviendo con una familia en Francia.” (ISC COLOMBIA, 2020).

- **Au Pair Alemania:** “Programa diseñado y dirigido para mujeres entre los 18 y 26 años, el cual les brinda la oportunidad de tener una experiencia de vida en Alemania mientras trabajan cuidando niños y viven con una familia anfitriona.” (ISC COLOMBIA, 2020).
- **Estudia y trabaja en Australia:** “Programas de estudios con posibilidad de trabajo en Australia. Diversas oportunidades de estudio, desde cursos de idiomas, carreras técnicas y profesionales, maestrías y doctorados con importantes instituciones en todo Australia.” (ISC COLOMBIA, 2020).
- **Estudia y trabaja en Nueva Zelanda:** “Programas de estudios con posibilidad de trabajo en Nueva Zelanda. Diversas oportunidades de estudio, desde cursos de idiomas, carreras técnicas y profesionales, maestrías y doctorados con importantes instituciones en toda Nueva Zelanda.” (ISC COLOMBIA, 2020).
- **Trainee - Internship USA:** “Programa diseñado y dirigido para estudiantes universitarios de último semestre, profesionales recién egresados, o profesionales con por lo menos 1 año de experiencia, que estén en busca de obtener entrenamiento profesional en los Estados Unidos, relacionada con su respectiva área de estudios o experiencia profesional.” (ISC COLOMBIA, 2020).
- **Piloto Comercial USA:** “En convenio con Escuelas de Aviación Privada y Comercial en los Estados Unidos, ISC Colombia ofrece programas de estudios

dirigidos para aquellas personas que desean convertirse en pilotos de aeronaves privadas y comerciales.” (ISC COLOMBIA, 2020).

- **Cursos de idiomas en el exterior:** “Cursos de idiomas en diferentes países alrededor del mundo, los cuales se encuentran acreditados por los organismos oficiales de cada país. Los programas están diseñados para brindar un equilibrio entre contenido académico y actividades socio culturales que permiten un mejor aprovechamiento del tiempo libre.” (ISC COLOMBIA, 2020).
- **Camp USA:** “Programa dirigido a jóvenes de todos los países del mundo, que deseen aprender y conocer los EE. UU. a través de una experiencia remunerada en un Campamento de Verano.” (ISC COLOMBIA, 2020).

### 1.2.2 Servicios

- **Servicio de traducción oficial:** “Traducción oficial de documentos académicos, personales y empresariales en inglés, español, francés, alemán, italiano, holandés, portugués, chino y mandarín.” (ISC COLOMBIA, 2020).
- **Seguro médico internacional:** “Seguro médico internacional sin importar el destino.” (ISC COLOMBIA, 2020).
- **Servicio de asesoría para visas de turismo:** “Asesoría personalizada para tramitar visas de turismo a países como Canadá, Reino Unido, Australia, Nueva Zelanda y Estados Unidos.” (ISC COLOMBIA, 2020).

En los últimos años, han comenzado a trabajar en la posibilidad de ampliar este portafolio de productos, razón por la cual, el programa que permite trabajar como

maestros en los Estados Unidos, amparado por la visa J-1, establecida por la Ley de Intercambio Educativo y Cultural de 1961, es considerado por la alta gerencia como un posible programa a implementar debido al gran potencial que demuestra.

### **1.3 Número de empleados**

Teniendo en cuenta solo la sede ubicada en la ciudad de Bucaramanga, Santander, Colombia, ISC COLOMBIA cuenta con 14 colaboradores directos, cifra que asciende si se consideran las sedes en Ibagué, Costa Rica y México.

### **1.4 Teléfono y Ubicación**

ISC Colombia, se encuentra ubicada en la Carrera 29 # 45-94, Oficina 1007, Centro Empresarial Seguros Atlas, Bucaramanga, Santander – Colombia. Sus teléfonos de contacto son: [+57-7-6431338](tel:+57-7-6431338) / [6851438](tel:+57-7-6851438).

### **1.5 Reseña histórica**

ISC COLOMBIA, surgió como “una empresa de carácter familiar, fundada en el año 2002 bajo principios de honestidad, responsabilidad, trabajo y servicio la cual se ha dedicado a la promoción de programas académicos y de intercambio cultural en el exterior”. (Calvache & Calvache, 2019).

En años anteriores a su fundación, los señores Edgar y Carlos Calvache tuvieron el privilegio de viajar a los Estados Unidos durante las temporadas de verano e invierno, a través de un programa conocido como Work and Travel, oportunidad que les permitió conocer la cultura americana y trabajar al mismo tiempo de manera totalmente legal. La realización de sus respectivos procesos fue por medio de una empresa situada en la capital del país.

Terminados sus respectivos intercambios en el exterior, observaron la oportunidad de brindar a los habitantes de su ciudad de origen, Bucaramanga, Santander, un puente que facilitara los distintos medios necesarios para cumplir con los requerimientos exigidos

por el Departamento de Estado de los EE. UU. Es así como surgió INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA, empresa que ha contribuido en el desarrollo personal y profesional de más de 5000 beneficiarios al establecer una conexión entre las oportunidades académicas, laborales y culturales en el exterior y sus clientes, “las cuales han complementado perfiles profesionales y han ampliado los horizontes y expectativas profesionales de todos los usuarios en sus más de 15 años de experiencia en el mercado”. (ISC COLOMBIA, 2020)

### **1.6 Área Específica de Trabajo**

El presente trabajo será desarrollado en el área de operaciones y servicio al cliente, encargada de llevar a cabo todos y cada uno de los procesos relacionados con el asesoramiento de programas, inscripción, control, recaudación de efectivo y comunicación directa con la gerencia para lograr la excelencia de su actividad económica.

Su función principal es velar por la trazabilidad de los procesos, desde un primer momento (inscripción al programa), hasta la culminación de este (viaje al país de destino), garantizando el cumplimiento de todos los requerimientos exigidos por los programas y/o países que los ofrecen. Además, los clientes cuentan con asistencia 24/7 por parte de su respectivo patrocinador en el país de destino y de ISC COLOMBIA durante el tiempo del programa.

El área está conformada por los colaboradores de cada uno de los programas mencionados anteriormente sin excluir de ninguna manera la constante intervención de la gerencia.



## Capítulo 2

### Delimitación del Problema

Inicialmente la Gestión Documental está definida según la Ley 594 – Ley General de Archivos 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”. (MinTic, s.f.).

Por otro lado, La Resolución 8934 de febrero de 2014 desea lograr que “la mayoría de las empresas privadas marchen por una ruta segura y efectiva en el aspecto de la gestión documental, solicitando la organización de archivos e incluso la implementación de algunos instrumentos archivísticos”. (Navarro, 2016).

Mencionado lo anterior se observa la necesidad de mantener y conservar los archivos de la institución y asegurar su conservación con el tiempo, razón por la cual el alcance que se desea dar en el presente proyecto es de carácter aplicado, debido a que se encuentra dirigido a la implementación de un modelo de gestión documental intrínseco en una plataforma que permita el total manejo documental de todas y cada una de las diferentes etapas llevadas en los diversos programas ofrecidos por la empresa.

Basando como fundamento la necesidad de dar cumplimiento a la normatividad legal establecida, INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA, enfrenta la situación de sentar las bases del camino a la implementación mencionada anteriormente.

### **Capítulo 3**

#### **Antecedentes**

En concordancia con el flujo masivo de información y documentación, que es patrimonio vital de una organización, se ha optado en la actualidad por implementar instrumentos o programas de carácter archivístico que garantice la organización de documentos en materia administrativa, histórica, entre otros. Uno de los instrumentos más utilizados a nivel nacional e internacional es el Sistema de Gestión Documental, ya que es el más eficiente y eficaz a la hora de acceder a la documentación y la trazabilidad de esta. A nivel Internacional, países como Chile, México y Perú son de los mayores exponentes en investigación direccionadas al diseño de la Gestión Documental basadas en las diferentes técnicas o metodologías de desarrollo para alguna área o departamento de la empresa como en la totalidad de ellas. Estas investigaciones conducen al óptimo e íntegro funcionamiento del sistema teniendo en cuenta la trazabilidad y transversalidad del documento y las áreas involucradas. Colombia no solo cuenta con múltiples investigaciones relacionadas con el diseño del sistema sino con su aplicación, ya que mediante el Archivo General de la Nación se expide normativas o legislaciones que conducen a la adopción de medios electrónicos dándole cabida a la gestión documental, haciéndola parte de la cultura de la empresa de carácter público o privado. (El Tiempo, 2018).

El programa de Gestión Documental ha estado implementándose en las diferentes instituciones de la industria económica del país, beneficiándolos en los procesos internos o externos al generar confiabilidad, transparencia, efectividad y eficiencia de la

información, y cumpliendo de esta forma con el decreto 019 del 2012 “Anti-trámites”, que “es soporte para dinamizar y sintetizar trámites, procesos, procedimientos y servicios internos, con la finalidad de suprimir funciones y obstáculos que imposibiliten la idónea, competente y eficaz gestión de las entidades”. (El Tiempo, 2018); la Ley 46, 47, 48, 49, 50, 56 del 2000, que indica los procesos adecuados para la eliminación, prevención y acceso de la documentación. Finalmente, la circular 004 de 2003 y la 02 del 2004 que indican las pautas para la organización y entrega de archivos.

En Santander, la implementación y diseño de Sistemas de Gestión Documental está realizándose con mayor asentamiento en empresas grandes como la ESSA, Fundación Cardiovascular y en la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga entre otras.

Si bien es cierto que existe un gasto inicial necesario, la puesta en marcha de la gestión documental en una corporación significa mejoras en el rendimiento y en el acortamiento del dispendio de las compañías. Razón por la cual, cada vez más organizaciones e instituciones públicas y privadas, sin importar su tamaño, están optando por poner en marcha el SGD.

## **Capítulo 4**

### **Justificación**

Debido al gran volumen de documentos que producen las empresas en la actualidad, ya sea en las diferentes áreas y a la ausencia de un adecuado Programa de Gestión Documental, el Archivo General de la Nación a partir del presente siglo, ha trabajado con más insistencia en la conformación de leyes en donde obligue a las diferentes organizaciones del sector público y privado del país a que adopten la implementación, organización y conservación de la documentación haciendo de este ejercicio algo constante del quehacer diario.

INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA es una empresa con 15 años de experiencia en el mercado y cuenta con casi una tercera parte de usuarios que participan a nivel nacional en su programa estrella; Work and Travel, este crecimiento de la empresa ha generado un alto incremento en la demanda de sus servicios, por lo que la búsqueda, consolidación y control de la información debe ser un punto para considerar.

Para la empresa, la consolidación de los documentos es un factor para mejorar, pues al no poseer un sistema estandarizado, se llega muchas veces a una situación de desinformación, causada por el extravío de documentos, duplicidad o demora de estos, lo cual genera desgaste en las áreas de la organización y una mala imagen frente al cliente.

Es importante resaltar que la documentación actualizada de las organizaciones beneficia sustancialmente a las empresas, ya que las orienta a óptimas estrategias, toma de decisiones, procesos ágiles y continuos, además de un direccionamiento; que finalmente se ve reflejado en el flujo de caja de cada una de ellas.

ISC COLOMBIA cuenta con más de 600 clientes por temporada (solo en la sede de Bucaramanga), lo que significa que la importancia de poseer un sistema que facilite la documentación necesaria para efectuar sus procesos es sumamente alta, además de la necesidad de ser una empresa a la vanguardia y en constante crecimiento.

En esta búsqueda de crecimiento, se enfrenta a la responsabilidad y obligación como establece las normas, de poseer un Sistema de Gestión Documental del cual en la actualidad no se tienen soportes de avances en su elaboración y que se hace necesario para seguir ejerciendo las actividades operacionales, evitar la exposición a sanciones por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC y, sobre todo, no poner en peligro su memoria institucional.

Teniendo claridad del impacto que podría generarse en la organización, INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA reconocerá las dimensiones de contar con una buena gestión en relación con la temática de la Gestión Documental.

## **Capítulo 5**

### **Objetivos**

#### **5.1 Objetivo General**

Diseñar un modelo de Gestión Documental en el área de operaciones y servicio al cliente de la empresa INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA, a través de la plataforma Cohort Go que posibilite la apropiada gestión de los documentos según los requisitos decretados por el Archivo General de la Nación y la normatividad Nacional.

#### **5.2 Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico integral del manejo de documentos y archivos generados y recolectados por el área en estudio de ISC COLOMBIA para comprender el presente estado de la empresa en materia de Gestión Documental.
- Analizar los procesos y métodos de manejo documental para implementar una metodología de gestión de documentos que pueda suplir los requisitos de la empresa en estudio, mejorando su sistema actual y la eficiencia en sus procesos.
- Establecer los lineamientos, métodos y formatos requeridos para el programa de gestión documental en el área de estudio de la empresa INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA.

- Realizar una comparación entre la metodología utilizada actualmente en la empresa en estudio y la nueva versión implementada a través de la plataforma Cohort Go.
- Socializar el uso y conocimiento del programa de Gestión Documental que se propone en la empresa en estudio con cada uno de sus colaboradores, así mismo el funcionamiento de la plataforma Cohort Go.

## **Capítulo 6**

### **Marco Teórico**

Ante la necesidad de las empresas de ser totalmente competitivas en un entorno que crece a pasos agigantados, el Sistema de Gestión Documental (SGD) aparece como un excelente medio que permite obtener información a la mano, dispuesta para usarse en cualquier momento y necesaria a la hora de tomar decisiones que repercutirán en el futuro de cualquier compañía. Es una herramienta eficaz en el momento de querer lograr una acreditación de calidad, pero, sobre todo, para garantizar una excelente atención y la satisfacción de los clientes, ya que permite una optimización y una vista de procesos clara, específica y con acceso seguro en cualquier lugar del mundo o momento del día o el año (365/7/24), permitiendo respuestas acertadas y rápidas ante cualquier oportunidad de mejora, mostrando eficiencia, eficacia y efectividad en la administración de los documentos.

#### **6.1 Sistema de Gestión Documental (SGD)**

De las principales definiciones y usos de los Sistemas de Gestión Documental, se encuentra la siguiente:

“Los SGD, establecen eficaces instrumentos para concretar acciones efectivas en una entidad dada. Su práctica posibilita la consecución de una mejor organización y utilización del Fondo Documental Acumulado (FDA) por la entidad, resultado del perfeccionamiento de sus funciones, lo cual colabora al descenso en los costos y al incremento de la eficacia y eficiencia organizacional”. (Zea Elizalde, 2016).

Es importante aclarar que el SGD es único en cada una de las empresas, pues se somete al tamaño de la empresa y su diseño solo servirá para determinada institución (que tiene como base la estructura orgánica u organigrama actualizado).

Russo menciona que “un buen Sistema de Gestión Documental cooperará a la compañía a incrementar su eficiencia, su rendimiento, ayudará a predecir inconvenientes vinculados con la información y la documentación y aminorará costos en recursos”. (Zea Elizalde, 2016).

En lo relacionado con los beneficios generados, encontramos lo siguiente:

“Un eficaz SGD impulsa considerables rendimientos a la organización, debido a que posibilita poseer información organizada que se puede compartir a cualquier área que la requiera, mantiene la memoria histórica de la empresa por sobre los individuos que en ella laboran, faculta que las personas comprendan la ubicación dónde reposan los documentos archivados y al mismo tiempo cuándo, dónde y qué documentos tiene que guardar, evadiendo la duplicidad de documentos y de funciones.” (Zea Elizalde, 2016). Debe contar con la Tabla de Retención Documental (TRD) para el archivo de gestión y la Tabla de Valoración Documental (TVD) para el archivo central e histórico, siendo la columna vertebral de la documentación e información dentro de una empresa.

Por otro lado, la Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística (2011, p.49) a través del Comité técnico de normalización 50 aenor-ctn50 documentación, expone que las empresas que posean en funcionamiento un SGD logran una serie de rendimientos de diferentes naturalezas, tales como:

- Garantizar la obtención y el control de documentos íntegros en cuanto a su contenido, auténticos en cuanto a su creación y la datación y acorde a la política y finalidades del SGD.
- Controlar la información sobre las funciones de la empresa, simplifican la eficiencia en la gestión documental al suprimir duplicados y facilitar la disposición de la información.
- Conseguir información de forma diligente para dar fundamento a las decisiones.
- Proporcionar la entrega de resultados ante los accionistas, agentes sociales o ciudadanía en el caso de las administraciones públicas.
- Evidenciar la realización de la responsabilidad social que afecte a la organización.
- Posibilitar la restauración del negocio en caso de desastres naturales, errores técnicos o humanos. (Zea Elizalde, 2016).

Es importante hacer hincapié en una serie de principios y un conjunto de particularidades y requisitos básicos que las organizaciones deben conocer y poseer para garantizar el éxito de unos buenos hábitos de la Gestión Documental, en especial de un SGD físico y de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA (cumpliendo con sus características fundamentales como son su disponibilidad, carácter sistemático y la cultura informacional que posean los colaboradores de la entidad).

Núñez expone que “el éxito de los sistemas de gestión documental se somete en gran medida del lugar que ocupe su entidad responsable en el organigrama”. (Zea Elizalde,

2016). Establece que, a mayor nivel jerárquico, mayores serán las oportunidades de que tenga éxito en la empresa.

“Un SGD es conocido por sobre todas las cosas por su capacidad de incorporar de manera transversal todas las áreas de una compañía, asimismo, de guardar documentos y suministrar información relevante de forma, fácil, inteligible y oportuna para luego ser recuperada por los usuarios del sistema”. (Zea Elizalde, 2016). Para cumplir con este cometido es necesario que la empresa cuente con la TRD / TVD dentro de la organización, Según la Resolución 8934 de 2014 de la Superintendencia de Industria de Comercio (SIC).

## **6.2 Normativa de la Gestión Documental**

**Norma ISO 270001 de 2013:** “Rúbrica ordenada de buenas prácticas de gestión documental en las empresas que facultan la protección, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan.” (ISOTools, s.f.).

### **6.3 Requerimientos para el desarrollo del programa de Gestión Documental**

#### **6.3.1 Normativos**

Para el presente proyecto se tendrá en cuenta como ya se mencionó anteriormente la Norma ISO 270001 de 2013, la cual se centra en la evaluación del riesgo y la aplicación de los controles necesarios para mitigarlos o eliminarlos, La Ley 594 de 2000 y los decretos y/o resoluciones reglamentarias, tal como la Resolución 8934 de 2014.

### 6.3.2 Administrativos

La gestión de documentos está ligada con autosuficiencia de formato y de las tecnologías utilizadas, creadas o recibidas por una empresa en el lapso de sus funciones. En otros términos, la gestión de documentos es única en cada empresa, ya que es el modo de respaldar la autenticidad, fiabilidad, integridad, disponibilidad de éstos, además de la adaptación y el éxito de ésta.

Es por ello por lo que la administración es la fuente principal para desarrollar una excelente gestión de documentos, para poder abarcar los elementos que se muestran en la figura 1.



*Figura 1. Elementos plan de Gestión de Documentos.*

Tomado de: (Alonso, Garcia Alsina, & Lloveras i Moreno, 2007).

### 6.3.3 Tecnológicos

La puesta en marcha de un sistema de información de gestión documental conlleva involucrar información, personas, software y hardware. El sistema por implementar está obligado a cubrir integralmente los procedimientos existentes y los nuevos con mejoramiento, razón por la cual se habla de Cohort Go, que brindan beneficios a través de una plataforma que permite ajustar las necesidades de la empresa. Según el Archivo General de la Nación – AGD se debe tener un software para documentos con una condición específica mínima, que cumpla con el Decreto 1166 de 2016 respecto la forma de presentar las PQRS. (Salazar, 2020).

En términos generales, la plataforma es simplemente el medio que permite la recaudación de la información de manera estructurada, ordenada y disponible en cualquier momento o lugar, utilizándose como base primordial para la toma de decisiones de la compañía (la cual debe estar parametrizada con la TRD y de igual forma contar con la ventanilla única de correspondencia por donde deberá entrar y salir las comunicaciones oficiales de la empresa). Es un medio que funciona debido a la intervención y buen uso de los colaboradores de las instituciones, en el que operan sobre el software para la integración y transformación de la fuente archivística o documental orientada a la medición, control y seguimiento de los procesos.

Desde estudiantes hasta agentes y proveedores de educación, dicha plataforma en línea ofrece una experiencia personalizada con capacidades para reducir costos, aumentar las opciones y mejorar la productividad. (Cohort Go, 2020).

En otros términos, es un CRM (Customer Relationship Management) de gestión comercial y documental que permite almacenar toda la información en un mismo lugar, logrando organizar, controlar y gestionar todo tipo de documento y archivos, facilitando el trabajo en un gran porcentaje. (Salesforce, 2020). Es de anotar, que en dicho software debe existir unos protocolos del manejo de conservación y preservación de la información en medio electrónico, como también usuarios y claves de acceso, por niveles de seguridad.

De los beneficios que ofrece esta plataforma, se encuentran los fundamentales para garantizar el éxito en empresas como la que se encuentra en estudio, ya que ofrece:

- **Streamline:** Optimización de operaciones y aumento de comisiones con la capacidad de atender a una clientela mayor.
- **Track:** Seguimiento de procesos. Desde la consulta hasta el proceso final, visión completa del ciclo de vida del usuario.
- **Report:** Personalización de reportes para informes y paneles para administrar el rendimiento interno de las tomas de decisiones, con acceso seguro en cualquier lugar y tiempo.

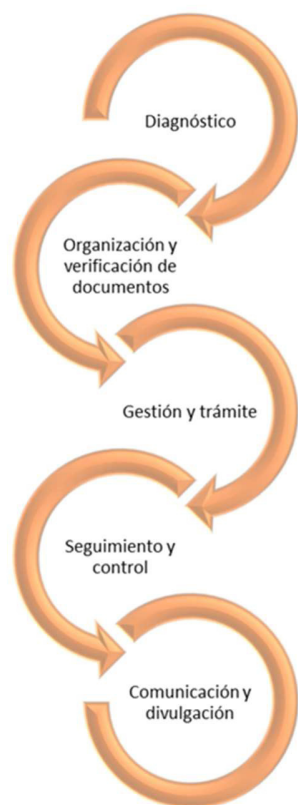
Si bien es cierto que actualmente existen diferentes softwares para el manejo de la Gestión Documental, es preciso recalcar que mayoritariamente sus precios son muy elevados y muy pocas veces se encuentran desarrollos en softwares libres. En Colombia, por ejemplo, se encuentran empresas como Wilkinsonpc, Archivos LTDA Microópticos y Orfeo que manejan licencias de carácter libre, permitiendo el almacenamiento de archivos y el seguimiento de ellos, pero no abarcan beneficios mayores a la hora de

establecer conexiones a nivel internacional, tal como lo hace Cohort Go, adicionando que es un CRM creado con la finalidad de permitir que las experiencias culturales en el exterior, precisamente a lo que se dedica la empresa en estudio, sean realizadas con mucha más facilidad.

## Capítulo 7

### Metodología

El diseño de la investigación tiene por propósito desarrollar este proyecto de forma clara, coherente y ordenada. Para esto, como se ilustra en la figura 2, se hace necesario indicar los debidos pasos e instrumentos utilizados para la recopilación de datos, permitiendo cumplir con los objetivos que se basan en la correcta implementación del Sistema de Gestión Documental en el área de operaciones y servicio al cliente de la empresa INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA.



*Figura 2. Diseño Metodológico.*

Fuente: Elaboración propia.

En una primera instancia, se desarrollará un diagnóstico inicial (diagnóstico integral de archivos) para conocer la situación actual en cuanto al manejo de documentación de la empresa en estudio. Este se realizará mediante la observación y el análisis por parte del autor en compañía del profesional archivista Sandro Salazar Pineda. Una vez realizado lo anterior, se procederá a la organización y legalización de documentos, etapa en donde se especificarán los documentos necesarios para el inicio, desarrollo y ejecución de los programas ofrecidos por el área en la cual se desarrollará la investigación. De igual manera, se procederá a incluir la información requerida por el sistema para llevar a cabo la respectiva supervisión e inspección de los procesos.

Por último, se dará a conocer de manera interna a los respectivos colaboradores de INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA la implementación del sistema, haciendo hincapié en los beneficios otorgados para disminuir de cierta manera la resistencia al cambio.

## **7.1 Población**

### **7.1.1 Unidad de Observación**

Colaboradores de la empresa INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA ubicados en la ciudad de Bucaramanga, Santander, Colombia y que se encuentran directamente asociados al área de operaciones y servicio al cliente.

### **7.1.2 Tamaño de la Población**

Son 14 los colaboradores con los que cuenta la empresa INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA.

## Capítulo 8

### Diagnóstico Integral de la Empresa

Para la inicialización del estudio, es importante conocer el estado actual de la empresa que se desea estudiar, razón por la cual, de la mano de un auditor, cuya tarjeta profesional se encuentra en el anexo 1, se realizó una evaluación integral para valorar los procesos de Gestión Documental en ISC COLOMBIA. Los resultados se evidencian en la tabla 1.

Tabla 1. Valoración Integral Procesos de Gestión Documental ISC.

**AUDITORÍA PARA UN SGD  
INTERNATIONAL STUDENT CENTER EN BUCARAMANGA  
LISTA DE VERIFICACIÓN PARA VALORAR  
PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

<b>01. IDENTIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA Y FUNCIONARIO:</b>				
<b>Entidad:</b>	International Student Center Colombia			
<b>Dependencia:</b>	Operaciones y Servicio al Cliente			
<b>Encargado:</b>	Sandro Salazar ; Johnatan Centeno			
<b>Fecha:</b>	04/05/2020 – 11/05/2020	<b>Hora:</b>	NA.	
No.	VARIABLES	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
<b>02. DIAGNÓSTICO INTEGRAL DE ARCHIVOS - DIA:</b>				
01	¿Conoce la información general de su entidad?	X		
02	¿Quién es el encargado del archivo dentro de su entidad?	X		
03	¿La entidad cuenta con presupuesto destinado al archivo de su entidad?		X	
04	¿Considera que los procesos llevados hasta el momento cumplen a nivel general en su entidad en lo referente a la Ley General de Archivos?		X	
05	¿Los depósitos de archivo de su entidad cumplen con el Acuerdo No 049 y 050 de AGN?		X	
06	¿Su entidad tiene en cuenta las condiciones ambientales y de seguridad para los archivos?	X		
07	¿El personal que trabaja en las áreas de archivo utiliza los elementos de protección personal?	X		
<b>03. CLASIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN TÉCNICA DE LOS DOCUMENTOS:</b>				
08	¿Clasifica y organiza técnicamente cronológicamente?	X		

09	¿Alinea correctamente la documentación sobre la parte superior izquierda?	X		
10	¿Separación de material metálico (ganchos clic, ganchos cosedora, ganchos mariposa, etc.)?	X		
11	¿Utiliza gancho plástico legajador para archivar los documentos correctamente?	X		
12	¿Foliación documental exceptuando numeración compleja (1A, 2B, I, II, III, 1Bis)?	X		
13	¿La foliación la debe empezar con números arábigos a partir de 1, nunca utilizando el 0 al inicio?	X		
14	¿La foliación la realiza con lápiz de mina negra? Nunca a lapicero, ya que biodegrada la documentación en el tiempo?	X		
15	¿Realiza el archivado de la documentación de manera correcta?	X		
16	¿Introduce las carpetas a la caja de manera ordenada (izquierda a derecha)?	X		
17	¿Marca el rótulo o sticker (rótulo) de la caja correctamente?	X		
18	¿Llena correctamente el sticker (rótulos) de las carpetas y cajas una vez finaliza el archivado?	X		
19	¿Hace control de calidad una vez se ha finalizado el proceso archivístico en cada carpeta o expediente?	X		
<b>04. IDENTIFICACIÓN, SOCIALIZACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN RESPECTO DE UNA TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL - TRD:</b>				
20	¿Identifica la dependencia en la cual se produce el documento?	X		
21	¿Identifica una serie y una subserie documental en una Tabla de Retención Documental (TRD)?		X	
22	¿Clasificación y organización técnicamente por series y subseries acorde a las TRD?		X	
23	¿Sabe ubicar la codificación dentro de la estructura organizacional versus la Tabla de Retención Documental – TRD?		X	
24	¿Identifica los tiempos de retención en la fase del archivo de gestión y el archivo central?		X	
25	¿Cumple a cabalidad con los tiempos de retención acorde a la TRD dentro de su cargo?		X	
<b>05. DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS E INDEXACIÓN EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN:</b>				
26	¿Realiza el formato Único de Inventario Documental (Acuerdo No 038 de 2001 del AGN). FUID (Acuerdo No. 042 de 2002 AGN)?	X		
27	¿Lleva a cabo la digitalización de los documentos una vez está listo el expediente?	X		
28	¿Está implementando la nube como backup de seguridad en sus archivos?	X		
29	¿Considera que está siguiendo los lineamientos de la legislación archivística colombiana?	X		

<b>06. PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL - PGD:</b>			
30	¿Ha hecho un Diagnóstico Integral de Archivos - DIA dentro de su entidad?	X	
31	¿Sabe a qué público va dirigido el PGD?	X	
32	¿Conoce los requerimientos normativos y de legislación que conlleva la elaboración de un PGD?	X	
33	¿Sabe cuáles son los lineamientos para los procesos de gestión documental dados por el AGN?	X	
34	¿Maneja los riesgos que conlleva la gestión documental?		X
35	¿Ha proyectado metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo en la implementación del PGD?		X
36	¿Sabe con cuáles programas se puede articular el PGD?		X
37	¿Conoce alguno de los programas específicos que conlleva la implementación del PGD?		X
<b>07. PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS - PINAR:</b>			
38	¿Conoce la metodología para la formulación del PINAR?		X
39	¿Ha identificado algún riesgo que esté continuo al edificio de archivos donde usted labora?		X
40	¿Ha definido aspectos críticos dentro del PINAR de su entidad?		X
41	¿Ha planteado una visión, misión y unos objetivos estratégicos para su entidad?		X
42	¿Maneja el cuadro de control de documentos dentro de su entidad?		X
43	¿Sabía que el PGD, PINAR, SIC, TRD, TVD, CCD, etc., deben ser publicados en la página web de su entidad?		X
<b>08. SISTEMA INTEGRADO DE CONSERVACIÓN - SIC:</b>			
44	¿Tienen algún plan de conservación preventiva para documentos físicos y electrónicos dentro de su entidad?	X	
45	¿Hay sensibilidad y toma de conciencia dentro de su dependencia por la gestión documental física y electrónica?	X	
46	¿Van a la par la documentación física y electrónica de su empresa en cuanto a la organización?		X
47	¿Se manejan políticas de implementación, socialización y retroalimentación en el cuidado de los documentos físicos y electrónicos?		X
48	¿Sabe qué documentos van asociados al sistema integrado de conservación – SIC?		X
49	¿Cuentan con algún tipo de medida preventiva en caso de algún tipo de siniestro?		X
50	¿Cuentan con algún tipo de programa a implementar en beneficio de los archivos físicos y electrónicos dentro de su entidad?		X

<b>09. CUADRO DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL - CCU:</b>				
51	¿En qué se basa usted para la elaboración de un CCU?			No se ha realizado
52	¿Dentro del CCU usted incluye todas las series y subseries que salen del trabajo final de la TRD?			No se ha realizado
53	¿Tiene en cuenta la estructura organizacional de su entidad para revisar el CCU al final del ejercicio?			No se ha realizado
<b>10. NORMOGRAMA:</b>				
54	¿Sabe usted que es un normograma?		X	
55	¿Su entidad cuenta con un normograma interno para el manejo de la documentación de su entidad?		X	
<b>11. TABLA DE CONTROL DE ACCESO:</b>				
56	¿Sabe qué es una tabla de control de acceso?		X	
57	¿Se tiene en cuenta los perfiles de los usuarios al interior de su entidad para el manejo de los documentos?	X		
58	¿Manejan alguna tabla de control de acceso a la documentación física y electrónica?		X	
<b>12. BANCOS TERMINOLÓGICOS:</b>				
59	¿Alguna vez ha escuchado que es un banco terminológico?		X	
60	¿Considera que con los bancos terminológicos la entidad pueda normalizar las series, subseries y tipos documentales respectivamente?		X	
<b>13. MODELO DE REQUISITOS PARA SGDE:</b>				
61	¿Sabe usted qué es un documento electrónico?	X		
62	¿En su entidad han creado documentos electrónicos?	X		
63	¿Se identifican los ciclos de vida de los documentos dentro de un SGDEA?	X		
64	¿En un SGDEA se aplican también los instrumentos archivísticos?	X		Expedientes híbridos.
65	¿Su empresa cuenta con un software de gestión para implementar un SGDEA?	X		
<b>14. FORMATO ÚNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL – FUID:</b>				
66	¿Actualmente en las dependencias de su entidad llevan el FUID acorde al Acuerdo No. 038 de 2001?		X	
67	¿La entidad cuenta con el inventario documental en su estado natural?		X	
<b>15. TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL – TRD:</b>				
68	¿Cuenta su entidad con una TRD aprobada y que se esté implementando hoy día?		X	Se piensa contratar el tema.
69	¿Sabe cuáles son los requisitos para el montaje y elaboración de una TRD?		X	
70	¿El archivo central de su entidad actualmente		X	



realidad de las operaciones de la empresa en estudio; por medio de reuniones virtuales con el personal que trabaja en el área, se respondieron preguntas específicas formuladas por la persona encargada del diagnóstico.

Es importante hacer énfasis en esta parte del proyecto, pues a pesar de que todas las personas encargadas del área se verán beneficiadas por la puesta en marcha del Sistema de Gestión Documental, hay un proceso en específico a resaltar.

Con la finalidad de fundamentar lo anterior, se presentan los siguientes datos:

- Para el programa conocido como Au Pair, aproximadamente 12 clientes se encuentran viajando por temporada.
- Para el programa conocido por Camp USA, aproximadamente 15 clientes se encuentran viajando por temporada.
- Para programas de estudios en el exterior (Canadá, Nueva Zelanda y Australia), aproximadamente 40 clientes se encuentran viajando por temporada.
- Para el programa de Work and Travel USA, 500 clientes se encuentran viajando por temporada.

Es trascendental definir temporada como periodo anual y en el caso de Work and Travel es en época de verano.

Revisando la información antes mencionada, sin lugar a duda el programa estrella que brinda INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA y por el cual es tan conocida no solo en Bucaramanga, si no a nivel nacional, es Work and Travel USA.

Evidentemente, el SGD que se pretende emplear en la empresa indudablemente será de gran ayuda para todos los colaboradores del área de operaciones y servicio al cliente, pero especialmente para los encargados del programa estrella de la compañía.

Visto lo anterior y de acuerdo con los requisitos que exigen los gobiernos de los diferentes países, es posible dimensionar la cantidad de documentos que manejan las personas encargadas del área de estudio.

Al realizar la revisión del estado actual de la organización, se encontró lo que se ilustra en la figura 3, mostrando el archivo de Google Drive que manejan desde hace años.

drive.google.com/drive/folders/1ERXsuWpRYfNU\_THPfus2GZy)ECGluMw2

Drive

Buscar en Drive

Compartido conmigo > ISC Colombia - SWT Summer 2020

Nuevo

Mi unidad

Compartido conmigo

Reciente

Destacados

Papelera

Almacenamiento

249,2 MB de 15 GB usado

Comprar espacio

Documentos InterExchang...

Documentos Spirit 2020

Email Pagos Finales

Galveston Island Beach Pat...

Reclutador - Andres Felipe ...

Reclutador - Andres Felipe ...

Reclutador - Camilo Restre...

Reclutador - Carlos Alberto...

Reclutador - Cristian Yesid ...

Reclutador - Danny James ...

Reclutador - Davian Dario B...

Reclutador - Deivi Triana Al...

Reclutador - Diego Torres 2...

Reclutador - German Gamb...

Reclutador - Gilbert Julian ...

Reclutador - Jeferson Alex...

Reclutador - Jorge Santana...

Reclutador - Miguel Pinzon...

Reclutador - Santiago Lope...

Reclutador - Sebastian Mar...

Reclutadora - Andrea Paola...

Reclutadora - Diana Valenti...

Reclutadora - Jim Valerie V...

Reclutadora - Lady Johann...

Reclutadora - Maria Gabriel...

Archivos

Certificado Participacion W...

CONTACTOS SPONSOR.do...

Correo Pago Final Work an...

Credenciales Sponsors SW...

Directorio - ISC Colombia 2...

Figura 3. Manejo Actual Documentación ISC Colombia.

Como se evidencia en la figura, la información es recopilada, archivada y compartida en un Drive de Google, documento que puede ser modificado por cualquiera de las personas con acceso a él. Es importante aclarar, que a pesar de que se note la participación por parte de reclutadores, estos no se encuentran vinculados directamente con la empresa, sus ganancias son por comisión.

Para la recopilación de datos, el formato que se viene utilizando desde hace años es el de Excel, tal y como se muestra en la figura 4.

Es un formato que tiene las siguientes características. En primer lugar, son 55 las columnas a diligenciar con información detallada del participante. Adicional, es un formato con 14 diferentes pestañas, debido a la cantidad de programas, sponsors que se manejan y determinadas condiciones para tener en cuenta.

No obstante, como se resalta en la imagen, existen diferentes estilos de fuentes que se manejan en este formato, por ejemplo, celdas en negrillas, diferentes colores e información contable que infortunadamente no se encuentra a disposición en tiempo real, debido a que existe una brecha entre esos departamentos y es un inconveniente que retrasa los procesos de intercambio culturales.

Además de todo lo mencionado anteriormente, una vez terminados los programas, es importante emitirse un reporte de participación a cada uno de los sponsors en los diferentes países a los cuales se pueden aplicar, tarea para la cual es importante conservar documentación de los participantes.

Si consideramos lo anterior, la importancia de la documentación y la comunicación es una de las actividades vitales de INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA,

motivo principal para estructurar un sistema de gestión documental y darle un cambio total al sistema que emplean actualmente.

En términos generales, los puntos críticos que se encontraron fueron los siguientes:

- Cada documento recopilado posee su particular disposición para la diligencia del archivo.
- Inexistencia de un plan de archivo, pues al carecer de normas establecidas, de una técnica minuciosa, el autor del documento lo almacena según su juicio.
- Duplicidad de la documentación.
- Ausencia de medios de comunicación eficaces, lo cual dificulta el acercamiento entre áreas y colaboradores de la misma área, generando déficit de información y esfuerzos repetitivos.
- Existen diferentes terminologías para determinar un mismo modelo de documento.
- La depuración y conservación de la documentación se hacen de acuerdo con la capacidad de los servidores para la documentación electrónica y en los estantes cuando son documentos físicos.
- Ausencia de una única clasificación para considerar la documentación de los aspirantes a los programas como válida.

Partiendo de un diagnóstico integral, es posible conocer la actualidad de la empresa en lo relacionado al tema en estudio y en colaboración con el auditor, se especifican los lineamientos básicos para encaminar a INTERNATIONAL STUDENT CENTER

COLOMBIA al diseño y coordinación de un SGD, como se especificó en la justificación del proyecto, en pro de mantener su memoria institucional.



## **Capítulo 9**

### **Prerrequisitos del Programa de Gestión Documental (PGD)**

Con el objetivo de la realización del programa de gestión documental se debe enunciar la política establecida por los elementos expuestos en el artículo No. 6 del Decreto 2609 de 2012, adecuado a la normatividad de la empresa y autorizada por la gerencia. Razón por la cual se deben considerar los prerrequisitos expuestos a continuación.

#### **9.1 Equipo Interdisciplinario**

Para la puesta en funcionamiento del PGD en INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA, se requerirá establecer un grupo de trabajo de personal interno de la empresa, quienes estarán bajo la orientación del líder de gestión documental asignado. Se sugiere la participación mínima de las áreas de estudios en el exterior y el área encargada de intercambios culturales, junto con la alta dirección.

La ISO 15489-2 recalca que toda empresa debe establecer los encargados que hacen parte de la gestión de documentos y mencionan las categorías que se nombran a continuación:

- Alta dirección: Garantiza el PGD y asiste con la asignación de recursos.
- El profesional de gestión de documentos: Posee la tarea esencial de la puesta en marcha del PGD.
- Los jefes de las áreas o grupos de la organización: Garantizar que su equipo de trabajo posea la facultad de crear y conservar la documentación como parte integral de su trabajo, lo anterior con base a los protocolos establecidos.

## **9.2 Política de Gestión Documental**

La política propuesta para la empresa en estudio es la siguiente: INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA, como empresa privada se compromete a aplicar los criterios legales direccionados para el desarrollo de la Gestión Documental; con el fin de garantizar la probidad, disposición y confidencialidad de la información elaborada y obtenida por la empresa, dando cumplimiento a la Ley 594 del año 2000.

Mencionada política propuesta, posee como finalidad posibilitar el manejo de documentos concorde con el marco normativo legal vigente para organizaciones privadas, simplificando el acogimiento de buenas prácticas y modelos internacionales en la elaboración, preservación y la supresión de documentos, suscitando la correcta gestión de documentos, asegurando la fiabilidad, legitimidad y verificación de estos para la complacencia de los usuarios internos y externos.

Dicha política se diseñó con base a las necesidades vigentes de la organización reconocidas en el trabajo de grado, pero se encuentra sometida a los ajustes que disponga ISC COLOMBIA para su posterior firma, publicación e implementación.

### **9.2.1 Destinatarios**

El presente trabajo constituye la política de gestión de documentos para ISC COLOMBIA. Mencionada política incluye a todos los colaboradores de ISC COLOMBIA.

### **9.2.2 Objetivos**

- Facilitar a ISC COLOMBIA una correcta gestión de documentos con base a la normatividad legal vigente en cuestión de gestión documental.

- Fomentar el acogimiento de buenas prácticas en lo relacionado a elaboración, preservación y supresión de documentos.

### **9.2.3 Creación de Documentos**

Para la elaboración de un documento, primeramente, se debe evaluar su necesidad.

Para lo anterior, se debe considerar:

- Generación de un compromiso establecido.
- Posee relación con un contrato ya creado.
- Adecuado para una tercera persona.
- Comunican dictámenes importantes

Los documentos deben:

- Poseer fecha de elaboración.
- Hacer una alusión a su contenido.
- Mencionar si la información es clasificada.

### **9.2.4 Conservación de Documentos**

Los documentos de ISC COLOMBIA están obligados a preservarse contemplando los valores fundamentales, amparando medidas precautorias y medidas adoptadas para resolver las no conformidades detectadas, que logren respaldar la integridad de los documentos sin desnaturalizarlos.

- Documentos físicos: Se está en la obligación de guardarlos por el tiempo legal requerido. Se concederán las condiciones ambientales aptas para la preservación de estos.

- Documentos electrónicos: Se está en la obligación de preservar los documentos que permitan el funcionamiento de las operaciones de la empresa y que posean algún tipo de valor legítimo.

### **9.2.5 Eliminación de Documentos**

Según el Decreto 1080 del 2015 artículo 2.8.2.2.5 “la supresión de documentos estará en la obligatoriedad de estar protegida en las disposiciones legales que rigen el particular, en las tablas de retención documental o tablas de valoración documental con la debida sustentación técnica, legal o administrativa, y consignada en conceptos técnicos emitidos por el Comité Interno de Archivo o por el Archivo General de la Nación, cuando se haya consultado este último.” (Archivo General de la Nación, 2015).

“La eliminación de documentos de archivo, tanto físicos como electrónicos, deberá constar en Actas de Eliminación”. (Archivo General de la Nación, 2015).

### **9.2.6 Naturaleza de los Documentos**

La organización está en la obligación de reconocer, organizar y registrar la información con base a los niveles de seguridad, lo anterior con el objetivo de impulsar el correcto uso por parte de los trabajadores y personal previsto por terceras partes que cuenten con el consentimiento y requieran de la información para la realización de sus respectivas tareas.

Basado en lo anterior, la empresa clasifica los documentos según los criterios mencionados a continuación:

- Documentos públicos: Información pública, producida, obtenida o gestionada, que se esté en la obligación de hacerla de conocimiento público por la empresa. En

esta categorización se encuentran publicaciones en la página web, promociones a clientes. La distribución es autorizada por el creador del contenido.

- Privada interna: Información interna perteneciente a la compañía, la cual no tiene ningún problema en hacerse de conocimiento público interno y no se encuentra enmarcada como sensible pero solo debe ser compartida internamente. En esta categorización se encuentran comunicados internos, beneficios internos, procesos, procedimientos, estrategias de negocios. Para el control, seleccionar pie de página con nota interna. Solo se permite el uso dentro de la organización, uso ilimitado de copias, acuerdo de confidencialidad. En cuanto a la información electrónica, al interior de la compañía se envía sin cifrado, al exterior se debe enviar la información cifrada.
- Privada restringida: Información propia de la empresa, catalogada como sensible- No puede ser manipulada por todos los empleados, solo unos pocos. Como ejemplo se encuentran, documentos de los clientes, carpetas de empleados, desprendibles de nómina, entre otros.

### **9.2.7 Gestión de Documentos**

Los colaboradores encargados de elaborar documentos deben ser sensatos del poderío judicial de estos, razón por la cual deben considerar las siguientes recomendaciones:

- Los documentos deben reflejar coherencia y cumplimiento a las disposiciones legales internas.
- Para el manejo de documentos electrónicos, dar respuesta únicamente a la persona de interés.

- Señalar la documentación como confidencial, borrador o copia.

### **9.2.8 Incumplimiento**

En el caso de que se llegue a incumplir la política propuesta, se presentarán sanciones disciplinarias. De ser necesario, se tomarán acciones legales.

## **9.3 Comité de Archivo**

Delegado de indicar los lineamientos fundamentales en cuestión de preservación de documentos y aceptar peticiones particulares de conservación y supresión de estos.

### **9.3.1 Conformación del Comité de Gestión Documental**

Se recomienda que los miembros del comité para la empresa sean al menos; un representante de la gerencia general, un representante de cada una de las áreas de la empresa y como se especificó en la valoración integral, un tecnólogo de gestión documental del SENA.

### **9.3.2 Funciones del Comité de Gestión Documental**

Revisará periódicamente la política y los métodos pertinentes, realizará los ajustes necesarios por cambios normativos o los requerimientos que presente ISC COLOMBIA para dar continuación a sus operaciones, además de realizar un seguimiento a la implementación de las características alusivas a la gestión documental.

## **Capítulo 10**

### **Diseño del Programa de Gestión Documental (PGD)**

En este capítulo, se enfatizará la totalidad de operaciones que contempla el procedimiento de elaboración de los documentos análogos y electrónicos, planteamiento de formatos, sus objetivos y las áreas especialistas para la gestión, con la finalidad de respaldar una apropiada creación de documentos análogos y electrónicos.

#### **10.1 Elaboración y Presentación de Documentos Físicos**

- Tener en cuenta las directrices en aspectos relacionados a identidad corporativa.
- Norma Icontec GTC 185.
- Política de cero errores.
- Se debe tener en cuenta: Fecha y lugar de creación, información del destinatario final, tema en cuestión, relatos y adjuntos en caso de ser necesarios.

## **10.2 Clasificación tipo de Documentos de ISC COLOMBIA**

Ahora mismo, se menciona la documentación habitual que se manejan en la empresa en estudio y sobre los cuales se debe tener en cuenta las directrices para su producción.

- Documentos de comunicación: Contiene información que se difunde masivamente. Son documentos de uso interno y externo.
- Informes: Documentos con el propósito de comunicar información a otros niveles de la organización. Aportan datos necesarios para mejorar la comprensión. Documento de uso interno y externo. Sin codificación.
- Contratos: Pacto regulado entre dos o más personas. Documento de uso interno y externo. Sin codificación.

## **10.3 Elaboración y Presentación de Documentos Electrónicos**

La documentación electrónica en ISC COLOMBIA será clasificada por:

### **10.3.1 Creación**

- Natural electrónico: Creados en medios electrónicos.
- Electrónico digitalizado: Documentos físicos convertidos para uso digital.

### 10.3.2 Formato

Las respectivas recomendaciones se evidencian en la tabla 2.

Clasificación	Descripción	Recomendación
Doc. Ofimáticos	Producidos a través de la aplicación de la informática a las técnicas y actividades de oficina.	Definir políticas para su manejo. Se recomienda PDF.
Correos electrónicos	Documentos electrónicos de archivo que incorporan contenido de valor	Garantizar autenticidad, fecha, firma corporativa para garantizar que sea enviado por la persona correspondiente.
Imagen, video y audio digitales	Archivos como pruebas de experiencias de otros usuarios y que pueden ser utilizados para la promoción de los servicios de la empresa.	Garantizar una adecuada conservación.
Formularios electrónicos	Formatos diligenciados por clientes para la recolección de datos.	Emitir políticas para establecer procedimientos válidos para la toma de información y conservación auténtica de la misma.

*Tabla 2. Clasificación documentos electrónicos.*

Fuente: Elaboración propia.

### 10.3.3 Control de Versiones

Los documentos admitidos contarán con un control de versiones. Los anexos 2, 3 y 4, son documentos propuestos a la empresa. En caso de ser aceptados, se considerarán como la primera versión de estos. De igual manera con las tablas de retención, valoración y clasificación documental.

### 10.3.4 Aprobación de Documentos y Firmas

Para la aprobación de documentos, se debe: Elaborar el documento, revisión y aprobación de este, publicación y socialización de este.

Para el uso de la firma digitalizada o electrónica se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Firma electrónica: Según el Decreto 2364 del 2012 son “métodos como códigos, contraseñas, datos biométricos o claves criptográficas privadas, que identifiquen a una persona en relación con un mensaje de datos siempre y cuando sea confiable y apropiado respecto a los fines para los que se usa la firma”. (Rendón, 2017). ISC Colombia maneja contraseña a equipos y un sistema biométrico para lograr entrar a los lugares de trabajo.
- Firma digital: De acuerdo con la Ley 527 de 1999, es una equivalente a la firma manuscrita. Posee autenticidad, integridad y el no repudio. ISC Colombia el gerente de la empresa cuenta con firma digital.
- Firma digitalizada: Equivalente a una firma escaneada. En ISC COLOMBIA los colaboradores de las áreas de estudios en el exterior e intercambio cultural cuentan con esta, pues son de valor importante para completar algunos formularios exigidos por proveedores.

### **10.3.5 Reproducción de Documentos**

Se recomienda implementar una política de cero papeles, afinándolo con objetivos ambientales que a su vez impacten en la gestión documental en la empresa.

## **10.4 Lineamiento de Recepción Documental**

Conjunto de procedimientos que tienen como objetivo la verificación y el control de documentos análogos o digitales que son remitidos por los clientes de la empresa, para dar como respuesta la admisión de estos.

### **10.4.1 Objetivo**

Asegurar la admisión, validación e inspección de los documentos que se incorporan a ISC COLOMBIA.

### **10.4.2 Alcance**

Total de documentos que se incorpore a las instalaciones de la empresa en estudio.

### **10.4.3 Aplicación**

A través de la recepción, validación y registro de los documentos se aumenta la propuesta de valor a los clientes debido a que aumenta la capacidad de respuesta de soluciones, la eficiencia, la veracidad y la confiabilidad en la información. Es importante aclarar que el único Punto de Recepción Documental (PRD) es la oficina ubicada en Bucaramanga, Santander.

En la siguiente figura, figura 5, se ilustra el esquema de recepción de documentos.



*Figura 5. Flujo de recepción de documentos.*

Fuente: Sandro Salazar Pineda.

#### **10.4.3.1 Recursos para el PRD**

- **Humano:** Se requiere como mínimo una persona encargada como auxiliar de gestión documental. En ISC COLOMBIA se establece que tanto el área de estudios en el exterior y la de intercambios culturales sean los encargados de la recepción de sus documentos, validando lo mismo inmediatamente. No obstante, como se recomendó en el diagnóstico integral, la presencia de un técnico SENA de manera transversal sería una gran ayuda.
- **Físico:** Los puestos de trabajos de las áreas serán las ventanillas donde se reciban estos documentos. Se aclara que generalmente estos se entregan de manera personal por los clientes. ISC COLOMBIA cuenta con un módulo donde guarda y clasifica los documentos que ingresan a sus instalaciones. También cuentan con el equipo físico necesario, como lo es un computador y un escáner. Cada uno de los

trabajadores cuentan con un computador que se utiliza solo para ámbitos laborales y cuenta con dos escáneres en sus instalaciones.

### **10.5 Lineamiento de Gestión y Trámite**

“Intervenciones requeridas para la clasificación, la asociación a una diligencia, la entrega, disposición, restablecimiento y el acceso para consulta de documentos, la inspección y acompañamiento a los procedimientos del documento hasta el desenlace de las necesidades de la organización.” (Rendón, 2017).

#### **10.5.1 Objetivo**

Ratificar que cada documento que se vincule a la empresa INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA sea identificado, con la finalidad que se realice una gestión que garantice respuestas rápidas o resoluciones de conflictos y al mismo tiempo puede ser recuperado y/o encontrado en el menor tiempo posible.

#### **10.5.2 Alcance**

La documentación en ISC COLOMBIA que necesitan de una gestión y un acompañamiento hasta su respectiva resolución son: Peticiones, Quejas y/o Reclamos (PQR) de clientes y los que entregan sus clientes para realizar el trámite interno en la empresa, convirtiéndolos en los formatos exigidos por sus proveedores hasta que exista una respuesta de aceptación por parte de estos últimos mencionados.

#### **10.5.3 Aplicación**

En relación de la aplicación es considerable atender factores, tales como: Reconocimiento de las clases y series de documentos, capacitación al personal en la identificación de las series y tipos de documentos y sobre todo la trazabilidad de estos.

### 10.5.3.1 Distribución

La distribución se hará basándose en las siguientes características.

- Generalmente la entrega de documentos se hace personalmente por parte del cliente al área encargada. En algunos casos, existe la probabilidad de que no sea de esta manera, por lo cual la persona destinataria final recibirá un aviso por parte del encargado del gestor de documentos para que se acerque al área encargada a reclamar la documentación.
- La distribución electrónica, se realizará por medio del gestor documentos. El destinatario obtendrá el documento en su correo electrónico con dominio empresarial y se asumirá como admitido.

### 10.5.3.2 Trámite

Las PQR son #Petición, Quejas y/o Reclamos que realizan clientes y entes externos a la empresa.” (Rendón, 2017). Para el manejo de estos, la empresa recibirá la PQR y la radicará en caso de que sea presentada por escrito. En ISC Colombia la mayoría de PQR son realizadas a través de canales telefónicos y digitales. No obstante, es importante conocer la fecha en la que se es realizada la PQR, lo anterior con la finalidad de que se tenga claro los tiempos de respuestas y se efectúen antes de su vencimiento.

Es por esto, que se recomiendan los tiempos de respuestas que se ilustran en la tabla 3.

<b>Requerimiento</b>	<b>Tiempo de Respuesta</b>
Conceptos	5 días hábiles
Derecho de petición	Según el término - 10 días hábiles
Requerimientos y demandas	Según el término - 10 días hábiles
Tutelas	Según el término - 3 días hábiles
Externos, certificaciones	Según la disponibilidad de firmas - 3 días hábiles
Elaboración de cartas	Según el término - 3 días hábiles

*Tabla 3. Tiempos de respuestas propuestos.*

El control y seguimiento estará dado por el gestor de documentos, verificando que se le haya dado respuesta al caso antes de su vencimiento.

### **10.6 Lineamiento de Organización**

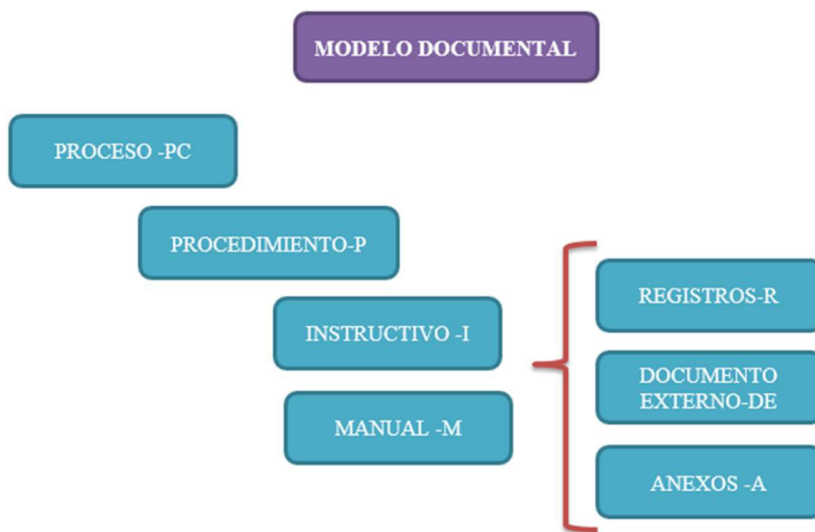
“Organización, sistematización y especificación de documentos.” (Rendón, 2017).

#### **10.6.1 Objetivos**

Desarrollar el conjunto de procedimientos técnicos que permiten la organización, sistematización y especificación de los documentos.

### 10.6.2 Alcance

La organización de documentos que se propuso para ISC Colombia se ilustra en la figura 6.



*Figura 6. Modelo Documental Propuesto.*

Fuente: Sandro Salazar Pineda.

Esta estructuración documental busca tener al detalle la diferente información manejada por el área estudiada permitiendo su obtención completa y clara.


- PROCESO-PC: Documento que contiene el conjunto de procedimientos interrelacionados, los cuales convierten los inputs en outputs; incluyendo adicionalmente: objetivo, política, responsable del proceso, recursos necesarios y los indicadores de gestión para el proceso.

- PROCEDIMIENTO-P: Documento donde se presenta en forma específica el desarrollo de las actividades necesarias para lograr el resultado esperado de un proceso.
- INSTRUCTIVO-I: Documento con instrucciones detalladas, útiles y necesarias para realizar una actividad específica y crítica de un procedimiento.
- MANUAL-M: Posee de forma clara, organizada y metódica información sobre finalidades, políticas, poderío, y descripción de las actividades en los procesos de la empresa.
- REGISTRO-R: Documento que al ser diligenciado presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- DOCUMENTO EXTERNO-DE: Documento de tipo normativo y legal que describen o regulan procedimientos a fin con el Sistema de Gestión de la Calidad, y que han sido generados al exterior de la empresa, tales como: requisitos legales, estándares nacionales e internacionales, normas técnicas colombianas de ISO, entre otros.
- ANEXO – A: Documento que contiene toda la información indispensable para complementar las actividades de un proceso y/o procedimiento; como, por ejemplo: fotos, planos arquitectónicos, diagramas de flujo, enlace de video, tabla estadística, referenciaciones, proyectos, entre otros.

Una vez referenciados el tipo de documentación a usar en la compañía, se procedió a definir los lineamientos para su respectiva estandarización, utilizándose plantillas que facilitara a los colaboradores el ajuste de este (figura 7).

### Encabezado y pie de página

- Debe llevar el nombre de la empresa.
- Debe llevar el logo institucional.
- Debe llevar un título que sea referente a lo que trate el cuerpo del documento.
- Debe llevar un código para su respectiva identificación. Se recomienda una abreviación del documento a tratar.
- Debe llevar la versión del documento, de esta manera para futuras modificaciones, se utilizará el documento pertinente y actualizado.
- Se sugiere adicionar la fecha de aprobación del documento por parte de la gerencia o la persona encargada del proceso.
- Información general de la empresa, tal como, ubicación, teléfono de contacto, entre otros.

	INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA S.A.S.	Código:
	TÉRMINOS Y CONDICIONES PROGRAMA WORK AND TRAVEL USA - SUMMER 2020	Versión: 01
		Fecha de aprobación:

Pie de página

Carrera 29 # 45 – 94, Oficina 1007. Edificio Centro Empresarial Seguros Atlas. Bucaramanga –  
Colombia  
Teléfono: (7) 643 1338. Fax: (7) 685 1438. E-mail: info@isccolombia.com Web:  
www.isccolombia.com

*Figura 7. Encabezado y pie de página ISC Colombia.*

Fuente: Elaboración propia.

### **10.6.3 Ordenación de Documentos**

- Física: Para los de tipo interno, como lo son contratos o historias laborales, se harán dentro de una carpeta. Por otro lado, los de tipo externo, se marcarán dentro


de una carpeta y esta será ubicada dentro del módulo de la estantería que ISC posee en sus instalaciones.

- Electrónica: Se designa una carpeta digital en donde se conservarán y se definirán las rutas de almacenamiento.

#### **10.6.4 Tablas de Retención Documental - TRD**

“Establece 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, s.f.).

En la figura 8, se muestra el formato de retención documental sugerida a la empresa. Por otro lado, se establece también la codificación técnica que debe ser aplicada a la TRD, como se observa en la figura 9.

		TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL TRD						
		Retención		Disposición Final				
Código	Series y Tipos Documentales	Archivo de Gestión	Archivo Central	CT	E	M	D	Procedimiento
<b>Convenciones</b>								
CT: Conservación total								
E: Eliminación								
M: Microfilmación								
D: Digitalización								

*Figura 8. Tabla de Retención Documental propuesta.*

Fuente: Elaboración propia.

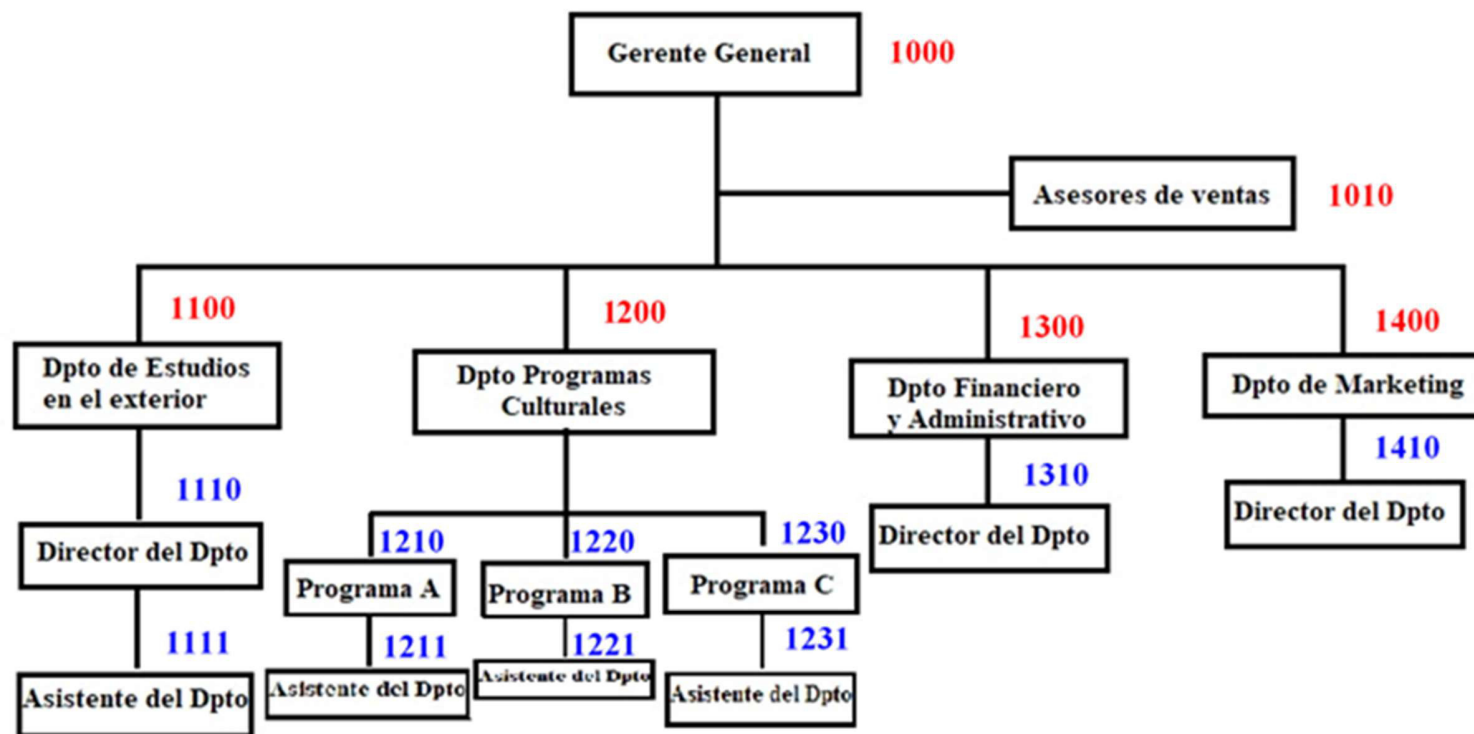


Figura 9. Codificación técnica de la estructura orgánica de ISC Colombia para aplicarla a la TRD.

Fuente: Sandro Salazar Pineda.

### 10.6.5 Cuadro de Clasificación Documental

“Permite dar una visión global de la producción documental con la que está trabajando la corporación, aporta las relaciones que se maneja dentro de las series y subseries reflejando según el área los procesos establecidos en la empresa.” (Archivo General de la Nación, 2015).

Para esto es importante conocer la estructura de la empresa y los procesos que realiza. En la figura 10 se observa el mapa por procesos de ISC COLOMBIA.



*Figura 10. Mapa de Procesos ISC COLOMBIA.*

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 11, se muestra el formato de Cuadro de Clasificación Documental sugerido para la empresa.


			CUADRO DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL - CCD		
No.	Sigla de Dependencia	Código de Dependencia	Serie Documental	Código Subserie	Subserie Documental

Figura 11. Cuadro de Clasificación Documental sugerido.

Fuente: Elaboración propia.

## 10.7 Sistemas Integrado de Conservación

“El Sistema Integrado de Conservación (SIC) de la implementación de medidas encaminadas a lograr la preservación de la memoria institucional en el corto, mediano y largo plazo.” (Secretaria General Subdirección administrativa y de Gestión Humana, 2018).

Este sistema comprende:

### 10.7.1 Documentos físicos

Para estos, ISC COLOMBIA debe tener en cuenta:

- Diagnóstico integral: Debe permitir el entendimiento y análisis de la información.
- Sensibilización y toma de conciencia: Transcendental es compartir con los colaboradores la importancia al trato que se les da a la documentación.

- Prevención y atención a desastres: Se recomienda, junto a un área de SST, elaborar un plan que permita identificar y prever posibles desastres.
- Inspección y mantenimiento a la instalación: Se sugiere planear inspecciones de tipos preventivas.
- Condiciones ambientales: Se aconseja tener en cuenta factores como el tipo de iluminación del archivo y la exposición de temperatura que tienen los documentos, lo anterior es debido a que los documentos físicos están expuestos a cambios en su composición física y funcional que se traduce en la posibilidad de pérdida de información.
- Limpieza área documental: Hace parte de las estrategias de la prevención documental.

### **10.7.2 Documentos electrónicos**

Poner en marcha el plan de conservación a largo plazo para documentos electrónicos.

ISC COLOMBIA tendrá en cuenta aspectos como:

- Mecanismos para proteger los documentos electrónicos.
- Asegurar la originalidad, probidad, invulnerabilidad, accesibilidad, disponibilidad y preservación de los documentos electrónicos.

Para la conservación de documentos electrónicos se tendrá en cuenta:

- Política de ISC COLOMBIA para la preservación de documentos.
- Información sistematizada de tal manera que permita su búsqueda y recuperación de forma rápida.
- Garantizar un almacenamiento estable.

- Garantizar la accesibilidad y el cuidado de la información, evitando alteración alguna.
- Controlar el acceso físico.
- Almacenamiento de documentos de forma neutral.
- Favorecer como formato de conservación el pdf.

### **10.8 Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información**

El concepto clave de un SGSI es tramitar excelentemente el acceso a la información.

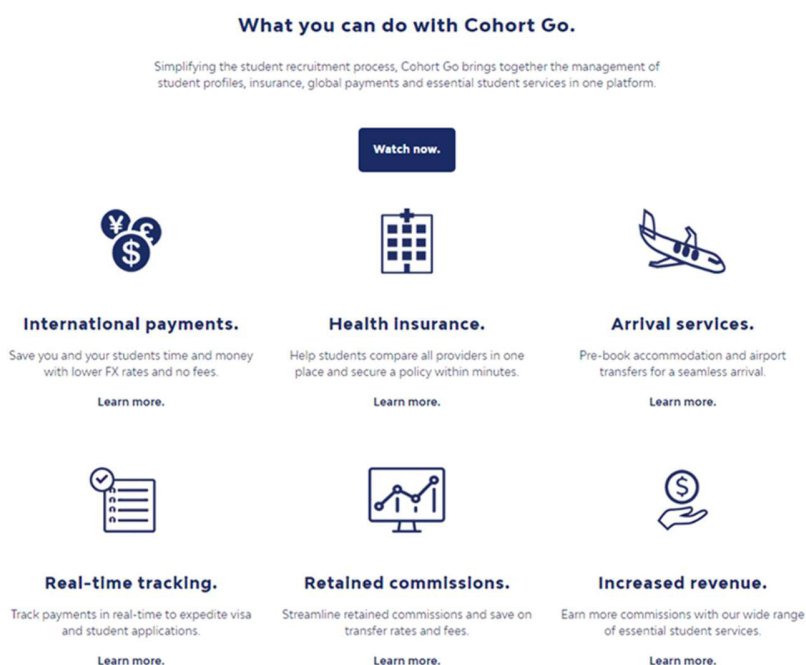
ISC COLOMBIA opta por implementar Cohort Go en sus procesos.

#### **10.8.1 Implementación de la Documentación a la Plataforma**

Para satisfacer el objetivo de asegurar coherencia, sinergia y rentabilidad de las tareas documentales, se establecieron normas y procedimientos para la gestión. En otros términos, la búsqueda de un modelo de datos que diera respuesta adecuada a las necesidades de la compañía y estuviera organizada junto al mapa de procesos (figura 10). Uno de los principales procesos fue la búsqueda de un diseño funcional de la herramienta.

Con base en lo anterior, la decisión de la herramienta a trabajar fue una de las etapas del proyecto, pues se debía evaluar que brindara los requisitos que la empresa buscaba satisfacer, tales como; eficacia de almacenamiento, captura de información, percepción de la información, información organizada y disponible en cualquier momento, confidencialidad, trazabilidad de documentos, asegurar acceso a la última versión de los documentos e información y por último, un sistema de facturación que se pudiera rastrear en tiempo real.

En la siguiente figura (figura 12), se evidencian los beneficios que se obtienen con la plataforma escogida, que se encarga de conectar proveedores con agentes, agentes con estudiantes y estudiantes con sus sueños. Si bien es cierto que es una empresa enfocada en lo académico, cumplía con la mayor parte de los requisitos que se describieron anteriormente, brindando además un producto diligente, adaptable, elemental, con una interfaz amable, flexibilidad y cumplimiento de requerimientos.



*Figura 12. Beneficios Cohort Go.*

Tomado de: CohortGo.com

Como se mencionó anteriormente, en la anterior imagen se presentan los beneficios que se implementan al trabajar con la plataforma escogida. Todos los beneficios son sumamente importantes, no obstante, ISC COLOMBIA se basó principalmente en la oportunidad de realizar pagos internacionales (International Payments), el seguimiento en tiempo real de los procesos (Real-Time Tracking) y la conveniencia de mantener las

comisiones en un solo lugar (Retained commissions). Ciertamente la implementación generará un aumento de ingresos (Increased revenue). Por el momento se deja a un lado lo relacionados a pólizas de seguros (Health Insurance) y los servicios de llegada (Arrival Services), el primero debido a que los clientes de la empresa cuentan con una póliza diferente y adecuada para ejecutar el programa de Work and Travel y el segundo porque se encuentra incluido en la oferta laboral de los mismos, pero no se descartan implementarlas en un futuro, con el objetivo de alcanzar la suprema utilidad de la herramienta.

Considerando en todos los aspectos la plataforma, se realizó el respectivo bosquejo de ítems, documentos, enlaces, generalidades a trabajar. El anterior trabajo fue desarrollado por una lluvia de ideas por parte de todos los colaboradores de las áreas que desarrolla la compañía junto a la alta gerencia, dando como resultado lo que se demuestra a continuación:

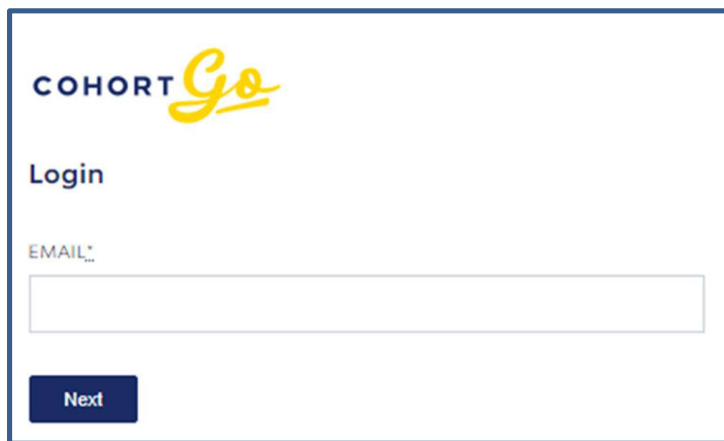
Para la inclusión a la plataforma y darle un sentido más personal, además de la política de seguridad y privacidad que dicta la norma, debido a que en el modelo antiguo todos tenían acceso a la información, se optó por la creación de perfiles “alternos” al principal (administrativo), a los cuales únicamente los líderes de cada proceso tienen acceso. Para esto, deben ingresar su usuario y respectiva contraseña, tal como se demuestra en la figura 13 y figura 14.

Con dichas imágenes, se logra el objetivo de “independizar” la información de cierta manera, en los diferentes procesos que se llevan a cabo en INTERNATIONAL

STUDENT CENTER COLOMBIA, los cuales quedan encargados únicamente al líder a cargo.

Como se ha mencionado durante la realización del proyecto, la recolección de información y documentos es el motor de cada uno de los procesos, pues sin estos es prácticamente imposible iniciar alguno. Establecido esto, en lo siguiente que se trabajó fue en un sistema que permitiera ingresar solo la información trascendental para iniciar y culminar un proceso, de esta manera, no existía tanto cambio en comparación con la plantilla de Excel – Google Drive que se ha venido manejando últimamente en la empresa, disminuyendo en lo que más se lograra una posible resistencia al cambio.

Para realizar un proceso de inclusión de persona al sistema, se habilitó un enlace que facilitará la recolección de datos y al mismo tiempo permitiera incluir documentos, como lo evidencia la figura 15.



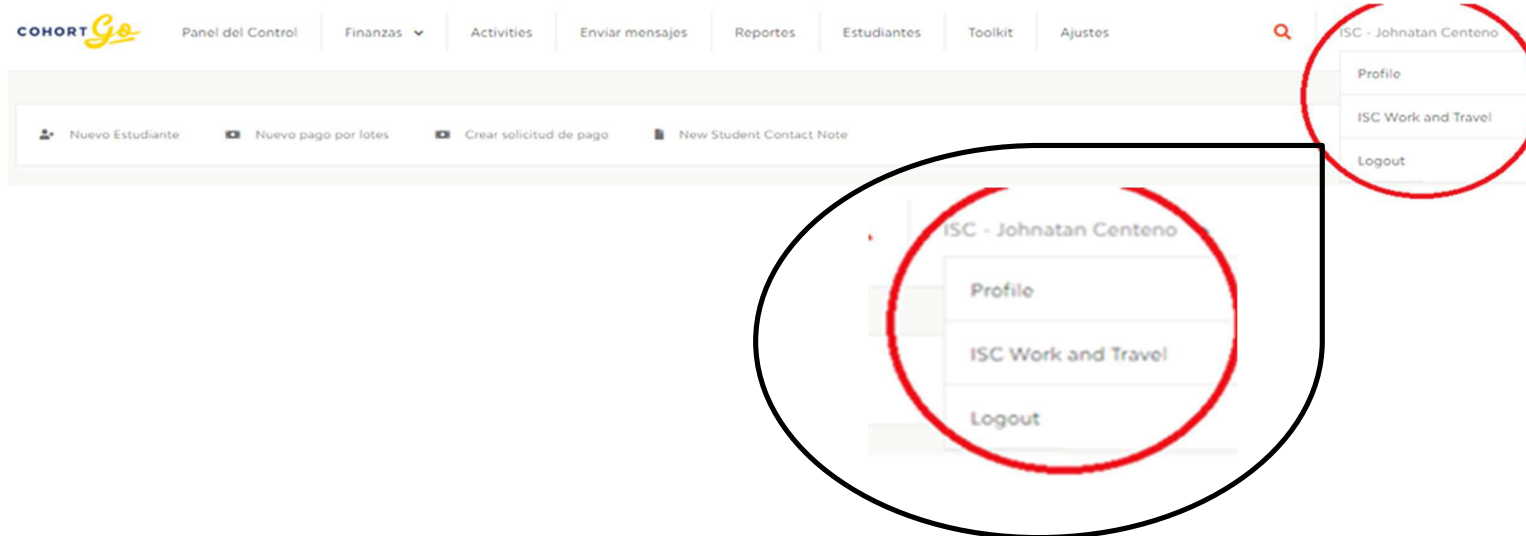
The image shows the login page of the Cohort Go system. At the top left is the logo "COHORT Go" with "COHORT" in blue and "Go" in yellow script. Below the logo is the word "Login" in bold. Underneath is a text input field labeled "EMAIL\*" with a small asterisk. Below the input field is a dark blue button with the word "Next" in white text.

Figura 13. Página de inicio.

Tomado de: Cohortflow.com

Figura 14. Perfiles personalizados.

Tomado de: Cohortflow.com



The image shows the dashboard of the Cohort Go system. At the top left is the logo "COHORT Go". To its right is a navigation menu with items: "Panel del Control", "Finanzas" (with a dropdown arrow), "Activities", "Enviar mensajes", "Reportes", "Estudiantes", "Toolkit", and "Ajustes". On the far right of the navigation menu is a search icon and the text "ISC - Johnatan Centeno". Below the navigation menu is a row of four buttons: "Nuevo Estudiante", "Nuevo pago por lotes", "Crear solicitud de pago", and "New Student Contact Note". On the right side of the dashboard, a dropdown menu is open, showing the following options: "ISC - Johnatan Centeno", "Profile", "ISC Work and Travel", and "Logout". A red circle highlights the dropdown menu, and a larger black circle highlights the entire dashboard area.

The image shows a web application interface for managing student data. At the top, there is a navigation bar with a 'Servicios' dropdown menu and a file upload area with the text 'Arrastrar y soltar o haga clic para seleccionar los archivos que desea cargar.' Below this, two buttons are highlighted with a red circle: 'Subir Estudiantes' and 'Nuevo Estudiante'. The main content area is titled 'ESTUDIANTES' and contains a form for adding a new student, 'Nuevo Estudiante'. The form includes the following fields:

- TÍTULO (REQUIRED) - Text input
- NOMBRE (REQUIRED) - Text input
- APELLIDO (REQUIRED) - Text input
- GÉNERO - Dropdown menu (Select...)
- CORREO ELECTRÓNICO (REQUIRED) - Text input
- TELÉFONO CELULAR (REQUIRED) - Text input
- FECHA DE NACIMIENTO (REQUIRED) - Text input (YYYY-MM-DD)
- PAÍS DEL PASAPORTE (REQUIRED) - Dropdown menu (Select...)
- NÚMERO DE PASAPORTE - Text input
- PASAPORTE - File upload area with text 'Arrastrar y soltar o haga clic para seleccionar los archivos que desea cargar.'
- IDIOMA DE PREFERENCIA - Dropdown menu (Spanish (Español))
- PAÍS DE DESTINO (REQUIRED) - Dropdown menu (Select...)
- USUARIO TITULAR (REQUIRED) - Dropdown menu (ISC - Johnatan Centeno)
- SUCURSAL (REQUIRED) - Dropdown menu (Principal)
- ETAPA (REQUIRED) - Dropdown menu (Select...)
- NOTAS - Text area

Figura 15. Inclusión de datos.

Tomado de: Cohortflow.com

Una vez se le da clic a la creación de un estudiante o participante, se despliega una ventana que solicita la información que se encontró más relevante de la plantilla que utiliza actualmente la empresa, es decir, en este sencillo recuadro se emplea un resumen detallado, simplificado y agradable de la figura cinco. Se presenta de una manera más técnica y clasificada, además, se agregó la posibilidad de adjuntar documentos.

De esta manera, se logra almacenar información y documentación al mismo tiempo, la cual es requerida una vez los procesos han sido terminados.

Lo respectivo a la escala de colores que se utiliza en la empresa, fue cambiado por el recuadro que se evidencia en la figura mostrada anteriormente. En el ítem “etapa”, se encuentran todas las fases por las que un cliente atraviesa desde el inicio de su proceso hasta su respectiva culminación.

Como se ha mencionado, este proyecto es un primer paso para la implementación global de la compañía, es por esto por lo que se decidió añadir la posibilidad de determinar la sucursal en la que es llevado a cabo el proceso del participante, recordando que International Student Center cuenta con su sede principal en Bucaramanga, pero también posee en Ibagué, México y Costa Rica.

La referencia de usuario titular es equivalente a la persona encargada del proceso. En este ítem, dependiendo del proceso al que estén optando los participantes, se desplegará los nombres de las personas que trabajan en él.

La empresa en estudio cuenta con convenios a nivel internacional, pasando por EE. UU., Canadá, Francia, Alemania, Malta, Australia, Nueva Zelanda, entre otros, motivo


por el cual se agregó el ítem de país de destino y que será importante para el proceso de facturación que ofrece la plataforma.

Los documentos permitidos por la plataforma estarán dados por los formatos de JPG y PDF.

Ahora bien, uno de los puntos importantes por el cual la gerencia optó por adquirir Cohort Go se basó en la facilidad de obtener reportes al momento, importante a la hora de mejorar la eficiencia de los procesos; logrando de esta manera una visión en tiempo real del proceso que se está llevando y tomando las decisiones pertinentes, evitando de esta manera retrasos, reduciendo tiempos de búsqueda y permitiendo la correcta circulación de la información.

Una de las ventajas de la plataforma es que permite realizar cobros a los estudiantes directamente en las monedas deseadas, como se ilustra en la figura 16, reteniendo pagos y comisiones en un solo lugar.

Para las solicitudes de facturación, el proceso a seguir es el siguiente; una vez creado el perfil del estudiante como se demuestra en la figura 17, se procede a la pestaña “servicios”.

COHORT *Go* Panel del Control Finanzas ▾ Actividades Enviar mensajes Reportes Estudiantes Toolkit Ajustes  ISC - Johnatan Centeno ▾

Nuevo Estudiante Nuevo pago por lotes Crear solicitud de pago New Student Contact Note

### Get Started

100% completed







- ✓ Create your first student
- ✓ Make your first payment

[Need help?](#)

Cuenta Cohort

### OSHC Australia Quote

ADULTS: 1 CHILDREN: 0 POLICY START DATE: 2020-04-01 POLICY END DATE: 2022-03-31 [Update Quote](#)

 AS868.77	 AS974.00	 AS976.01	 AS1,055.00	 AS1,056.00
 AS1,075.00				

### Cohort Go Rates

1169.1074 COP	= 1 AED
2502.5837 COP	= 1 AUD
2954.5005 COP	= 1 CAD
4354.7288 COP	= 1 CHF
1.0000 COP	= 1 COP
610.7774 COP	= 1 DKK
4564.6960 COP	= 1 EUR
4976.0784 COP	= 1 GBP
2488.2777 COP	= 1 NZD
4208.8377 COP	= 1 USD
246.7815 COP	= 1 ZAR

Rate valid as at March 19, 2020 11:57 AM -05:00

Figura 16. Cohort Go Rates.

Tomado de: (Cohort Go, 2020).

**Johnatan Fabian Centeno Sequea (#175620)** EditarEstudiante

Panel del Control Tareas Mensajes Secondary Contacts **Servicios** Solicitudes de Actividad Detalles Históricos Escolar del Estudiante Aplicaciones

Aplicaciones de la Visa Valor del Servicio Documentos Notas de Contacto Auditoría

INFORMACIÓN PERSONAL

ETAPA	GÉNERO	FECHA DE NACIMIENTO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO CELULAR	PAÍS
<b>CLIENT</b>	Masculino	17 APR 1996	johnatancenteno@gmail.com	3152570108	Colombia
NÚMERO DE PASAPORTE	PASAPORTE	PAÍS DE DESTINO	DIRECCIÓN DE LA CASA	IDIOMA DE PREFERENCIA	USUARIO TITULAR
AU511345	Johnatan_Fabian_Centeno_Sequea_-_Passport.pdf	Estados Unidos	Cra 32 # 65-105 Barrio La Floresta Barrancabermeja Santander Colombia	inglés	ISC - Johnatan Centeno
NATIONAL ID NUMBER	CITY OF BIRTH	COUNTRY OF RESIDENCE	SKYPE ID	DS-2019 NUMBER	DS-160 NUMBER
1095828415	Barrancabermeja	Colombia			
VISA REQUIREMENT	ENGLISH LEVEL	HOME PHONE NUMBER	EMPLOYER NAME	UNIVERSITY/PROFESSION	UNIVERSITY-COUNTRY
		3152570108		UPB	colombia
PHYSICAL OR MENTAL ISSUES	FIELD OF STUDIES	MEDICAL TREATMENT	DATE OF GRADUATION	ARRESTS-DETENTIONS	YEARS OF UNIVERSITY COMPLETED
No	Ingenieria Industrial	No	2020	No	5
GIVE DETAILS	EARLIER PROGRAM START DATE	PREVIOUS J-1	LATEST PROGRAM START DATE	PREVIOUS J-1 VISAS	PROGRAM OBTAIN

Figura 17. Solicitud de facturación.

Tomado de: (Cohort Go, 2020).

Como se ilustra, se encuentra la información de manera organizada y puntual, conociendo todos los detalles necesarios para que el estudiante pueda realizar su respectivo proceso. En caso de querer editar información, la herramienta facilita esta opción con un botón en la parte superior derecha.

Una vez ubicados en la pestaña “servicios”, se encontrará la posibilidad de activar la facturación del estudiante (figura 18). Es importante tener en cuenta que el cobro se hará a la Tasa Representativa del Mercado (TRM) que dispone la plataforma, la cual está en constante actualización.



*Figura 18. Activación de pagos.*

Tomado de: (Cohort Go, 2020).

Otro aspecto por enmarcar es el seguimiento de actividades realizadas en los perfiles creados. Anteriormente, Excel permitía realizar una revisión de las modificaciones realizadas. A través de la plataforma, en el enlace nombrado como “auditoría”, se revelarán; qué, quién, fecha y hora de los cambios incluidos, tal como se evidencia en la figura 19.

Para el manejo de archivos digitales, luego de ser obtenidos por parte del estudiante, el lugar de almacenamiento se encuentra en la pestaña documentos, tal y como se muestra en la figura 20.

Como se mencionó, una de las principales razones por la que se accedió a Cohort Go se basaba en la posibilidad de obtener informes al momento, sobre todo de tipo financiero, lo cual permitiría un no estancamiento de los procesos por esperas innecesarias por parte de otros departamentos en lo referente a los pagos efectuados por los estudiantes. En la figura 21, se muestra el procedimiento a efectuar para solicitar el informe ya mencionado.

Realizado lo anterior, se despliega un informe como se muestra en la figura 22, obteniendo en tiempo real los datos de los clientes, permitiendo conocer además de su nombre, el patrocinador (sponsor) con el que se encuentra viajando, la cantidad de dinero a pagar tanto en la moneda nacional como en la extranjera, en este caso dólares, la fecha en la que fue creada su factura y la fecha en la que se realizó el pago de esta, encontrando un sistema mucho más formal al que utiliza la empresa actualmente.

CREADA EL	DESCRIPCIÓN
March 11 2020 12:14	johnatan@workandtravelusa.com.co Creado Aplicación 'InterExchange - Work and Travel USA - FP'
March 11 2020 12:14	johnatan@workandtravelusa.com.co Creado student

Figura 19, Auditoría / Récord de actividades.

Tomado de: (Cohort Go, 2020).

Johnatan Fabian Centeno Sequea (#175620) EditarEstudiante

Panel del Control	Tareas	Mensajes	Secondary Contacts	Servicios	Solicitudes de Actividade	Detalles Históricos Escolar del Estudiante	Aplicaciones	Aplicaciones de la Visa
Valor del Servicio	<b>Documentos</b>	Notas de Contacto	Auditoría					

SIN CARPETA

Johnatan\_Fabian\_Centeno\_Sequea\_-\_Passport.pdf  
22 Jan 2020

passport

Arrastrar y soltar o haga clic para seleccionar los archivos que desea cargar.

Figura 20. Almacenamiento de archivos digitales.

Tomado de: (Cohort Go, 2020).

Figura 21. Informes financieros. Tomado de: (Cohort Go, 2020)

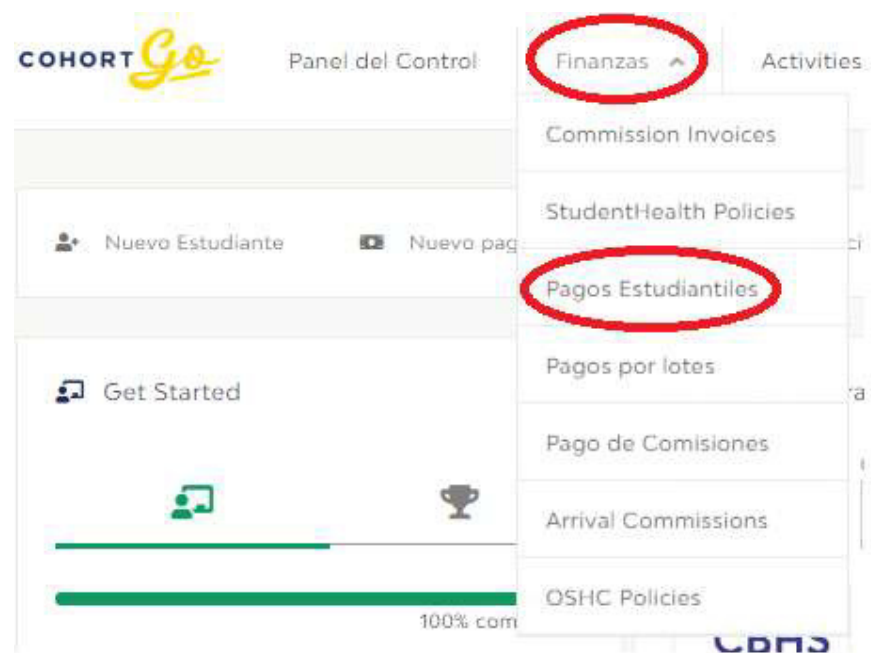


Figura 22. Reporte financiero. Tomado de: (Cohort Go, 2020).

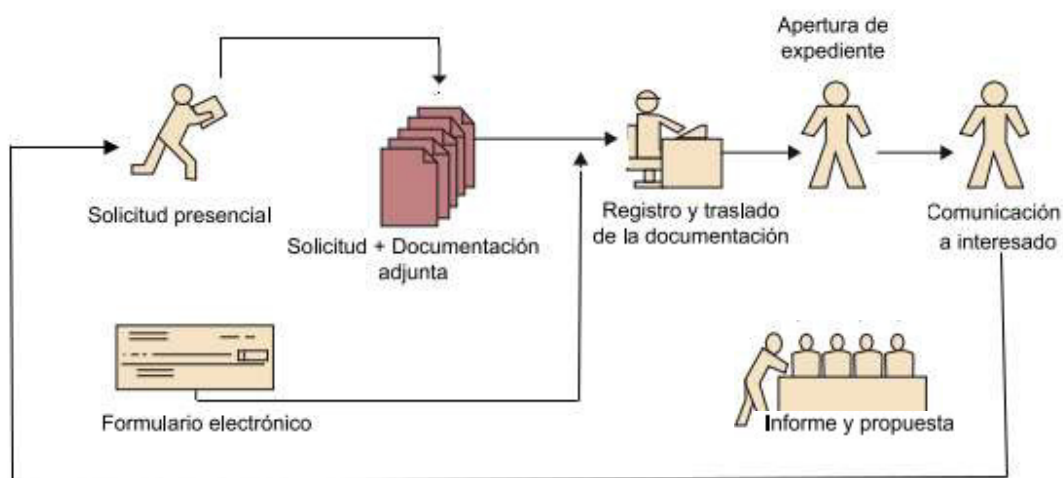
**Student Payments** ✕

All (356)   Awaiting Funds (132)   Funds Received (0)   Completed (224)   Vencido (0)

Reference: Any   Name: Any   🗑 Limpiar Filters

REFERENCE ↕	ESTADO ↕	NOMBRE DEL ESTUDIANTE ↕	INSTITUTIONS ↕	SELL AMOUNT	BUY AMOUNT	CREADA EL ↕	PAID AT ↕
CPS66507709	<b>AWAITING FUNDS</b>	Laura Vanessa Torres Martinez	Alliance Abroad Group	COL\$4.709.040,00	US\$1,300.00	09 MAR 2020   10:34 AM	
CPS74195377	<b>AWAITING FUNDS</b>	Julieth Natalia Mendoza Torres	Alliance Abroad Group	COL\$4.890.130,00	US\$1,350.00	09 MAR 2020   11:02 AM	
CPS02882182	<b>AWAITING FUNDS</b>	Kelly Daniela Morales Cruz	Alliance Abroad Group	COL\$4.890.198,00	US\$1,350.00	09 MAR 2020   11:54 AM	
CPS34563614	<b>AWAITING FUNDS</b>	Monica Gomez Ahumada	Alliance Abroad Group	COL\$4.709.067,00	US\$1,300.00	09 MAR 2020   12:05 PM	

Una vez establecidos los lineamientos anteriores, incluso explicado el uso aplicado del SGSI y de los demás beneficios que traen consigo la implementación de esta plataforma, en la siguiente figura (figura 23) se observa un esquema del resultado gráfico de la implementación del SGD en la empresa en estudio.



*Figura 23. Proceso Documental ISC COLOMBIA.*

Tomado de: Bustelo, C. (s.f.).

## Capítulo 11

### Control y Seguimiento del SGD

Una vez dada la implementación y puesta en marcha de esta metodología que permite una mejora en la Gestión Documental, es importante analizar su operatividad como un procedimiento completo y constante. Esta inspección tiene por objeto encontrar oportunidades de mejoras e iniciar acciones correctivas para satisfacer el cumplimiento de los requisitos planteados.

Mencionado lo anterior, es indispensable establecer unos estándares e índices del acompañamiento del Sistema de Gestión Documental que hagan permitan realizar un seguimiento duradero.

Los índices por considerar para la evaluación de la metodología que permiten una mejora en el SGD implementado en la empresa se mencionan a continuación:

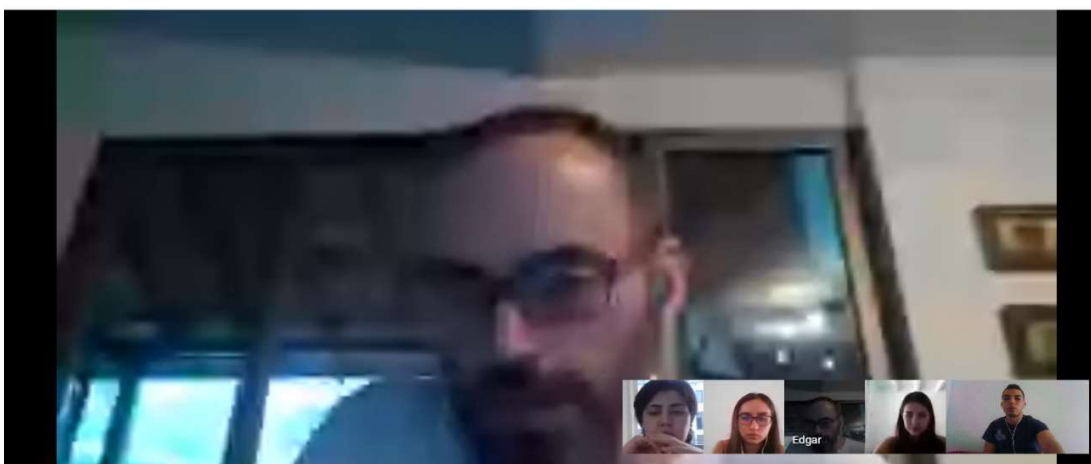
- Tiempo de duración en la obtención de los documentos custodiados.
- Cantidad de discrepancias o datos no actualizados encontrados.
- Cantidad de documentos extraviados.

Los estándares se irán cambiando a partir de las valoraciones del sistema de archivo dentro del proceso de mejora continua.

#### 11.1 Socialización de la propuesta del SGD y uso de la Plataforma

El Sistema de Gestión Documental, con sus estándares, prerrequisitos, normativas y demás, fue comunicado a la gerencia como propuesta a implementar, motivando a la empresa a emplear buenas prácticas de Gestión Documental, tal como la Normativa lo instruye. Por otro lado, el uso de la plataforma se incorporó como nueva metodología.

Para la socialización, divulgación del funcionamiento y uso de la plataforma, se realizó una charla a la alta gerencia y luego, a los colaboradores del área escogida desde un principio. Debido al confinamiento que nos acoge estos días, el proceso mencionado anteriormente se realizó de manera 100 % virtual (figura 24), con el compromiso que una vez se reanuden las operaciones, se realizará una capacitación a nivel presencial.



*Figura 24. Charla virtual: Propuesta de SGD y uso de la metodología implementada.*

Fuente: Elaboración propia.

Al mismo tiempo, se realizó una sección de dudas e inquietudes en cuanto a la implementación de la plataforma en la compañía (figura 25), con el fin de mitigar al máximo la resistencia a cambio, haciendo énfasis en los beneficios que traerá consigo su implementación.



*Figura 25. Sección de dudas e inquietudes.*

Fuente: Elaboración propia.

Uno de los puntos tratados es la oportunidad de mejora en los tiempos de procesos. Realizando un análisis el proceso para el programa de Work and Travel, se encontró que se puede dividir el mismo, junto con sus tiempos promedios, en las siguientes etapas:

- **Inscripción:** Los procesos de inscripción comienzan desde septiembre, pero la mayoría de los clientes, comienzan su proceso de inscripción en noviembre. Este proceso solo requiere de un pago inicial y una entrevista. El proceso generalmente es realizado en un día.
- **Primer pago:** Una vez realizada la inscripción, el participante dispone de 15 días para realizar el primer abono a la empresa en estudio. Junto a este abono se solicita la documentación requerida, especificada a través de un correo a cada uno de los clientes.

- **Búsqueda de oferta:** Realizado el primer pago, el cual es efectuado en la oficina en Bucaramanga o a través de una cuenta bancaria, se procede a la búsqueda de oferta en los EE. UU. Si el pago es realizado en la oficina, la verificación es inmediata, si es realizado a través de la cuenta, se debe esperar a que el área de finanzas rastree y verifique el pago. En repetidas ocasiones, debido a la falta de comunicación entre las áreas se puede tardar hasta tres días en conocerse esa información. El tiempo empleado en la búsqueda de ofertas varía según el cliente y el empleador, pero casi un 85 % de los usuarios obtienen su oferta entre el 15 de diciembre y el 20 de enero.
- **Segundo pago:** Una vez firmado el contrato con el empleador en los Estados Unidos, se procede a efectuar el segundo pago. Este pago, por cuestiones de seguridad, se realiza a través de una cuenta bancaria diferente a la mencionada para los dos pagos anteriores. Tan pronto el pago es verificado, se procede a solicitar un documento llamado DS-2019, sumamente trascendental en el proceso. Este documento suele tardar tres semanas luego de su solicitud, pero la oportunidad de mejora radica en los tiempos de verificación. Con el formato actual, el tiempo de verificación es un proceso largo y realizado únicamente por una persona en el área de finanzas. Esta información es actualizada en el Drive sin notificación alguna, por lo cual el proceso de conocer el pago verificado debe hacerse de manera repetitiva todos los días, seleccionando los clientes aptos para la solicitud de su formato DS-2019. Mencionado lo anterior, se encontró que los primeros formatos suelen llegar entre la segunda y tercera semana de marzo.

En gran medida, se creería que el proceso está completo, pero existe una variable que es muy difícil de controlar y es la disponibilidad de citas en la embajada. Por experiencia propia y mirando las operaciones durante los tres últimos años en la empresa, los primeros registros de visitas a la embajada son realizados los primeros días de abril, pero la mayoría de ellos son efectuados entre el 15 de abril y el 10 de mayo. La llegada al país norteamericano depende del contrato laboral, pero por el tipo de visa y en la mayoría de los casos, se requiere estar allí desde el primer día del mes de mayo. De igual manera, entre mayor sea el tiempo en los EE. UU., mejor será la experiencia del cliente.

Ahora bien, al realizar simulaciones con la metodología propuesta y empleada en ISC COLOMBIA, se encontró lo siguiente: el proceso de inscripción y primer pago no se verán afectados o mejorados, pero el segundo y más importante sí. El tiempo de verificación deja de ser de días y semanas de desgaste, trabajo repetitivo, a un solo día de verificación realizado por el propio sistema que genera una notificación automática. Además, y no menos importante, con la metodología actual, la transacción (segundo pago) es depositada a una cuenta en Colombia y luego enviada al respectivo patrocinador en los Estados Unidos de Norteamérica. CohortGo evita el proceso de realizar la consignación en Colombia, depositándola directamente a la cuenta especificada en el exterior y notificando al patrocinador que el documento DS-2019 ya se puede tramitar.

A través de los informes generados por la metodología empleada, se conoce en cuestión de segundos la información en tiempo real de todos y cada uno de los

clientes, permitiendo realizar un seguimiento efectivo de la realidad en cuanto a la etapa en la que se encuentra el cliente durante el proceso.

Evaluando un escenario, en el que los clientes realicen el segundo pago el 20 de enero (fecha común más tardía), la verificación estaría lista el 21 de enero, por lo tanto, el documento DS-2019 estaría llegando a las oficinas de la empresa la primera semana del mes de febrero. En otras palabras, se estaría optimizando el proceso entre seis y siete semanas, mejorando la capacidad de respuesta y obteniendo mayor control sobre la variable “disponibilidad de citas” en la embajada norteamericana.

Durante el 2020, la industria en la que se desempeña la empresa en estudio fue una de las más afectadas, razón que genera una oportunidad de mejora. La tecnología avanza más rápido de lo que podemos entender y la adaptación es la mejor manera de sacarle provecho, motivo por el cual es un buen momento para realizar el cambio de lo físico a lo digital, el cual también será facilitado por Cohort Go, como se explicó en los capítulos anteriores.

## Capítulo 12

### Conclusiones y Recomendaciones

- El diagnóstico integral del manejo de documentos y archivos evidenció que la empresa no cuenta con la normativa sugerida para empresas privadas del Archivo General de la Nación. Partiendo de estos puntos, se realizaron procedimientos para disminuir el costo que genera no poseer un Programa de Gestión Documental. Se pretende que, con base en esta propuesta, se pueda implementar este sistema, y de esta forma, facilitar el acceso a la información que se gestiona en INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA.
- El diseño del modelo de Gestión Documental para ISC COLOMBIA, resolverá los problemas actuales que se tienen a nivel documental y que fueron evidenciados en el diagnóstico integral, lo que mejorará la operación interna, organización, tiempos de respuesta, flujo y control de los procesos de los clientes, disponibilidad de información y, sobre todo, generará memoria institucional, todo esto a través de los formatos propuestos y la implementación de la plataforma Cohort Go.
- La aplicación en la empresa de la plataforma Cohort Go como herramienta virtual del Sistema de Gestión Documental, permitió un avance en la empresa a nivel tecnológico que logrará minimizar los recursos empleados para el correcto funcionamiento de los procesos, impactando favorablemente en los resultados esperados por los clientes y ayudando en

gran medida la realización de actividades cotidianas de los colaboradores de la empresa estudiada, brindando una propuesta significativa para la gestión de documentos de forma sistematizada.

- Por medio del diseño de los documentos necesarios y propuestos a lo largo del proyecto para lograr una correcta gestión de documentos, se sientan las bases hacia la implementación, lo cual otorgará a la empresa ISC COLOMBIA, entre tantos beneficios, la mejora de su imagen empresarial al promover la credibilidad de sus clientes cuando se prioriza la correcta gestión de la información.
- Por medio de la implementación de Cohort Go, se identificaron los beneficios adquiridos, partiendo desde minimizar tiempos de búsqueda de información de los clientes hasta optimizar en hasta siete semanas los tiempos ejecutados en los procesos de los usuarios, permitiendo así mejorar el tiempo de respuesta, la imagen de la organización e incluso facilitar las actividades diarias de los colaboradores de la empresa, lo que sin duda alguna, impactará de manera positiva desde la perspectiva de los clientes. Desde la parte interna de la empresa, se aumentará la capacidad operativa en un 28 %, debido a que los tiempos empleados disminuyen en un aproximado de siete semanas, pasando de 18 procesos semanales a un total de 24, es decir, ahora la empresa podrá tramitar 768 procesos en las mismas 32 semanas empleadas a diferencia de los 600 que ejecuta actualmente.

- A través del presente proyecto aplicado a la empresa INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA, se reconoció la importancia de la Gestión Documental de las organizaciones.

### **Recomendaciones**

En cuanto a las recomendaciones, en primer lugar y más importante es considerar la propuesta del diseño del Programa de Gestión Documental a la empresa, lo cual incluye políticas, formatos, comité y profesional archivístico sugerido para implementar en esta. En segundo lugar, una capacitación presencial sobre el uso de la plataforma, en donde se creen los demás usuarios y se capacite de forma personalizada a cada colaborador sobre el uso de esta. En tercer lugar, replicar la metodología utilizada en el área de estudio a las demás áreas y sedes de INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA, teniendo en cuenta la normativa y/o requisitos estipulados por cada país.

### Lista de Referencias


- Alonso, J. A., Garcia Alsina, M., & Lloveras i Moreno, M. R. (2007). *La norma ISO 15489: un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones*. Obtenido de La norma ISO 15489: un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones: [http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso\\_Garcia\\_Lloveras\\_-\\_La\\_norma\\_ISO\\_15489.pdf](http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras_-_La_norma_ISO_15489.pdf)
- Archivo General de la Nación. (2015). Obtenido de <https://normativa.archivogeneral.gov.co/decreto-1080-de-2015/>
- Archivo General de la Nación. (s.f.). *Archivo General de la Nación Colombia*. Obtenido de <https://www.archivogeneral.gov.co/transparencia/gestion-informacion-publica/Tablas-de-Retencion-Documental-TRD>
- Bustelo, C. (s.f.). *Normas técnicas y estándares relacionados con la gestión documental*. Catalunya.
- Calvache, E., & Calvache, C. (20 de Diciembre de 2019). Historia de ISC Colombia. (J. Centeno, Entrevistador)
- Cohort Go. (5 de Enero de 2020). Obtenido de Cohort Go: <https://cohortgo.com/>
- Cohort Go. (2020). Obtenido de Cohort Go: <https://cohortgo.com/es>
- El Tiempo. (2018). De lo análogo a lo digital en la gestión documental. *El Tiempo*.
- ISC COLOMBIA. (20 de 01 de 2020). Obtenido de ISC COLOMBIA: <http://www.isccolombia.com/>
- ISOTools. (s.f.). *Plataforma Tecnológica para la gestión de la excelencia*. Obtenido de <https://www.isotools.org/normas/riesgos-y-seguridad/iso-27001/>
- MinTic. (s.f.). *Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*. Obtenido de [https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-7077\\_Programa\\_Gestion\\_Documental.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-7077_Programa_Gestion_Documental.pdf)
- Navarro, C. (2016). Gestión Documental para Entidades Privadas El Gran Reto del Estado. *Empresarial & Laboral*. Obtenido de <https://revistaempresarial.com/tecnologia/inteligencia-de-negocios/gestion-documental-para-entidades-privadas-el-gran-reto-del-estado/>
- Rendón, L. (2017). *DISEÑO DE UN PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD) PARA LA EMPRESA ONEST NEGOCIOS DE CAPITAL SAS*. Bogotá DC: Pontificia Universidad Javeriana.
- Salazar, S. (6 de 05 de 2020). Sistema de Gestión Documental en Colombia. (J. Centeno, Entrevistador)
- Salesforce. (06 de Enero de 2020). Obtenido de Salesforce: <https://www.salesforce.com/hub/crm/benefits-of-crm/#>
- Secretaria General Subdirección administrativa y de Gestión Humana. (2018). *Sistema Integrado de Conservación - SIC*. Bogotá.

Zea Elizalde, E. A. (2016). *ESTADO DEL ARTE DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA, DESDE EL ISO 15489*. Bogotá.

## Anexos

*Anexo 1. Tarjeta Profesional del Archivista.*

Anexo 2. Formato de autorización para verificación documental propuesto ISC COLOMBIA.

	INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA S.A.S.	Código:
	FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA VERIFICACIÓN DOCUMENTAL	Versión: 01
		Fecha de aprobación:

Por medio de la presente, Yo \_\_\_\_\_ mayor de edad, identificado (a) con Cédula de Ciudadanía número \_\_\_\_\_ expedida en la ciudad de \_\_\_\_\_, estudiante universitario (a) de la Universidad \_\_\_\_\_ quien cursa \_\_\_\_\_ semestre/nivel de la carrera o tecnología \_\_\_\_\_, autorizo y le permito a **ISC Colombia**, identificada con el Nit. 901242486-2, agencia con la cual me encuentro realizando mi proceso de aplicación al programa **SUMMER WORK AND TRAVEL USA 20\_\_** a que se comunique con mi Institución para la solicitud de información personal y académica.

**ISC Colombia**, por su parte; se compromete a hacer uso exclusivo de dicha información proporcionada por la Institución Académica con fines probatorios en la autenticidad de documentos que nos seas entregados por parte del/ de la estudiante.

Si tiene alguna pregunta o inquietud, por favor comuníquese conmigo a [ecalvache@isccolombia.com](mailto:ecalvache@isccolombia.com) o a la línea 57-7-6431338.


Cordialmente,



Gerente y Representante Legal  
Estudiante

\_\_\_\_\_  
Firma de Autorización del

Anexo 3. Formato certificado de participación propuesto ISC COLOMBIA.

	INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA S.A.S.	Código:
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN	Versión: 01
		Fecha de aprobación:

### A QUIEN PUEDA INTERESAR

Por medio de la presente nos permitimos certificar que \_\_\_\_\_ identificado(a) con cédula de ciudadanía número \_\_\_\_\_, participará en el Programa *Work and Travel USA 20\_\_*.

El mencionado estudiante participará de dicho programa durante el siguiente rango de fechas:

- Entre el 1 de mayo del 2020 al 30 de agosto del 2020, desempeñándose como \_\_\_\_\_ en la empresa \_\_\_\_\_ en la ciudad de \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, Estados Unidos.


Cualquier información adicional, sírvase contactarnos en la ciudad de Bucaramanga al teléfono (7) 6431338, (7) 6851438 o vía e-mail a [ecalvache@isccolombia.com](mailto:ecalvache@isccolombia.com)

Cordialmente



**EDGAR CALVACHE**  
Gerente y Representante Legal

Anexo 4. Formato interview report propuesto ISC COLOMBIA.

	INTERNATIONAL STUDENT CENTER COLOMBIA S.A.S.	Código:
	INTERVIEW REPORT	Versión: 01
		Fecha de aprobación:

Teléfono: (7) 643 1338. Fax: (7) 685 1438. E-mail: info@isccolombia.com Web: www.isccolombia.com

Student's name (a): \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
MM DD AAAA

First time    Returning    Interviewer's name: \_\_\_\_\_

**Instructions:**

The purpose of this form is to determine the student's ability to succeed on this program. Please ask the following topics to the W&T participant and record her/his answers in the space provided. At the end, the interviewer is responsible to give a complete feedback of the results in **Advisor**.

**Suggested Questions:**

1. What are the main reasons you want to participate in the W&T USA program?
2. Have you ever traveled to another country? How are you planning to know the American culture? Explain your answer.
3. What are you studying? Where? Which is your favorite subject? Why.
4. What are your future career goals? How do you think this program will help you in achieving your future goals?
5. What is more important to you: the location of your job or the type? Explain your answer.
6. What do you enjoy doing in your free time/ what are your hobbies?
7. Why do you think you will be a great candidate to any job offer?
8. Do you have any Job preferences?
9. Do you have any City or destination as a preference?

**Interviewer's Notes:**

--	--

**English Assessment:**

Response to questions:	FAST	AVERAGE	SLOW
Does the participant have any visible tattoos?		YES	NO
Does the participant have any nose or facial piercings?		YES	NO
Do I recommend this student for the WAT program?		YES	NO
Is it necessary to try again the interview?			YES      NO

Interviewer's comments about student's knowledge of English:

\_\_\_\_\_  
Interviewer's Signature

\_\_\_\_\_  
Participant's signature