

**IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA ADMINISTRAR
LAS COMUNICACIONES EXTERNAS, INTERNAS Y ASIGNACIONES
DE LOS PROCESOS JURÍDICOS EN LA OFICINA ASESORA
JURÍDICA.**

SHIRLY PAOLA YANES MORENO

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SANTA MARTA D.T.C.H., COLOMBIA

2019

**IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA ADMINISTRAR
LAS COMUNICACIONES EXTERNAS, INTERNAS Y ASIGNACIONES
DE LOS PROCESOS JURÍDICOS EN LA OFICINA ASESORA
JURÍDICA.**

SHIRLY PAOLA YANES MORENO

TRABAJO PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR AL

TÍTULO DE:

ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

TUTOR (A):

MERCEDES MARTÍNEZ Z.

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SANTA MARTA D.T.C.H., COLOMBIA

2019

Nota de aceptación:

**Aprobado por el Consejo de Programa
en cumplimiento de los requisitos
exigidos por la Universidad del
Magdalena para optar al título de
Administrador de Empresas**

Jurado

Jurado

Santa Marta D.T.C.H., ____ de ____ del _____

DEDICATORIA

A todas las personas que me apoyaron desde el inicio de mi carrera. En especial a ti Madre que me enseñaste siempre que la educación es la mejor forma de superarse.

A la Oficina Asesora Jurídica – Universidad del Magdalena, que ha confiado en mí y han reconocido mi labor.

A DIOS MI GUÍA, FORTALEZA Y PROTECCIÓN.

Agradecimientos

Agradezco principalmente a Dios que es mi fortaleza y me ha guiado con su Espíritu Santo por el camino correcto.

A mi familia que siempre ha estado apoyándome en todas las etapas de mi vida, especialmente en esta que me trae motivos de felicidad por haber culminado un ciclo académico.

A la Oficina Asesora Jurídica – Universidad del Magdalena, por permitirme hacer parte del equipo de trabajo durante estos 6 meses de prácticas profesionales, donde desarrolle la propuesta de este trabajo.

A la Universidad del Magdalena por brindarme los conocimientos básicos y necesarios para mi preparación como profesional, y a los docentes que me motivaron a seguir mejorando y ser un ejemplo para la Comunidad Académica.

A todos mis Compañeros de la Universidad, por los momentos que compartimos y por el trabajo en equipo que logro la realización de las Actividades Académicas.

Resumen

La siguiente propuesta surge de la necesidad de implementar un Sistema de Información, medida que se lleva a cabo para una mejor gestión en la organización y dando mayor importancia administrar la información que suministra la Oficina Asesora Jurídica. Aumentando la satisfacción del usuario al recibir la asesoría solicitada.

Al administrar la información en una organización es esencia, debido al ritmo acelerado que lleva la tecnología al momento de adquirir ventaja competitiva en Colombia, permitiendo el uso eficiente y eficaz del tratamiento de los datos durante el tiempo estipulado para la gestión administrativa, logrando alcanzar el cumplimiento de las metas y objetivos estipulados por la entidad.

Seguidamente se busca implementar una base de dato que suministre toda la información referente a las comunicaciones externas, internas y la asignación de procesos a los contratistas por medio de herramientas de software y hardware, siguiendo las normas vigentes.

Palabras Claves: Organización, Sistema de Información, Base de Datos, Trabajo en Equipo, Liderazgo, Calidad.

Contenido

	Pág.
Agradecimientos	5
Resumen.....	6
Contenido	7
Introducción	10
Capítulo 1: Contextualización del escenario.....	12
1.1. Razón social.....	12
1.2. Historia	14
1.3. Misión	16
1.4. Visión	16
1.5. Valores institucionales.....	17
1.6. Principios	19
1.7. Objetivos institucionales	19
1.8. Organigrama.....	22
Capítulo 2: DIAGNÓSTICO.....	23
Capítulo 3: Objetivos	28
3.1. Objetivo General	28
3.2. Objetivos Específicos	28

Capítulo 4: Referentes Teóricos.....	29
4.1. Sistema de Información Gerencial.....	34
4.2. Normatividad del Sistema de Información.....	36
4.3. Sistema de Gestión de la Universidad del Magdalena.....	40
Capítulo 5: Propuesta.....	43
Capítulo 6: Plan de Acción.....	45
Capítulo 7: Actividades realizadas.....	57
Capítulo 8: Presentación y Análisis Crítico de Resultados.....	59
Capítulo 9: Conclusión y Recomendaciones.....	62
9.1. Conclusiones.....	62
9.2. Recomendaciones.....	64
Referencias bibliográficas.....	65
Anexos.....	69
Anexo A: Planilla para Entrega de Certificados Proponentes.....	69
Anexo B: Planilla para Entrega de Comunicaciones Oficiales.....	70

Tabla de Figuras.

	Pág.
Figura 1. Campus Universitario.....	144
Figura 2. Organigrama Universidad del Magdalena.....	22
Figura 3. Diagrama de Flujo Sistema de Información Universidad del Magdalena.....	477
Figura 4. Diagrama de Flujo Plataforma del Sistema de Información Universidad del Magdalena.....	49
Figura 5. Diagrama de Flujo del Sistema de Información de la Oficina Asesora Jurídica.....	51
Figura 6. Diseño de Instructivo de la Planilla Entrega Certificado de Proponente.....	54
Figura 7. Diseño de Instructivo de la Planilla Entrega Comunicaciones Oficiales.....	55
Figura 8. Formato 2018 para la Entrega de Comunicaciones Oficiales.	60
Figura 9. Fotografía Caja de Reciclaje.	61

Introducción

El presente trabajo se busca proponer la implementación de un Sistema de Información para los funcionarios, el cual administre la información referente a las comunicaciones, asignaciones y archivos de los distintos procesos que posee la Oficina Asesora Jurídica de la Universidad del Magdalena.

En este documento inicialmente se describe la contextualización del escenario de práctica para analizar la naturaleza de la organización, aprovechando las necesidades encontradas en el diagnóstico que se ofrece en el segundo capítulo del presente informe, permitiendo identificar las intervenciones a realizar o proponer a lo largo de este trabajo. Se recogen los datos y característica sobre la Universidad el Magdalena en la página web de esta.

La metodología de investigación a emplear es la técnica de la observación y análisis DOFA, con el propósito de obtener información precisa y detallada del estado actual de la organización, encontrar la problemática, formular los propósitos y fines a lograr en este proyecto.

Para llevar a cabo el desarrollo de la propuesta, se identificó el tratamiento de la información que recibe las comunicaciones al ingresar a la recepción de la

universidad y el proceso de gestión documental, teniendo en cuenta los conocimientos necesarios de la legislación vigente referente a la gestión de archivo y protección de datos personales, donde establece las distintas guías y formatos de esta, con el fin de proceder al diseño de la base de dato a implementar.

Para lo anterior, se realiza un Plan de Acción con el fin de estipular las estrategias necesarias para cumplir con los objetivos de este proyecto administrativo.

Capítulo 1: Contextualización del escenario.

En este primer capítulo se detalla los antecedentes de la universidad del magdalena y caracterización de la Oficina Asesora Jurídica, se expondrán información organizacional, estructural e histórica, con el fin analizar y presentar el diagnostico, la descripción del objetivo general y específico, marco teórico, propuesta y plan de acción e intervenciones a realizar en este proyecto.

1.1. Razón social

La Universidad el Magdalena – Unimagdalena, con domicilio Carrera 32 # 22-08, Santa Marta (Magdalena), es una institución de educación superior Oficial y su carácter académico es el de Universidad Pública Departamental. Recibió la acreditación institucional de alta calidad del Ministerio de Educación Nacional siendo la segunda universidad pública de la región caribe en recibir dicha distinción. Posee uno de los campus más grandes de la región.

Representante legal: Ing. Pablo Hernan Vera Salazar, con cedula de ciudadanía 85.475.793 de Santa Marta, acuerdo C.S. 23 2017-08-04 Consejo Superior por un periodo desde 2016-11-26 hasta 2020-11-26.

La Oficina Asesora Jurídica es una dependencia del área de Rectoría, ubicada en el segundo piso del edificio administrativo bloque Morelli, en la Universidad del

Magdalena. Su objetivo es asesorar jurídicamente a la Universidad del Magdalena, conforme a las disposiciones del ordenamiento jurídico vigente, para atender, responder y realizar los procesos jurídicos cumpliendo las normas constitucionales, legales, reglamentarias e internas.

En la Oficina Asesora Jurídica de la Universidad del Magdalena desarrolla las siguientes actividades:

Planeación: Establecimiento de lineamientos para la gestión jurídica institucional. (http://cogui.unimagdalena.edu.co/index.php?option=com_samco&view=documentos&layout=default-master&task=caracterizacion&id=20&Itemid=732).

Ejecución: Atención de procesos jurídicos por acciones judiciales (GJ-P01), guía para responder derecho de petición (GJ-G01), guía para realizar un concepto jurídico (GJ-G02), conciliación prejudicial ante la procuraduría (GJ-P04), trámite del pago de sentencias (GJ-P05), trámite de actuaciones administrativas (GJ-P02), atención a solicitudes de conceptos jurídicos (GJ-P03). (http://cogui.unimagdalena.edu.co/index.php?option=com_samco&view=documentos&layout=default-master&task=caracterizacion&id=20&Itemid=732).

Seguimiento: Análisis de riesgos (EI-P06), análisis de métricas (EG-G01).
(http://cogui.unimagdalena.edu.co/index.php?option=com_samco&view=documentos&layout=default-master&task=caracterizacion&id=20&Itemid=732).

Mejora: Establecimiento de acciones para la mejora continua (MC-P04, EI-P04).
(http://cogui.unimagdalena.edu.co/index.php?option=com_samco&view=documentos&layout=default-master&task=caracterizacion&id=20&Itemid=732).

1.2. Historia

Figura 1. Campus Universitario.



Con el restablecimiento de la democracia en nuestro país a finales de la década de los años 50, surgió en diferentes regiones un inusitado interés por su desarrollo socioeconómico. En el Departamento -el Magdalena Grande- vuelve a surgir la idea de crear un centro de estudios superiores que sirviera de apoyo a dicho proceso; además, porque se vivía un momento crucial que generaba inmensas expectativas sobre el futuro desenvolvimiento de las actividades económicas, políticas, sociales

y culturales no solo de la región y el país, sino también de todo el Continente Americano, pues el triunfo de la revolución cubana impactó tan fuertemente a la opinión pública que se convirtió en un obligado punto de referencia en la generación de nuevas ideas y esperanzas (Magdalena, 1958).

En el ámbito regional también se materializaban hechos que creaban una situación especial para el desenvolvimiento en el futuro tales como la modernización del puerto de Santa Marta, la culminación del ferrocarril del Atlántico, la construcción de la carretera que comunica rápidamente con Barranquilla y por ende con el resto de la Costa, el proyecto de la troncal del Caribe, el rápido proceso de urbanización que experimentaba Santa Marta y el impulso al desarrollo agrícola que se le estaba dando a la región con nuevos cultivos, tales como: algodón, palma africana, arroz, etc. Así mismo, el cultivo del banano estaba siendo objeto de mejoramiento para incrementar su rentabilidad (Magdalena, 1958).

La Universidad del Magdalena es una institución estatal del orden territorial, creada mediante ordenanza No. 005 del 27 de octubre de 1958, organizada como ente autónomo con régimen especial, vinculada al Ministerio de Educación Nacional en lo atinente a política y planeación dentro del sector educativo.

Goza de personería jurídica otorgada por la Gobernación del Departamento del Magdalena mediante Resolución 831 de diciembre 3 de 1974. Su objeto social es

la prestación del servicio público de educación superior, mediante el ejercicio de la autonomía académica, administrativa, financiera y presupuestal, con gobierno, renta y patrimonio propio e independiente (Magdalena, 1958).

En la Universidad del Magdalena se rige por la Constitución Política de acuerdo con la Ley 30 de 1992 y las demás disposiciones que le son aplicables de acuerdo con su régimen especial y las normas que se dicten en el ejercicio de su autonomía.

1.3. Misión

Formar ciudadanos éticos y humanistas, líderes y emprendedores, de alta calidad profesional, sentido de pertenencia, responsabilidad social y ambiental, capaces de generar desarrollo, en la Región Caribe y el país, traducido en oportunidades de progreso y prosperidad para la sociedad en un ambiente de equidad, paz, convivencia y respeto a los derechos humanos. (Plan de Desarrollo 2010-2019).

1.4. Visión

"En el año 2020, la Universidad del Magdalena será una Institución de educación superior de tercera generación (3GU) reconocida y acreditada por su alta calidad, destacada en el ámbito nacional e internacional por sus políticas de inclusión e innovación y por su aporte al desarrollo regional. Contará con un equipo de

profesores con alta titulación, comprometidos con la investigación, la transferencia de conocimiento y tecnología a la sociedad, y la formación de talento humano en programas técnicos, tecnológicos, profesionales y de posgrado en áreas estratégicas en consonancia con las tendencias globales, las fortalezas internas y las oportunidades del entorno. Aportará al desarrollo de Santa Marta, el Magdalena y el Caribe a partir de un modelo de gestión incluyente e innovador que garantizará solidez administrativa y financiera, un clima laboral armónico y un campus inteligente, amigable, incluyente y sostenible, donde la multiculturalidad y biodiversidad del territorio se puedan potenciar. Ofrecerá diversas opciones para el ingreso, permanencia y graduación de los estudiantes de acuerdo con sus condiciones personales, económicas, sociales y culturales". (Plan de Gobierno 2016 - 2020).

1.5. Valores institucionales

La Universidad del Magdalena reconoce y promueve entre los miembros de su comunidad los siguientes valores:

- Responsabilidad: Asumida como el reconocimiento y aceptación de las consecuencias de los actos y también como la dedicación y el interés máximo otorgado al cumplimiento de los deberes y funciones (<https://www.unimagdalena.edu.co/Publico/MisionVision>).

- Honestidad: En el sentido de ajustar el comportamiento y actos a los dictámenes éticos de validez universal que propendan por una sana convivencia social, un alto desarrollo espiritual y una transparencia total en las relaciones sociales, laborales y, en el manejo de los bienes y asuntos públicos y particulares (<https://www.unimagdalena.edu.co/Publico/MisionVision>).
- Compromiso: Entendido como la identificación de las personas con las políticas, objetivos, metas, programas, estrategias y proyectos de desarrollo de la Universidad (<https://www.unimagdalena.edu.co/Publico/MisionVision>).
- Tolerancia: Nacida del reconocimiento de la pluralidad y diversidad del ser humano acorde con los derechos fundamentales consagrados en nuestra Carta Magna y los acuerdos internacionales (<https://www.unimagdalena.edu.co/Publico/MisionVision>).
- Solidaridad: Expresada en el reconocimiento al otro, el desarrollo de la sensibilidad social en la disposición de ayuda a los demás y al trabajo en equipo (<https://www.unimagdalena.edu.co/Publico/MisionVision>).
- Esfuerzo o tenacidad: Entendido como la perseverancia en el logro de metas individuales y grupales socialmente deseables y necesarias (<https://www.unimagdalena.edu.co/Publico/MisionVision>).
- Respeto: En el sentido del acatamiento de las leyes, normas, reglamentos y reconocimiento de los derechos de las personas y el reconocimiento ético y estético que se hace de las condiciones de una persona por sus atributos y

acciones en la sociedad

(<https://www.unimagdalena.edu.co/Publico/MisionVision>).

1.6. Principios

Plan de Gobierno de la Universidad del Magdalena periodo (2016 – 2020), se orientan los principios.

La propuesta de la Universidad del Magdalena parte de un diagnóstico elaborado de forma participativa con docentes y estudiantes, de la revisión de casos exitosos de gestión universitaria y de los fundamentos de la universidad emprendedora o de tercera generación (3GU). La propuesta se estructura desde dos perspectivas complementarias: los ejes misionales de docencia, investigación, extensión y los procesos que los soportan, y un conjunto de políticas que orientan el desarrollo institucional. Los principios para el desarrollo de este modelo de universidad son: liderazgo, orientación a la innovación, rigor académico, responsabilidad social y ambiental, alto sentido de pertenencia, gobernabilidad compartida, transparencia y gestión orientada a resultados (P. 6)

1.7. Objetivos institucionales

La Universidad del Magdalena tendrá en cuenta en sus planes, programas y proyectos el cumplimiento de los siguientes objetivos:

1. Impartir la Educación Superior como medio eficaz para la realización plena del hombre, propiciando todas las formas científicas y de conocimiento para buscar e interpretar la realidad, con miras a configurar una sociedad justa, equilibrada y autónoma (<https://www.unimagdalena.edu.co/Publico/ObjetivosInstitucionales>).
2. Desarrollar procesos de modernización de sus estructuras, con la clara visión de contribuir a la generación de una cultura para la modernidad que cree las condiciones necesarias del cambio a fin de mejorar la posición de la región y del país en el nuevo orden internacional (<https://www.unimagdalena.edu.co/Publico/ObjetivosInstitucionales>).
3. Investigar, desarrollar, adquirir e incorporar las tecnologías que le permitan el cumplimiento de sus funciones de manera eficiente, eficaz y efectiva (<https://www.unimagdalena.edu.co/Publico/ObjetivosInstitucionales>).
4. Promover la formación y el perfeccionamiento científico, académico, artístico y cultural del personal docente e investigativo, a fin de garantizar la calidad de la educación que imparte (<https://www.unimagdalena.edu.co/Publico/ObjetivosInstitucionales>).
5. Estudiar las necesidades regionales y nacionales para buscar y proponer las soluciones en el ámbito de su competencia (<https://www.unimagdalena.edu.co/Publico/ObjetivosInstitucionales>).
6. Propiciar la colaboración entre las instituciones de Educación Superior de la Región caribe y del país con miras a conformar un plan de integración

regional, racionalizar recursos y fomentar la investigación
(<https://www.unimagdalena.edu.co/Publico/ObjetivosInstitucionales>).

7. Promover el desarrollo, conservación, preservación e investigación del patrimonio cultural e histórico colombiano y regional y velar por su difusión y conservación

(<https://www.unimagdalena.edu.co/Publico/ObjetivosInstitucionales>).

8. Difundir ampliamente sus avances científicos y logros académicos

(<https://www.unimagdalena.edu.co/Publico/ObjetivosInstitucionales>).

9. Prestar servicio de asesoría, consultoría y asistencia técnica

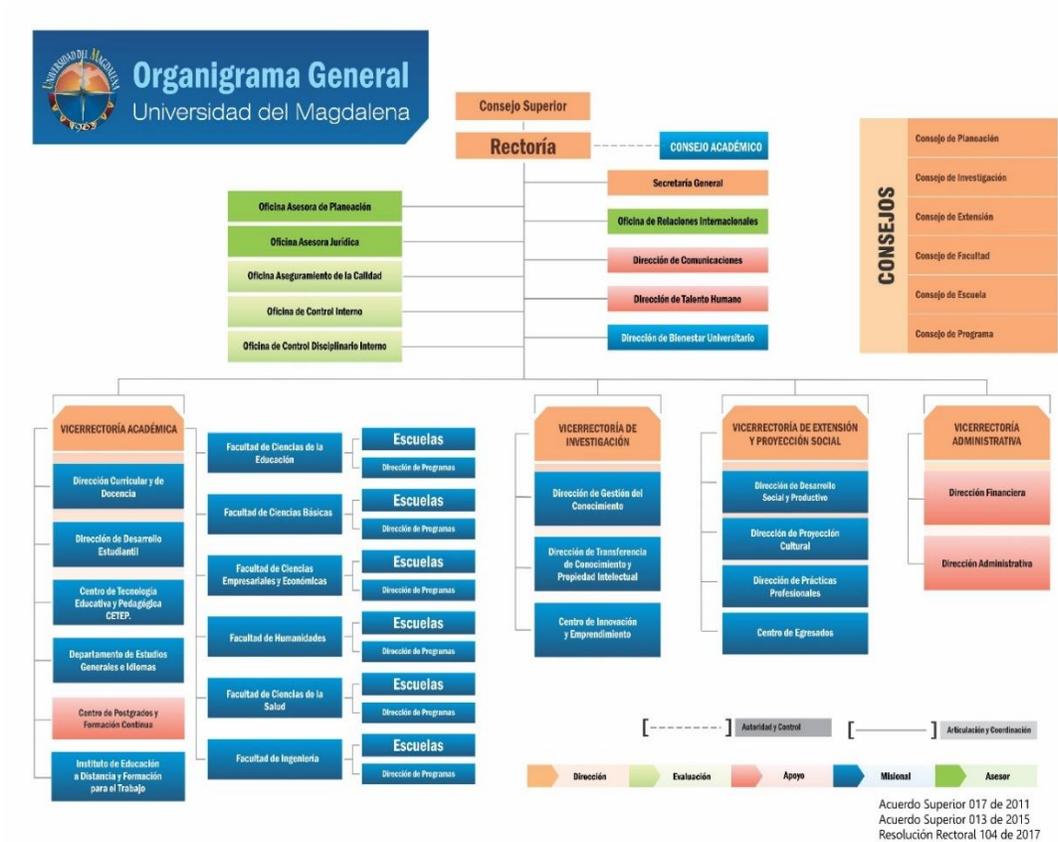
(<https://www.unimagdalena.edu.co/Publico/ObjetivosInstitucionales>).

10. Fomentar la cooperación con las universidades, centros de investigación, organizaciones especializadas de ciencia, tecnología e innovación y, demás organismos internacionales para el fortalecimiento de los procesos misionales

(<https://www.unimagdalena.edu.co/Publico/ObjetivosInstitucionales>).

1.8. Organigrama

Figura 2. Organigrama Universidad del Magdalena.



Fuente: Estructura Organizacional de la Universidad del Magdalena. [En línea] Disponible en:

<https://www.unimagdalena.edu.co/Publico/EstructuraOrganizacional>.

Capítulo 2: DIAGNÓSTICO.

En primera instancia, se realizó como método de investigación la observación en la Oficina Asesora Jurídica de la Universidad del Magdalena con el fin de analizar el clima laboral durante la jornada de trabajo, se logró determinar condiciones locativas deficiente para tres empleados de planta, diez contratistas y dos practicantes. Se ha reubicado en otras dependencias personal por la distribución de espacios, a su vez no cuenta con la distribución de equipos electrónicos necesarios para esa misma cantidad de trabajadores, por tal razón aprovechan los equipos de uso personal para realizar sus actividades establecidas. Se observó buena convivencia del grupo fomentando el respeto, la cordialidad y el compañerismo entre ellos. Fin de cada mes realizan actividades para celebrar los cumpleaños, festividades como amor y amistad, día de la mujer, del padre y entre otros. La institución cuenta con un grupo de trabajo en recursos humanos que monitorea la conformidad y motivación del trabajador al igual que el cuidado mental y físico de sus funcionarios.

En segunda instancia se implementó el análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortaleza y Amenazas), para determinar un diagnostico que permita identificar las necesidades de la Oficina Asesora Jurídica y a su vez formular estrategias para trabajar en las debilidades y amenazas, con las fortalezas y oportunidades que cuenta la dependencia, Como se demuestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 1. Matriz DOFA de la Oficina Asesora Jurídica.

	Fortalezas	Debilidades
<p>MATRIZ DOFA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contar con un equipo de trabajo idóneo. ▪ Ser la fuente asesora jurídica de la Unimagdalena. ▪ Contar con la disponibilidad del personal. ▪ Archivo de Gestión en buen estado físico. ▪ Preparación académica y experiencia del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de espacio para el personal y equipos. ▪ Falta de una base de dato para el uso de los contratistas. ▪ Falta comunicación oportuna de los procesos asignados. ▪ Desconocimiento en el manejo de archivos e información de interés por parte de los contratistas. ▪ Extenuación en tiempo de búsqueda y generación de

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gozar un ambiente de compañerismo y empatía. ▪ Realización constante de capacitaciones al personal. 	<p>información repetida.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso excesivo de papelería.
<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planear y generar un modelo propio de información. ▪ Lograr un espacio físico agradable. ▪ Brindar un servicio eficiente y eficaz a la Unimagdalena. 	<p>Estrategias (FO)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Generar nuevas dinámicas con acceso directo a base de datos. ▪ Capacitar al personal utilizando medios informáticos sobre el archivo. 	<p>Estrategias (DO)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acceso a programas o convenios para el uso de información clasificada por temas de interés general y particular. ▪ Desarrollar un cronograma para la organización de documentación externa e interna, procesos jurídicos.

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementación base de datos para uso interno de la dependencia.
Amenazas <ul style="list-style-type: none"> ▪ No contestar los procesos y trámites jurídicos en el tiempo establecido. ▪ Incumplimiento de la normatividad interna y externa. 	Estrategias (FA) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollar el plan de Acción. ▪ Coordinar la ejecución de las actividades. 	Estrategias (DA) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar los problemas que aquejan a la dependencia para tomar medidas urgentes. ▪ Ejecutar y monitorear los controles existentes.

Fuente: Elaborado por el Autor

Por medio de esta matriz se identificaron las necesidades primarias de la Oficina Asesora Jurídica, por consiguiente, se debe proceder a la realización de un plan de acción para buscar y recomendar soluciones de los problemas encontrados en la dependencia, uno de los cuales son la falta de equipos para el personal, un lugar amplio para desempeñar sus labores. Es importante tener en cuenta el beneficio

que obtendría de la organización si sus empleados se encuentran en un lugar óptimo para realizar sus actividades. Otra necesidad encontrada es el manejo de correspondencia, la Universidad del Magdalena cuenta con un grupo de gestión documental que tiene un Sistema de Información sobre la recepción de documentos, la cual no tiene accesos las demás dependencia y al recibir los archivos pertinentes debe generar de forma repetitiva la información remitida por dicho grupo, algo que efectúa extenuación del tiempo y asignación no oportuna de la comunicación correspondiente a cada contratista, asesor o funcionario.

Capítulo 3: Objetivos

3.1. Objetivo General

- Implementar un Sistema de Información para administrar las comunicaciones externas, internas y asignación de los procesos jurídicos en la Oficina Asesora Jurídica.

3.2. Objetivos Específicos

- Conocer la metodología de recepción y manejo de las comunicaciones externas e internas que utiliza la Universidad del Magdalena.

- Definir una estructura de base de datos para la Oficina Asesora Jurídica accesible a todo el personal de la dependencia.

- Elaborar un Instructivo para el procedimiento del Sistema de Información, dirigido al personal de la Oficina Asesora Jurídica.

Capítulo 4: Referentes Teóricos.

La tecnología es una herramienta útil para el mejoramiento eficiente y eficaz de los procesos en las organizaciones con el fin de adquirir una ventaja competitiva, convirtiendo a la información un insumo importante en la implementación de un sistema de gestión Pero ¿Qué es el Sistema de Información?, por lo tanto la Real Academia de la Lengua Española define el sistema como “el conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí, conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto”. Y la información es definida como: “la acción y efecto de informar, comunicar o adquirir conocimiento que permita ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada”

Se pueden encontrar diversos significados sobre el Sistema de Información de distintos autores. Define el Sistema de Información como “un conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos e información estructurados según las necesidades de la organización, recopilan, elaboran y distribuyen la información (o parte de ella) necesaria para las operaciones, las actividades de dirección y la toma de decisiones” (Díaz, Contreras & Rivero 2009).

Así mismo confirma que “un sistema de información (SI) puede ser cualquier combinación organizada de personas, hardware, software, redes de comunicación

y recursos de información que almacene, recupere, transforme y disemine información en una organización” (O’brien & Marakas 2006, p6).

El sistema de información es esencial porque no es solo del uso de los dispositivos físicos, si no del conocimiento recopilado para tomar decisiones en las distintas áreas que posee una empresa, obteniendo la facilidad de suministro para las respuestas en las comunicaciones, realización de informes, entre otros. Para esto es necesario la tecnología. Definición que facilita la real academia de la lengua española (REA) como el “Conjunto de los instrumentos y procedimientos industriales de un determinado sector o producto”. Así mismo, dentro de los términos del SI se encuentra Tecnologías de información, referencia que le da los autores O’brien & Marakas (2006, p6) “diversos componentes de hardware necesarios para que el sistema opere”.

Para la implementación del SI se tiene en cuenta el uso del hardware, software, redes de telecomunicaciones, administración de recursos de información (base de datos), personal, entre otros. Para proceder a la implementación y uso del SI se debe conocer las necesidades de las empresas, debido que existen diferentes áreas del conocimiento que no funciona de la misma forma en una organización, en las cuales encontramos la gestión humana, jurídica, operacional, comercial, entre otras manejan distinta información así mismo se debe desarrollar un base de dato

correspondiente a cada una de ellas para el mejoramiento eficiente y eficaz dentro del proceso de estas. Otro termino referente al SI es la gestión del conocimiento, lo define López, López, Falconi & Pomaquero (2018) como “un paradigma emergente que es esencial para el desarrollo de la competencia y ser proactivo en la evaluación de las necesidades comerciales y la toma de decisiones acertadas”.

De forma cotidiana las empresas demuestran la necesidad de obtener las ventajas competitivas, la cual para llegar a diferenciarse entre las demás es importante tener como recurso el conocimiento y a su vez la información debido que se puede convertir en una estrategia empresarial sabiendo como implementar las mismas, el mundo se encuentra en constante cambio al igual que ámbito organizacional, por eso es necesario gestionar todos los recursos que se encuentra a la mano para ser ágil al dar respuesta al entorno en el que se desempeña. Al administrar la información que se va a utilizar en una compañía facilita la toma de decisiones y la satisfacción del entorno demandante ofreciendo bienes y servicios de calidad, por ellos en las organizaciones se debe tener en cuenta las series de definiciones de la norma ISO 9001, se encuentra las siguientes:

- **Sistema de gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas y procesos para lograr estos objetivos.
- **Información documentada:** Información requerida a ser controlada y mantenida por una organización (3.01) y el medio en el que es contenida. La

información documentada puede estar en cualquier formato y en cualquier medio de comunicación y de cualquier fuente, la información documentada puede referirse a:

- a. el sistema de gestión, incluyendo los procesos relacionados.
 - b. información creada para que la organización para operar (documentación).
 - c. la evidencia de los resultados obtenidos (registros).
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
 - **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
 - **Sistema:** Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.
 - **Datos:** Hechos acerca de un objeto.
 - **Información:** Datos que poseen significado.
 - **Sistema de información:** Red de canales de comunicación utilizados dentro de una organización.
 - **Conocimientos:** Recopilación de información disponible que es una creencia justificada y que tiene grado elevado de certeza de ser verdadera.

Las organizaciones buscan como generar nuevos conocimientos y estrategias para la eficiencia y eficacia en los procesos empresariales con el fin de satisfacer las necesidades establecidas por el entorno, el cual lleva a conocer el término capital intelectual, ¿Por qué es necesario tener en cuenta este concepto?, debido que es un activo intangible en las organizaciones, siendo un interés relevante en las

empresas para el logro de los objetivos y metas de esta, no importa si la organización cuenta con los mejores recursos económicos, infraestructurales. Maquinarias, sin las competencias de un equipo de trabajo la rentabilidad y la productividad en las corporaciones se reducirían. Las empresas no se conforman con una simple ventaja competitiva si esta no es sostenible por un periodo de tiempo extenso maximizando las utilidades de esta, por ello es importante contar con información razonable y confiable referente a lo que va en caminado la organización debido a estas razones es necesario contar con un Sistema de Información.

El capital intelectual “es la combinación de activos inmateriales o intangibles, incluyéndose el conocimiento del personal, la capacidad para aprender y adaptarse, las relaciones con los clientes y los proveedores, las marcas, los nombres de los productos, los procesos internos y la capacidad de I+D, etc., de una organización, que aunque no están reflejados en los estados contables tradicionales, generan o generarán valor futuro y sobre los cuales se podrá sustentar una ventaja competitiva sostenida” (Sánchez, Melián & Hormiga 2007, p. 7).

4.1. Sistema de Información Gerencial.

Con el fin de establecer un entendimiento amplio del sistema de información, se debe considerar los aspectos administrativo y gerencial, a causa de esto se plantea los objetivos de esta propuesta. Las definiciones del SI varían según los autores, Comas Rodríguez, Nogueira Rivero & Medina León (2013) definen El sistema de información gerencial “que en una organización es conformado por el conjunto de todos los sistemas de información que intervienen en el desempeño de la organización”.

En el sistema de información gerencial los autores O´brien & Marakas encuentra los sistemas de información basados en computadoras y el uso de las siguientes tecnologías de información:

- **Tecnologías informáticas de hardware**, que incluyen microcomputadoras, servidores de tamaño medio, grandes sistemas centrales (mainframe), y los dispositivos de entrada, salida y almacenamiento que los apoyan.
- **Tecnologías informáticas de software**, que incluyen el software del sistema operativo, navegadores de Web, paquetes de software de productividad y software para aplicaciones de negocios, como administración de las relaciones con los clientes y administración de la cadena de suministro.
- **Tecnologías de redes de telecomunicaciones**, que incluyen los medios de telecomunicaciones, procesadores y software necesarios para proporcionar

acceso y apoyo, tanto por cable como inalámbrico, para Internet y para redes privadas basadas en Internet como intranets y extranets.

- **Tecnologías de administración de recursos de información**, que comprenden software de sistemas de administración de bases de datos para el desarrollo, acceso y mantenimiento de las bases de datos de una organización. (2006, p6).

Así mismo presenta las tres razones básicas o fundamentales del sistema de información en los negocios, “apoyo a sus procesos y operaciones de negocio, apoyo a sus empleados y directivos en la toma de decisiones, apoyo a sus estrategias para conseguir una ventaja competitiva”. O’Brien & Marakas (2006, p8).

O’Brien & Marakas ofrece tres componentes o funciones básicas interactivas del sistema de este tipo (llamado a veces sistema dinámico):

- **Entrada (o input)**. Implica capturar e integrar elementos que ingresan al sistema para ser procesados. Por ejemplo, materias primas, energía, datos y esfuerzo humano deben ser asegurados y organizados para el procesamiento.
- **Procesamiento**. Comprende los procesos de transformación que convierten las entradas en salidas. Los ejemplos son el proceso de manufactura, el proceso humano de respiración o los cálculos matemáticos.

- **Salida (u output).** Incluye la transferencia de los elementos que se han producido en un proceso de transformación hasta su destino final. Por ejemplo, los productos terminados, los servicios sociales y la información administrativa deben transmitirse a los usuarios humanos.
- **Retroalimentación.** Se trata de información acerca del desempeño de un sistema. Por ejemplo, la información acerca del desempeño de las ventas es retroalimentación para un gerente de ventas.
- **Control.** Implica el monitoreo y la evaluación de la retroalimentación, para determinar si un sistema se dirige hacia la consecución de su objetivo. Luego, la función de control realiza los ajustes necesarios a la entrada y a los componentes de procesamiento del sistema para asegurar que éste produzca el resultado deseado. Por ejemplo, un gerente de ventas desempeña una función de control cuando, después de evaluar la retroalimentación de su desempeño de ventas, reasigna a los vendedores nuevos territorios de ventas. (2006, p24).

4.2. Normatividad del Sistema de Información.

En el proceso de implementación en gestión de información existen diversas normas para el manejo y el trato de la información para la obtención de los objetivos en las entidades privadas y públicas. En lo siguiente, se relaciona en breve la normatividad vigente. En **artículo 15** en la constitución política de Colombia 1991, de los derechos fundamentales “todas las personas tienen derecho a conocer, actualizar

y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley”.

En el **artículo 74** en la constitución política de Colombia 1991 se encuentra que “todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”. Al desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas sobre la información que se recolectan en una base de datos o archivos, a las cuales se refiere los artículos anteriores se debe tener en cuenta al conformar e implementar un sistema de información de manera seguridad y ética, así mismo en el **artículo 20** consagra “que se garantice informar y recibir información veraz e imparcial, sin censura”. De la misma.

Al implementar el sistema de gestión se obtiene conocimientos referentes al tratamiento de datos personales, se tiene en consideración la **ley 1581 del 2012** “por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”. Los principios y disposición son aplicables en las entidades públicas y privadas, dentro del territorio colombiano. La presente ley se encuentra las

siguientes definiciones: “**Base de datos:** conjunto organizado de datos personales que sea objetos de tratamiento. **Dato personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. **Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión”.

La Universidad del Magdalena cuenta con un proceso de apoyo que es la gestión documental la cual tiene como objetivo asegurar el manejo y control de la información documentada de la institución, identificando los medios adecuados para la conservación y protección de la información atendiendo los requisitos legales y reglamentarios aplicables. Caracterización del sistema de gestión integral de la calidad “**COGUI**”. Se encuentra en la normatividad referente al tratamiento de datos, archivos, comunicaciones internas y externas de la misma, acuerdo académicos, superior, circular, decreto, ley, resolución, resolución rectoral, de las cuales se guía para los procedimientos, formatos y otros para la administración de la información que manipula la Universidad del Magdalena.

El acuerdo No. 060 “por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”. La Universidad del Magdalena para prestar un servicio

adecuado referente a las correspondencias oficiales debe de cumplir con las pautas establecidas por la misma en su sistema de información. **La ley 594 de 2000** “tiene como objetivo, establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del estado, por intermedio del archivo general de la nación”. Ley que busca regular la función archivística del Estado.

El artículo primero del acuerdo No. 060 “establece los lineamientos y procedimientos que permitan a las unidades de correspondencia de las entidades públicas, cumpliendo con los programas de gestión documental, para la producción, recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de los documentos”. Para efectos del acuerdo se encuentra las siguientes definiciones. **“Comunicaciones oficiales:** son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad. **Correspondencia:** son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades. **Radicación de comunicaciones oficiales:** procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejado constancia de la fecha y hora de recibido o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.

Por medio el **acuerdo superior No. 17** se establece adoptar el manual interno de políticas y procedimientos para garantizar la protección de datos personales en la Universidad del Magdalena y se dictan otras disposiciones, le da cumplimiento a la **ley 1581 de 2012**. Así mejora la eficiencia y efectividad en la toma de decisiones utilizando herramientas tecnológicas, garantizándole a sus estudiantes, proveedores y docentes la protección de sus datos personales. Los procesos misionales implementado por la administración de la institución requiere la recolección, uso, almacenamiento, de información siendo así necesario adoptar dicho manual. En el **artículo 3** del acuerdo deja a cargo del cumplimiento de las políticas de protección de datos a Secretaria General, con el apoyo de la Oficina Asesora Jurídica.

4.3. Sistema de Gestión de la Universidad del Magdalena

Se recogió información dentro de la página Web oficial de la Universidad del Magdalena, identificada como “**COGUI**” Calidad Orientada a la Gestión Universitaria Integral. El Sistema de Gestión de la Unimagdalena, recolectando información referente a la caracterización de la dependencia de Gestión Documental, el cual se procedió a la revisión de los manuales de procedimientos, instructivos referente a las comunicaciones oficiales de la Universidad del Magdalena con el fin de analizar las acciones para tener en cuenta a mejorar en la administración de información y archivo en la oficina asesora jurídica. A continuación, se detalla los procedimientos e instructivos, mediante los cuales se establecen las directrices y criterios de

conformidad para administrar las comunicaciones oficiales de la Universidad del Magdalena.

En el **instructivo GD-I01** “establece las directrices para llevar a cabo el registro de las comunicaciones oficiales externas recibidas en la Universidad del Magdalena” en cargando al funcionario o contratista asignado para la recepción de las comunicaciones, la verificación de los documentos y diligencia de registro.

En el **instructivo GD-I02**. “establece las directrices para realizar la distribución de las comunicaciones internas y externas que se emiten y se reciben en la Universidad del Magdalena”. Con el fin de llevar al destinatario final en condiciones óptimas conservando la confidencialidad de los documentos.

En el **instructivo GD-I06**. “establece los requisitos de conformidad para la recepción y asignación de radicación a las comunicaciones oficiales tanto internas como externas en la Universidad del Magdalena” en este instructivo indica el trámite a dar a la correspondencia una vez recibida en el grupo de Gestión Documental, administración central ubicada en el bloque administrativo de la Universidad del Magdalena

Procedimiento GD-P01. “da trámite y controla las comunicaciones internas y externas que se emiten y se reciben en la Universidad del Magdalena. Describe las actividades y los responsables que intervienen en el seguimiento post-entrega de las comunicaciones oficiales internas y externas de la Universidad del Magdalena, a fin de verificar que se dé curso a los trámites correspondientes de acuerdo al contenido y dentro de los plazos acordados”

Procedimiento GD-P02. “administración eficiente de los archivos institucionales” proceso que se realizan al transferir los documentos del archivo de gestión al archivo central histórico de conformidad con las tablas de retención documental.

Procedimiento GD-P04: “describe las actividades y los responsables que intervienen en el seguimiento post-entrega de las comunicaciones oficiales internas y externas de la Universidad del Magdalena, a fin verificar que se den curso a los trámites correspondientes de acuerdo con el contenido y dentro de los plazos acordados”.

Estos procesos permiten llevar a cabo la presentación de un sistema de información pertinente para lograr una fácil administración de la información, ordenado, clasificado y organizado en una base de dato, en la cual se puede implementar con estas pautas en la oficina asesora jurídica de forma personalizada.

Capítulo 5: Propuesta

En el proceso de apoyo la Oficina Asesora Jurídica establece los lineamientos para la gestión jurídica institucional en la Universidad del Magdalena, como objetivo es promover asesoramiento jurídicamente a la institución y asistir las actuaciones prejudiciales, judiciales y administrativa conforme a las disposiciones del ordenamiento jurídico vigente. Se propone establecer un Sistema de Información, utilizando herramientas Microsoft office, correo institucional, hardware (equipos electrónicos), entre otros. Tiene como propósito el acceso a la información que suministra la Universidad del Magdalena entre los funcionarios de planta y contratista de la misma dependencia para la administración de comunicaciones externa, interna y asignación de procesos jurídicos con esto se puede establecer la mejora continua en los procesos institucionales.

Para buscar solucionar algunas problemáticas que se presenta en la gestión de la comunicación y manejo en la información, desarrollando el diseño y procedimiento necesario para mitigar el problema, mediante un plan de acción donde se quiere organizar e implementar una base de datos para la administración de las comunicaciones internas, externas y asignaciones de procesos, siguiendo las necesidades requeridas por la Oficina Asesora Jurídica. Con el Sistema de Información se ayudaría a tener un control en las comunicaciones y procesos

asignados a los contratistas de la misma oficina, se realizaría un seguimiento mensual sobre las actividades desempeñada por cada uno de los funcionarios.

En primera instancia se propone dentro del módulo de funcionarios de la página institucional de la Universidad del Magdalena, incluir una plataforma que administre las comunicaciones oficiales recibidas por el campus Universitario, accediendo con el mismo usuario del correo institucional, permitiendo el ingreso de todas las dependencias acorde a sus necesidades.

En segunda instancia en la oficina asesora jurídica se propone implementar una base de datos con la aplicación Microsoft Acces la cual, por su capacidad de ordenamiento, la facilidad de crear plantillas y formularios para el registro de las comunicaciones asignadas, la oficina asesora jurídica podría establecer políticas de mejora o de cumplimiento estrictos conforme a las disposiciones del ordenamiento jurídico vigente y buscar alternativas para aumentar la productividad. Una aplicación que permitirá el acceso compartido entre los asistentes administrativos y los contratistas de la dependencia.

Capítulo 6: Plan de Acción

Cuadro 2. Plan de Acción de la Oficina Asesora Jurídica.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	ACCIONES ESTRATEGICAS	META	FACTOR CLAVES DE ÉXITO	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	CONSIDERACIONES
Cadena de trámites de la comunicación interna, externa y asignación de procesos	Optimizar el manejo eficaz y eficiente de las comunicaciones internas, externa y asignación de procesos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar los procedimientos y guías para el trámite de las comunicaciones. 2. Diseñar base de datos para las comunicaciones externas, internas y asignación de procesos. 3. Socializar instructivo de la base de datos. 	Maximizar el nivel de satisfacción del usuario con la asesoría solicitada a la Oficina Asesora Jurídica.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trabajo en equipo. 2. Alta capacitación al personal productivo. 3. Liderazgo. 	31 de enero de 2019	Asistente Administrativo de la Oficina Asesora Jurídica	Realizar encuesta de satisfacción por asesoría solicitada, en el nivel de eficiencia en porcentaje (%).

Fuente: Elaborado por el Autor.

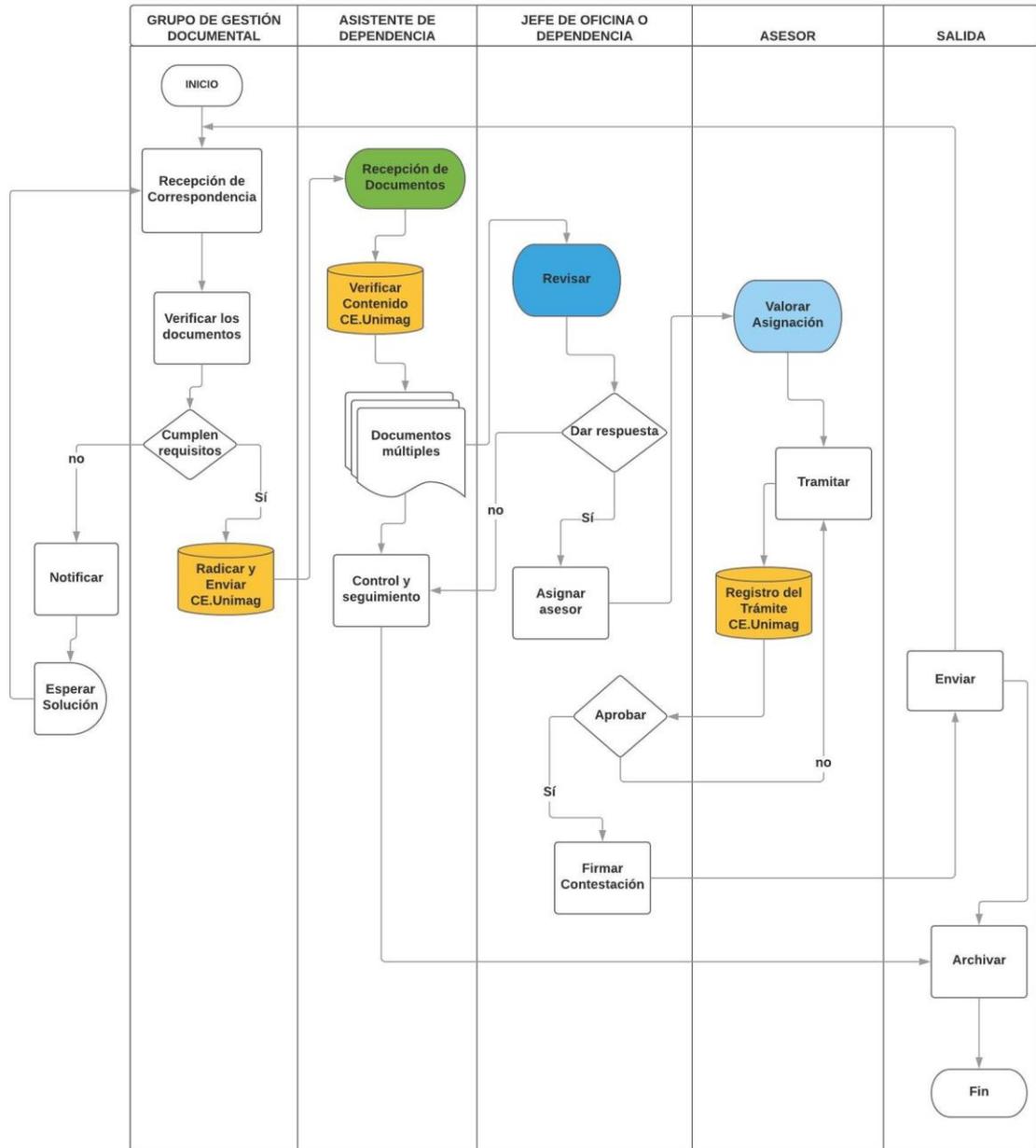
Para llevar a cabo la propuesta, se definieron cuatro acciones estratégicas del proceso de implementación del sistema de información:

1ro: Analizar la cadena de trámite de la recepción y manejo de documentos por la oficina asesora jurídica y el grupo de gestión documental, se da a conocer en la página del **COGUI** de la Unimagdalena instructivo, procedimientos y guías que estable el proceso a tratar las comunicaciones categorizada según el proceso jurídico.

2da: Diseñar o mejorar la base de datos para las comunicaciones externas e internas, recibidas y enviadas por la oficina asesora jurídica. Localización de documentación archivada, asignación de procesos jurídicos compartidas con el personal de la oficina asesora jurídica.

- a. Se procedió a la delimitación del diseño de flujograma del sistema de información, acorde con el modelo institucional de la Universidad del Magdalena. Los aspectos que se enfoca este modelo van conforme a las actividades desempeñadas en la Oficina Asesora Jurídica de la Universidad del Magdalena, por ello se realizó el siguiente Diagrama de flujo:

Figura 3. Diagrama de Flujo Sistema de Información Universidad del Magdalena.



Fuente: Elaborado por el Autor.

Descripción.

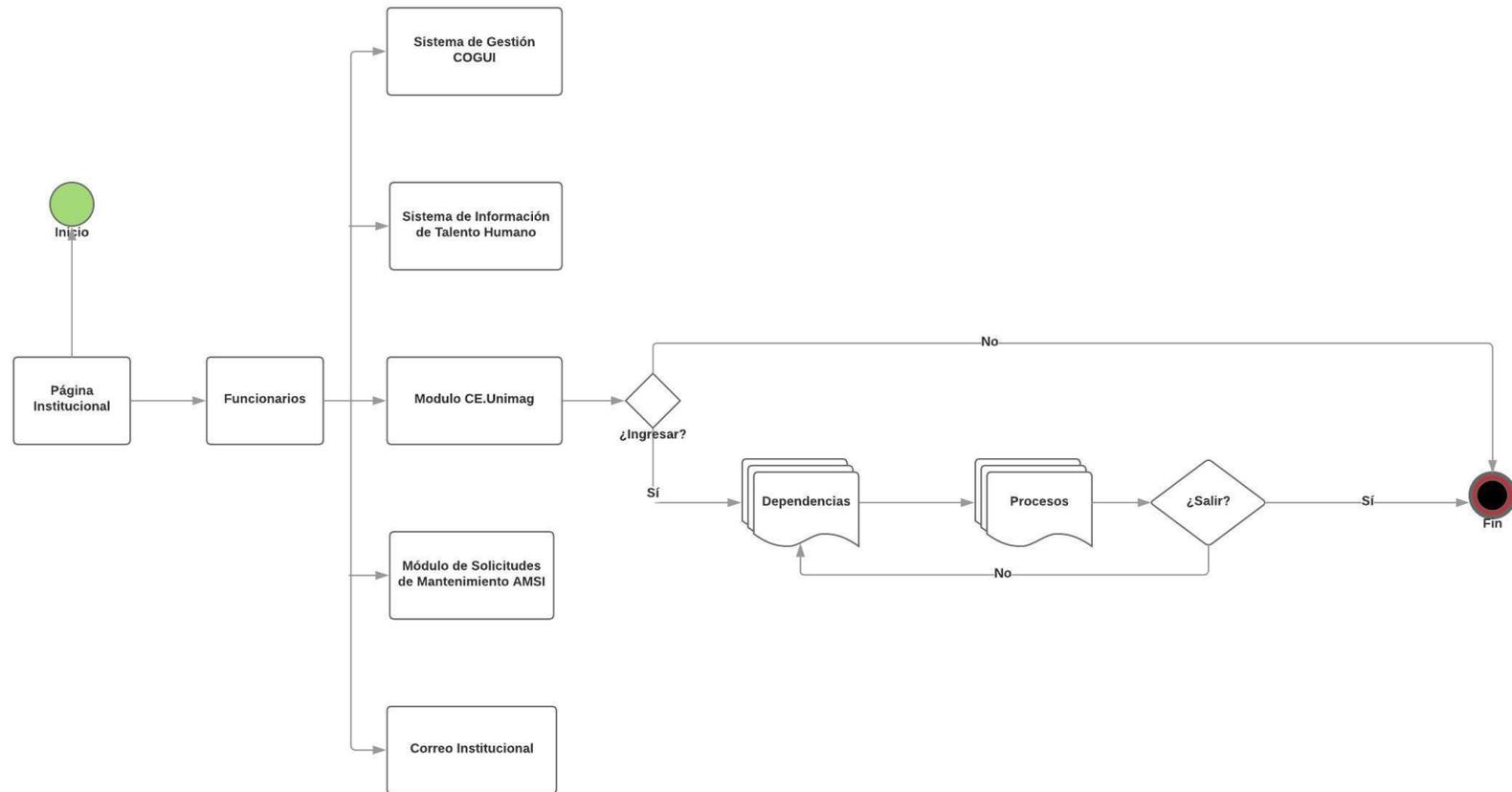
Este diseño se detalla de la siguiente manera:

1. Respecto a la recepción de correspondencia, se inicia con la verificación de documentos referente al remitente y destinatario, se procede a registrar en la base de datos. Organizar por dependencia para realizar respectiva entrega del contenido en físico.
 2. Este proceso permite la revisión en el sistema de las comunicaciones asignadas por dependencia para completar los campos de registro acorde a la información a manipular por esta. Como resultado obtener los datos completos para la revisión y asignación del asesor por parte del jefe de área.
 3. Por otro lado, los funcionarios y contratistas tengan el nivel de acceso requerido procede a diligenciar, consultar y tramitar los procesos asignados, una vez que aprueben el trámite por el jefe de oficina finaliza y termina el proceso.
-
- b.** Se diseño un flujograma adecuado al sistema de información que cuenta la Universidad del Magdalena en su página web, incluyendo en el modulo de funcionarios una plataforma llamada **CE.Unimag** para la administración de las comunicaciones oficiales recibida por el campus Universitario.

Figura 4. Diagrama de Flujo Plataforma del Sistema de Información Universidad del Magdalena.

DIAGRAMA DE FLUJO SISTEMA DE INFORMACIÓN

seenay.ynz | Enero 24 de 2019

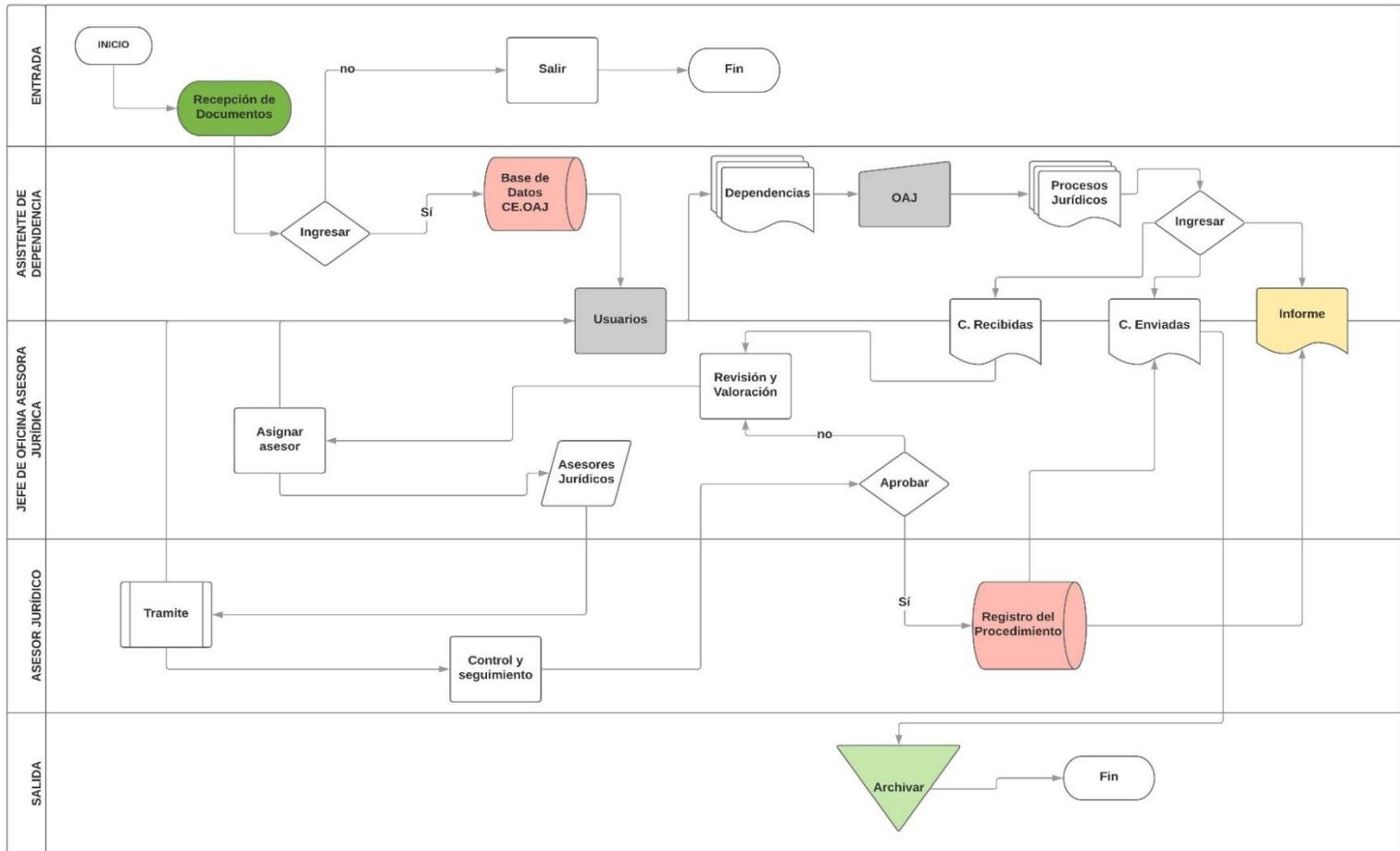


Descripción.

En este diseño es diferente el anterior debido al procedimiento a realizar para la implementación de una plataforma para el ingreso del Sistema de Información, de la cual se detalla así:

1. Ingreso a la página web de la Universidad del Magdalena.
 2. Ingreso al modulo de funcionarios (correo institucional, módulo de solicitudes de mantenimiento AMSI, modulo CE.Unimag, sistema de información de talento humano, sistema de gestión COGUI).
 3. Ingreso a la plataforma CE.Unimag. acceso con el mismo usuario del correo institucional.
 4. Dependencia. Accede al área requerida con los criterios establecidos por el nivel de acceso del usuario.
 5. Procesos. Accesos a los registros de datos correspondientes a las comunicaciones oficiales asignadas a la dependencia, realizaran los respectivos trámites acorde a las necesidades de esta.
- c.** El diseño de flujograma del Sistema de información dirigido a la Oficina Asesora Jurídica de la Universidad del Magdalena, utilizando la aplicación de Microsoft Acces obteniendo el nombre de la base de datos CE.OAJ, para la administración de las comunicaciones oficiales recibidas por la dependencia conforme a las necesidades de esta.

Figura 5. Diagrama de Flujo del Sistema de Información de la Oficina Asesora Jurídica.



Descripción.

Inicia con la recepción de documentos en la Oficina Asesora Jurídica de las comunicaciones oficiales remitidas a la dependencia. En primer momento se ingresa a la aplicación Microsoft Acces, se detalla de la siguiente manera:

1. Ingreso a la base de dato **CE.OAJ** acceso con el usuario habilitado con caracteres del nombre y apellido.
2. Dependencia. Accede a **OAJ** con los criterios establecidos por el nivel de acceso del usuario.
3. Procesos jurídicos. Accesos a los registros de datos correspondientes a las comunicaciones oficiales asignadas a la dependencia (Acciones judiciales, conceptos jurídicos, conciliación prejudicial, trámite del pago de sentencias, actuaciones administrativas, entre otros).
4. Ingreso a las comunicaciones recibidas, enviadas e informes (Acceso al asistente administrativo y jefe de la oficina).
5. Ingresos a las asignaciones de los procesos jurídicos para control, seguimiento y registro del trámite dado a la mismas (acceso a los contratistas).
6. Aprobación del trámite realizado a las comunicaciones y permitir el envío de esta y finaliza en el archivo de la oficina.

Otros diseños para la manipulación de las comunicaciones oficiales:

- Se diseña una planilla para la entrega de certificados de proponentes (Ver anexo A) donde se detalla la dependencia que recibe, el proponente al cual se está certificando, fecha y firma de la persona encargada a recibir. Para tener control y constancia de la entrega.
- Se diseña una nueva versión para la entrega de comunicaciones oficiales (ver anexo B), debido que con la planilla anterior no identificaba el tipo de documento entregado, agregando fecha, No. radicado, asunto, destino, el No. de folios, observaciones y firma del mensajero que recibe. así tener un control con las comunicaciones externas a enviar.

3ra: socializar instructivo del uso adecuado sobre la base de dato que se puede llegar a implementar en la oficina asesora jurídica, para esta acción solo se realizará con el asistente administrativo debido que los contratistas de la dependencia inician contrato después del 15 de enero del presente año. A continuación, se relaciona los siguientes instructivos:

Figura 6. Diseño de Instructivo de la Planilla Entrega Certificado de Proponente.

Universidad del Magdalena			
Sistema de Información			
Instructivo para la Entrega de Certificados Proponentes			
Código: OAJ-01	Versión: 01	Fecha: 24/01/2019	Página 1 de 1

1. **OBJETIVO:** Establecer las indicaciones para llevar a cabo un control de los certificados de proponentes entregados en la Oficina Asesora Jurídica.
2. **ALCANCE:** Este instructivo es aplicable para las actividades de entrega de las certificaciones de proponentes en la Oficina Asesora Jurídica de la Universidad del Magdalena.
3. **DEFINICIONES:**

Certificado: documento que consta sobre un determinado hecho.

Proponentes: que propone determinada cosa.

Registro único de Proponentes (RUP): registro de creación legal que llevan las cámaras de comercios

4. ACTIVIDADES:

- a. La persona encargada de la entrega de los certificados de proponentes debe verificar que se encuentre firmado la certificación por el jefe de la Oficina Asesora Jurídica.
- b. En las planillas de entrega debe registrarse para cada certificado los siguientes campos:
 - Dependencia que solicita el certificado.
 - Proponente que se certifica.
 - Fecha que reciben el certificado.
 - Firma de quién recibe.
- c. Una vez terminado diligenciar los campos de la planilla se entrega la certificación solicitada.

Anexo 1 Control de cambios

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
01	24/01/2019	No se realizó cambio por ser la primera versión del documento.
n		

Figura 7. Diseño de Instructivo de la Planilla Entrega Comunicaciones Oficiales.

	Universidad del Magdalena			
	Sistema de Información			
	Instructivo Planilla para Entrega de Comunicaciones Oficiales			
	Código: OAJ-02	Versión: 01	Fecha: 24/01/2019	Página 1 de 2

1. OBJETIVO:

Controlar las comunicaciones externas enviadas que se remiten al grupo de gestión documental de la Universidad del Magdalena.

2. ALCANCE:

se ejecuta para contar con un registro de las comunicaciones oficiales enviadas, radicadas y entregadas al grupo de gestión documental. Tales comunicaciones son enviadas de lunes a viernes, en horarios de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm. Este tramite se realiza para tener control de todas las comunicaciones elaboradas por la Oficina Asesora Jurídica remitidas por fuera del campus Universitario.

3. RESPONSABLE

El responsable del registro y entrega de las comunicaciones oficiales es el Asistente Administrativo de la Oficina Asesora Jurídica de la Universidad del Magdalena

4. DEFINICIONES:

Comunicaciones Oficiales: son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad (Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación).

Correspondencia: son todas aquellas comunicaciones privadas dirigidas a la entidad.

Radicado: asignación de un número consecutivo a la comunicación enviada o recibida, dejando constancia de la hora y fecha de envío o recibido.

Contenedor: elemento que sirve para contener los documentos que va a ser enviados, en materiales como sobre de manila, cajas, cartón, entre otros.

5. ACTIVIDADES:

- a. La persona encargada de la entrega de comunicaciones oficiales debe verificar que se encuentre firmado por el jefe de la Oficina Asesora Jurídica, tenga el consecutivo asignado por la oficina, se encuentre foliada.
- b. En las planillas de entrega debe registrarse para cada comunicación los siguientes campos:

Universidad del Magdalena			
Sistema de Información			
Instructivo Planilla para Entrega de Comunicaciones Oficiales			
Código: OAJ-02	Versión: 01	Fecha: 24/01/2019	Página 2 de 2

- Número de Planilla
- Fecha
- Número de Radicado.
- Asunto.
- Destino.
- No de folios.
- Anexos.
- Observaciones.
- Firma del Mensajero que recibe.

c. Una vez terminado diligenciar los campos de la planilla se entrega la comunicación a enviar.

Anexo 1 Control de cambios

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
01	24/01/2019	No se realizó cambio por ser la primera versión del documento.
N		

4to: Realizar seguimiento mensual del funcionamiento de la base de datos e implementación por parte de los contratistas, este seguimiento es realizado por el asistente administrativo a cargo de la recepción de comunicaciones y asignación de proceso.

Capítulo 7: Actividades realizadas

Las labores administrativas para realizar dentro del proceso de formación en la Oficina Asesora Jurídica en las instalaciones de la Universidad del Magdalena son las siguientes:

1. Recibir, manejar, redactar y transcribir correspondencia, informar sobre la misma a fin de recibir las instrucciones correspondientes para garantizar respuestas oportunas.
2. Elaborar documentos en procesadores de texto, cuadros en hojas de cálculo, presentaciones en software relacionado y manejar aplicativos de internet.
3. Llevar y mantener actualizado el archivo de la dependencia, controlar el préstamo de documentación del área a otras dependencias y velar por el cuidado del material bibliográfico, documental y virtual a cargo, teniendo en cuenta las tablas de retención documental o las normas específicas.
4. Administrar la papelería, bienes muebles e insumos asignados a la dependencia, velando por su eficiente y adecuado uso.
5. Realizar los registros y actualizar la información en los programas y sistemas a su cargo con el fin de garantizar Información actualizada de las acciones y operaciones en el Área.
6. Aplicar los procedimientos, protocolos, estándares, y políticas documentales.
7. Brindar una adecuada, oportuna, eficiente, eficaz y amable atención al usuario y al ciudadano en general y suministrar información clara y oportuna,

así como documentos o elementos, de conformidad con los trámites y procedimientos.

8. Facilitar la gestión de las labores administrativas, financieras y académicas de las distintas dependencias de la institución en el control y despacho de la correspondencia interna.
9. Aplicar y dar cumplimiento al reglamento de los usuarios de los servicios en la dependencia.
10. Cumplir con las responsabilidades y competencias establecidas en el Sistema de Gestión Integral de la Calidad.

Capítulo 8: Presentación y Análisis Crítico de Resultados

En el presente capítulo se indica los resultados obtenidos al desempeñar las actividades Asignadas durante los 6 meses de prácticas profesionales en la Oficina Asesora Jurídica de la Universidad del Magdalena.

Se hizo entrega de los siguientes formatos:

1. Planilla de entrega de comunicaciones oficiales (ver **anexo A**) inicialmente fue implementado en el mes de enero del 2019, se evidencio una mejora en la organización de las comunicaciones oficiales entregadas a gestión documental para el respectivo proceso de envío, identificando el tipo de correspondencia y destinatario, aparte del radicado asignado en la Oficina Asesora Jurídica.

En el formato anterior contaba con el registro del Número de radicado, observaciones y firma del mensajero que recibe; en la versión actual se incluyó fecha, asunto, destinatario y anexos. Para facilitar el tiempo de búsqueda de las comunicaciones e identificar el tipo de correspondencia entregada para futuros inconvenientes.

Figura 8. Formato 2018 para la Entrega de Comunicaciones Oficiales.

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA		
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL		
PLANILLA PARA ENTREGA DE COMUNICACIONES OFICIALES		
2018		
OFICINA REMITENTE: <u>OFICINA ASESORA JURÍDICA</u>		PLANILLA No. <u>010-2018</u>
Número de Radicado	Observaciones	Firma Mensajero

2. Planilla de entrega de certificados proponentes (ver **anexo B**) inicialmente implementado en el mes de octubre del 2018, para llevar control de la actividad asignada a la Oficina Asesora Jurídica para generar certificaciones proponentes a las distintas dependencias de la Universidad del Magdalena.

Al ser un nuevo procedimiento en la Oficina Asesora Jurídica se procedió en organizar el trámite de entrega de las certificaciones de proponente, llevar control y evidencias de los certificados recibidos

Dentro de las actividades asignadas por el jefe de la oficina Asesora Jurídica se realizó implementación del programa de reciclaje, fomentando a los funcionarios el buen uso del papel.

1. Se impulso evitar desperdiciar las hojas de papel, tomando solo aquellas que son necesarias, impresión de documentos usando las dos caras, selección de comunicaciones que no son de estricto envío físico, se envía por medio electrónico.
2. Cerca de la impresora se estableció espacio para las hojas a reutilizar marcada con una X la cara que ya fue usada para indicar que no está disponible con el fin de reducir el consumo de hojas nuevas y reciclar aquellos
3. Se definió caja duradera y estable de color verde con blanco, con el fin de depositar las hojas reutilizadas que no están aptas para un nuevo uso dándose en disposición a la gestión de los residuos con WADI Colombia.

Figura 9. Fotografía Caja de Reciclaje.



Capítulo 9: Conclusión y Recomendaciones.

9.1. Conclusiones

Considerando el marco teórico sobre el tema de implementación del Sistema de Información, se identificó el valor que tiene la información en las diferentes áreas de una organización como el de la Universidad del Magdalena que ofrece el servicio de educación. En el estudio se puede evidenciar que en la Oficina Asesora Jurídica debe manipular un sistema, debido que facilita el control y seguimiento a las comunicaciones oficiales recibidas, cumpliendo de forma eficiente y eficaz de los objetivos planteados para esta.

Es factible adoptar un enfoque gerencial al sistema de información acorde a las necesidades y principales funciones desarrolladas por la Oficina Asesora Jurídica de la Universidad del Magdalena, los recursos estructurales de la organización permiten plantear un SI general para el campus Universitario y otro para la dependencia unificando la base de datos existente.

La estrategia propuesta por este informe es desarrollar una plataforma o aplicación para la administración de las comunicaciones oficiales recibidas en el campus Universitario dirigidas a la Oficina Asesora Jurídica, facilitando información relevante para cumplir con los procesos, procedimientos de esta en caminado a la

mejora continua. A través de esto se puede concluir que el SI a implementar debe de ir acompañado de capacitaciones que permita el uso adecuado y factible.

Se observo que el personal que se encuentra en la Oficina Asesora Jurídica de la Universidad del Magdalena cuenta con las capacidades para cumplir y llevar a cabo con los procesos propuesto por el ente educativo. El sistema de información permite evitar y detectar incompetencias, atropellos, decisiones indebidas y otros hechos de mayor gravedad.

La propuesta planteada para la Oficina Asesora Jurídica de la Universidad del Magdalena conforme con los lineamientos del sistema de información gerencial y todos los mecanismos que integra la organización permite ser factible siempre y cuando el grupo de trabajo de las TIC genere espacios de socialización, ejecución y apropiación del proyecto.

Este informe de practica tiene como fin de plantear la forma de planificar, organizar, controlar y ejecutar la información que suministra la Oficina Asesora Jurídica para fortalecer el cumplimiento de las actividades que desempeñas las personas encargada de esta dependencia, realizando seguimientos a los procesos asignados a cada funcionario.

9.2. Recomendaciones

- En la Oficina Asesora Jurídica debe de ampliar el espacio físico acorde con la cantidad de funcionarios y contratistas de la misma dependencia, al igual de equipos y herramientas para ejercer las actividades que son establecidas para los asesores.
- Establecer controles que permitan evaluar el adecuado cumplimiento y funcionamiento del sistema de información en la Oficina Asesora Jurídica, permitiendo tomar decisiones oportunas y adecuadas.
- Establecer seguimientos al cumplimiento del programa de reciclaje para que se mantenga en el reutilización y reducción de papeles resman.
- El presente informe permitirá tener organización dentro del sistema de información y sobre todo el cuidado que debe tener los asesores que manejan los distintos procesos de la Oficina Asesora Jurídica.

Esta propuesta siendo complementada con las herramientas existente del campus Universitario facilitará la adaptabilidad del Sistema de Información en la Oficina Asesora Jurídica, esto puede fortalecer la estructura organizacional de la dependencia definiendo las funciones y responsabilidades de los procesos jurídicos.

Referencias bibliográficas

1. Magdalena, U. d. (27 de octubre de 1958). Universidad del Magdalena. Recuperado el 18 de septiembre de 2018, de <https://www.unimagdalena.edu.co/Publico/Historia>.
2. Magdalena, U. d. (2018). Misión, Visión, Valores Institucionales y Principios de la Universidad del Magdalena. Recuperado el 18 de septiembre de 2018, de <https://www.unimagdalena.edu.co/Publico/MisionVision>.
3. Magdalena, U. d. (2018). Objetivos Institucionales de la Universidad del Magdalena. Recuperado el 18 de septiembre de 2018, de <https://www.unimagdalena.edu.co/Publico/ObjetivosInstitucionales>.
4. Magdalena, U. d. (2018). Estructura Organizacional de la Universidad del Magdalena. Recuperado el 18 de septiembre de 2018, de <https://www.unimagdalena.edu.co/Publico/EstructuraOrganizacional>.
5. Díaz, Contreras & Rivero (2009). Característica de los sistemas de información que permiten la gestión oportuna de la información y el conocimiento institucional. ACIMED, 20(5). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001100006.
6. O'Brien J. & Marakas G. (Ed.). (2006). Sistemas de información gerencial. México, D. F.: McGraw-Hill Interamericana.
7. Real Academia de la Lengua Española. (RAE). Recuperado de <http://www.rae.es/>

8. NTC-ISO 9001. Norma Técnica Colombiana. Sistema de Gestión de la Calidad, términos y definiciones. Dada en Bogotá, D.C., 23 de septiembre de 2015.
9. López A., López S., Falconi & Pomaquero (julio septiembre 2018). Gestión del conocimiento en las organizaciones: fundamentos, metodologías y praxis. Revista Contribuciones a la Economía. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/ce/2018/3/gestion-conocimiento.html>
10. Cegarra J. & Martínez A. (2017). Gestión del conocimiento una ventaja competitiva. Pozuelo de Alarcón, Madrid: ESIC. Editorial.
11. Sánchez M., Melián G. & Hormiga P. (2007). El concepto del capital intelectual y sus dimensiones. Vigo, España.
12. Comas Rodríguez, R., & Nogueira Rivero, D., & Medina León, A. (2013). Análisis evolutivo de los sistemas de información y su marco conceptual. Ciencias de la Información, 44 (2), 9-15. Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/1814/181430077002/>
13. Constitución política de Colombia de 1991. Edición 2016. Corte constitucional, en la ciudad de Bogotá D.C. Colombia. Recuperado de <http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia.pdf>
14. Ley 1581 de 2012. República de Colombia, dada en Bogotá, D.C., 17 de octubre de 2012.
15. Ley 489 de 1998. República de Colombia, dada en Santa Fe de Bogotá, D.C., 29 de diciembre de 1998.
16. Ley 594 de 2000. El Congreso de Colombia, dada en Santafé de Bogotá, D.C., 14 de julio de 2000.

17. Acuerdo No, 060. El consejo directivo del archivo general de la nación, dado en Bogotá a los 30 días del mes de octubre del año 2001. Recuperado de http://cogui.unimagdalena.edu.co/index.php?option=com_samco&view=samconfont&layout=normatividad-proceso&task=normatividad&id=16&Itemid=895
18. Acuerdo superior No. 17. Consejo superior de la Universidad del Magdalena, dado en Santa Marta, D.T.C.H., 21 del mes de junio 2018. Recuperado de http://cogui.unimagdalena.edu.co/index.php?option=com_samco&view=samconfont&layout=normatividad-proceso&task=normatividad&id=16&Itemid=895
19. COGUI (2018). Instructivo para el registro de comunicaciones oficiales. Recuperado el 20 de diciembre 2018, de http://cogui.unimagdalena.edu.co/index.php?option=com_samco&view=documentos&layout=default-master&task=listadoDocumentos&id=16&itd=4&Itemid=707
20. COGUI (2018). Instructivo para la distribución de comunicaciones oficiales. Recuperado el 20 de diciembre 2018, de http://cogui.unimagdalena.edu.co/index.php?option=com_samco&view=documentos&layout=default-master&task=listadoDocumentos&id=16&itd=4&Itemid=707
21. COGUI (2018). Instructivo para la recepción de comunicaciones oficiales. Recuperado el 20 de diciembre 2018, de http://cogui.unimagdalena.edu.co/index.php?option=com_samco&view=documentos&layout=default-master&task=listadoDocumentos&id=16&itd=4&Itemid=707

22. COGUI (2018). Procedimiento para el control de comunicaciones oficiales. Recuperado el 20 de diciembre 2018, de http://cogui.unimagdalena.edu.co/index.php?option=com_samco&view=documentos&layout=default-master&task=listadoDocumentos&id=16&itd=2&Itemid=706
23. COGUI (2018). Procedimiento para la administración de archivos. Recuperado el 20 de diciembre 2018, de http://cogui.unimagdalena.edu.co/index.php?option=com_samco&view=documentos&layout=default-master&task=listadoDocumentos&id=16&itd=2&Itemid=706
24. COGUI (2018). Procedimiento para el seguimiento de comunicaciones oficiales. Recuperado el 20 de diciembre 2018, de http://cogui.unimagdalena.edu.co/index.php?option=com_samco&view=documentos&layout=default-master&task=listadoDocumentos&id=16&itd=2&Itemid=706
25. COGUI (2018). Procedimiento para la actualización de información y grupos de interés. Recuperado el 20 de diciembre 2018, de http://cogui.unimagdalena.edu.co/index.php?option=com_samco&view=documentos&layout=default-master&task=listadoDocumentos&id=16&itd=2&Itemid=706

