



Análisis y propuesta de mejora en las metodologías y procesos en la estructura operativa de Prosperidad Social P.S. Desde el 01-febrero a 29-junio-2018

Jaime Gregorio Gutiérrez Gamarra

Universidad Magdalena

Facultad Ciencias empresariales y económicas
Programa Administración de empresas
Santa Marta, Colombia
2018



Análisis y propuesta de mejora en las metodologías y procesos en la estructura operativa de Prosperidad Social P.S. Desde el 01-febrero a 29-junio-2018

Jaime Gregorio Gutiérrez Gamarra

Trabajo de grado práctica profesional presentado como requisito para optar al título de:
Administrador de empresas

Director (a):
Esp. Cesar Augusto Atencio

Universidad Magdalena

Facultad Ciencias empresariales y económicas
Programa Administración de empresas
Santa Marta, Colombia
2018

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, ____ de ____ del _____

Dedicatoria

La vida del ser humano se sustenta en el ser y no en el tener, eso es ser inalienable, una coherencia lógica entre moral y ética.

A mis familiares, Denis Gamarra Rojano, Jaime Gutiérrez Montero y Cesar Sánchez Gamarra, por su constante apoyo y sacrificio a través del ejemplo que es la mejor enseñanza.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, agradezco a la Dra. María Isabel Costa Canales, Directora de Prosperidad Social P.S. Regional Magdalena, al Departamento Administrativo De La Función Pública en convenio con el Ministerio del trabajo y la Caja de compensación familiar del Magdalena CAJAMAG, por brindar las condiciones óptimas para ingresar al empleo formal para los jóvenes de Colombia.

La contribución de la Dra. María Isabel Costa Canales se da precisamente en brindar las condiciones necesarias en la institución para el desarrollo de la práctica, primero por las funciones que se asignaron durante el transcurso de esta, y adicional por buscar la manera de inclusión e integración de forma armónica dentro del equipo de trabajo, mostro de forma explícita su reconocimiento al trabajo desarrollado en cada actividad asignada, es decir el trabajo realizado en cada tarea fue de valor desde la óptica de los compañeros de trabajo, y por parte de la Dra. María Isabel Costa Canales.

De forma simultánea se resalta el apoyo del tutor asignado por la DIPRO Dirección de Practicas de la Universidad del Magdalena, el Sr. Cesar Augusto Atencio, ya que de forma respetuosa y amable brindo el acompañamiento requerido para la realización del presente trabajo, sus aportes se centran en las sugerencias de temas académicos y reestructuración o reformulación del título del proyecto.

Tabla de contenido

Lista de figuras	1
Lista de tablas	2
Resumen	3
Abstract	4
Introducción.....	11
1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL ESCENARIO DE PRACTICAS	14
1.1. ¿QUIÉNES SOMOS?	14
1.2. ¿CON QUIÉNES LO HACEMOS?	14
1.3. HISTORIA Y ANTECEDENTES	15
1.4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	15
1.4.1. Misión.....	15
1.4.2. Visión.....	16
1.4.3. Objetivos Estratégicos	16
1.5. FUNCIONES GENERALES	17
2. DIAGNOSTICO IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	22
3. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICO	25
3.1. OBJETIVO GENERAL	25
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	25
4. MARCO TEÓRICO	26
5. PROPUESTA.....	32
6. PLAN DE ACCIÓN.	34
6.1. ESTÉTICA.....	35
6.2. FUNCIONALIDAD	35
7. ACTIVIDADES REALIZADAS.....	45
7.1. FUNCIONES:	45
7.2. OBJETIVO GENERAL DE LA PRÁCTICA:	46
8. PLANEACIÓN DE LAS ACTIVIDADES.	46
9. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS CRÍTICO DE RESULTADOS	59
CONCLUSIÓN	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64

Lista de figuras

Ilustración I Organigrama Prosperidad Social P.S.	21
Ilustración II Formato estándar toma física de inventarios	39
Ilustración III Base de datos creación propuesta de mejora	40
Ilustración IV Formato propuesta de mejora.....	41
Ilustración V Formato propuesta de mejora seguimiento y control de pedidos	42
Ilustración VI Segmentación de la información de los elementos en función de las fechas de pedidos	43
Ilustración VII Graficas para el análisis de la segmentación de la información	44

Lista de tablas

Tabla 1 Plan General de practicas	48
Tabla 2 Continuación Plan de practicas	49
Tabla 3 Informes parciales primer informe mes de febrero	51
Tabla 4 Descripción de actividades primer informe	52
Tabla 5 Segundo Informe parcial mes de marzo	53
Tabla 7 Tercer Informe parcial mes de abril	55
Tabla 8 cuarto informe parcial mes de mayo.....	57

Resumen

El rezago tecnológico que se vive en Colombia es de grandes proporciones si se realiza un benchmarking con países de Europa y Asia, los estados de estos continentes están mejor preparados en cuanto a la funcionalidad de sus instituciones, permitiendo el cumplimiento de políticas públicas, que se evidencian en los resultados de diversos índices, calidad y acceso a la educación, crecimiento y desarrollo económico. Actualmente se evidencia el crecimiento exponencial de las Tic en todos los aspectos o situaciones del ser humano, está inmerso en todas las situaciones, su interacción es de forma directa con la naturaleza misma, partiendo de lo anterior se establece que el objetivo esencial de está es brindar facilidad al momento de realizar actividades que anteriormente demandaban tiempo y altos costos para el cumplimiento de metas, articulando lo propuesto con el sector público, sin duda alguna la implementación de herramientas tecnológicas ayuda a la optimización del aparato estatal, en la medida en que todas las instituciones de este, puedan tener una conversión 100% tecnológicas, para llegar y fortalecer la relación estado-ciudadano y cumplir con los requisitos, buscando ofertar bienes de interés público e información y optimización de procesos a todos los ciudadanos en el territorio de Colombia.

La implementación de herramientas tecnológicas mejora la eficiencia y eficacia del estado, en la manera que permite agilizar procesos de forma interna, rompiendo esquemas funcionales, esto último aclarado como la concepción o percepción que tiene el ciudadano referente a las instituciones de carácter público en cuanto a solicitud de servicios en donde estas, están diseñadas solo para funcionar de forma eficiente al interior, pero el producto que estas brindan al ciudadano es ineficiente,

en contraposición a lo que se establece en sus direccionamientos estratégicos, los cuales están enfocados a satisfacer eficientemente a los ciudadanos del país.

ABSTRACT

The technological backwardness experienced in Colombia is of great proportions if a benchmarking is done with countries in Europe and Asia, the states of these continents are better prepared in terms of the functionality of their institutions, allowing compliance with public policies, which they show in the results of several indexes, quality and access to education, growth and economic development. Currently the exponential growth of TIC in all aspects or situations of the human being is evident, it is immersed in all situations, its interaction is directly with nature itself, starting from the above it is established that the essential objective of this is provide ease when carrying out activities that previously demanded time and high costs for the achievement of goals, articulating the proposed with the public sector, without any doubt the implementation of technological tools helps the optimization of the state apparatus, to the extent that all the institutions of this, can have a 100% technological conversion, to reach and strengthen the state-citizen relationship and comply with the requirements, seeking to offer goods of public interest and information and process optimization to all citizens in the territory of Colombia.

Introducción

Para la actualidad se evidencia el desarrollo exponencial de las tecnologías de la información y su aplicación en las distintas áreas de la vida humana, primero el mundo desde sus inicios, ha estado determinado por la figurativa de la concepción de empresa u organización, para el desarrollo del presente trabajo no se trata o hace referencia a una terminología u origen etimológico del concepto de empresa, compañía u organización, se centra de forma esencial en como las herramientas tecnológicas, siendo estas un instrumento de aplicabilidad de las tecnologías, transforman o cambian los procesos o metodologías en las organizaciones, siendo en este caso de forma específica en las entidades estatales.

Para sustentar esas ideas, se estructura en bases teóricas desde una esfera objetiva y subjetiva en la aplicabilidad a través de la experiencia y evaluación de resultados en la aplicación de las herramientas tecnológicas, como creación de archivos digitales que ayudan como documentos de soporte, frente a situaciones y fenómenos que se puedan dar, rompiendo esos paradigmas, para eso es necesario hacer énfasis en los procesos de cambio y adaptación o convergencia de las entidades territoriales en materia tecnológica para mejorar sus procesos y llegar de forma más efectiva al ciudadano, todas sus funciones, operatividad y direccionamiento estratégico deben de estar en función de la calidad del servicio al ciudadano, pero se debe aclarar primero que las entidades del estado ofrecen servicios y bienes de carácter público, sin recibir contraprestación directa del ciudadano.

Adicional una problemática que tiene la nación es principalmente el atraso tecnológico, a lo anterior se puede adicionar de igual forma los fenómenos que ha tenido que afrontar en cuanto al paradigma del reconocimiento o validez de los mensaje de datos electrónicos para que este se ha equivalente a un archivo de naturaleza física, para lo anterior el país se acoge a las normativas diseñadas y propuestas por la ONU mediante la Comisión de las naciones unidas para el derecho mercantil internacional, lo anterior nace primeramente de la apertura económica y de la internacionalización de los mercados, ya que para que estos funcionen necesitan una plataforma electrónica o tecnología que soporte la realización de estas operaciones en los mercados. Todo lo anterior descrito pasa hacer el insumo o base estructural desde lo objetivo que soporta lo que se realizó en el transcurso de la práctica.

Por consiguiente, desde una esfera objetiva se relaciona con lo subjetivo a través primero de la identificación de los procesos y metodologías diseñadas por la entidad en coherencia con el desarrollo de la plaza de practica N.º 1625999944-1 en Prosperidad Social (PS), segundo puesta en marcha de ideas de mejoras en las herramientas que soportan las actividades que sumadas generan un proceso, y se optimiza.

La entidad tiene una conversión total en cuanto a sistemas de información se refiere, pero en algunas áreas se descuida algunos formatos que son de soporte en la realización de las actividades, tiene formatos prediseñados solo que al ser una entidad centralizada se estandariza el formato para homogenizar la información, principal evidencia que se observó en donde cada regional maneja un formato diferente, para esta situación sucede específicamente en el control y seguimiento de los inventarios de materiales de trabajo (papelería y oficina), es decir bienes de consumo para la entidad, lo anterior es relevante teniendo en cuenta la situación macroeconómica del país, en donde hace unos años atrás se

decretó el estado como austero, y tener un control y seguimiento de estos permite reducir gastos innecesario en cuanto al consumo de estos elementos, ya que cada regional debe realizar sus pedidos dentro de unas fechas ya establecidas, el número de pedidos máximo en un año es de 4 veces con fechas y plazos ya realizados.

1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL ESCENARIO DE PRACTICAS

1.1. ¿QUIÉNES SOMOS?

Prosperidad Social es el organismo del Gobierno Nacional que busca fijar políticas, planes generales, programas y proyectos para la asistencia, atención y reparación a las víctimas de la violencia, la inclusión social, la atención a grupos vulnerables y su reintegración social y económica¹.

1.2. ¿CON QUIÉNES LO HACEMOS?

Para alcanzar este propósito, el Departamento trabaja integralmente en la formulación y ejecución de políticas sociales, además de realizar la coordinación de la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y el Centro de Memoria Histórica.

¹ *Prosperidad social*. Bogotá : Departamento De La Funcion Publica

1.3. HISTORIA Y ANTECEDENTES

La ley de 1448 de 2011 representó para el país un avance en términos de reconocimiento y dignificación de las víctimas a través de la materialización de sus derechos constitucionales, para lo cual el Gobierno Nacional en un marco de justicia transicional establece un conjunto de medidas judiciales, administrativas, sociales y económicas, individuales y colectivas, en beneficio de las víctimas de la violencia.

Para lograr este objetivo y con el fin de evitar duplicidad de funciones y garantizar la continuidad en el servicio, sin que ningún momento se afecte la atención a las víctimas, se decide transformar la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional – Acción Social- en un Departamento Administrativo encargado de fijar las políticas, planes generales, programas y proyectos para la asistencia, atención y reparación a víctimas de la violencia, la inclusión social, atención a grupos vulnerables y la reintegración social y económica².

1.4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.4.1. Misión

Diseñar, coordinar, e implementar políticas públicas para la inclusión social y la reconciliación.

² **Departamento Administrativo para La Prosperidad Social. 2016.** <http://www.prosperidadsocial.gov.co>. <http://www.prosperidadsocial.gov.co>. [En línea] 22 de Diciembre de 2016. <http://www.prosperidadsocial.gov.co/normatividad/Paginas/Decretos.aspx>

1.4.2. Visión

Para el año 2025 se habrá erradicado la pobreza extrema y contribuido a la inclusión social y a la reconciliación³.

1.4.3. Objetivos Estratégicos

Formular lineamientos de política para reducción de la pobreza y la pobreza extrema y contribución a la consolidación de la clase media y la reconciliación.

Coordinar e implementar las acciones que contribuyan a la generación de condiciones para la equidad y la reconciliación en los territorios.

Articular y gestionar la oferta social de entidades públicas, socios privados, tercer sector e innovadores para la inclusión social de los hogares y las comunidades.

³ **Departamento Administrativo para La Prosperidad Social. 2016.** <http://www.prosperidadsocial.gov.co>. <http://www.prosperidadsocial.gov.co>. [En línea] 22 de Diciembre de 2016. <http://www.prosperidadsocial.gov.co/normatividad/Paginas/Decretos.aspx>

Mejorar la gestión de los procesos de soporte de la Entidad.

Fortalecer la comunicación estratégica y la participación ciudadana.

1.5. FUNCIONES GENERALES

Son funciones del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, además de las que determina la Ley 489 de 1998 y demás disposiciones legales, las siguientes:

Formular, dirigir, coordinar, ejecutar y articular las políticas, planes programas, estrategias y proyectos para la inclusión social y reconciliación en términos de la superación de la pobreza y pobreza extrema, la atención de grupos vulnerables, la gestión territorial y la atención y reparación a víctimas del conflicto armado a que se refiere el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011.

Formular, dirigir, coordinar y articular las políticas, planes programas, estrategias y proyectos para la atención integrar a la primera infancia, infancia y adolescencia.

Impartir directrices a las entidades del Orden Nacional para la intervención de las poblaciones focalizadas por el Departamento, en el ámbito de las competencias de cada una de éstas.

Adoptar y ejecutar planes, programas, estrategias y proyectos para gestionar y focalizar la oferta social de las entidades del Orden Nacional del Territorio, con criterios de eficiencia y eficacia, para garantizar el mejoramiento de las condiciones de vida.

Adoptar y ejecutar planes, programas, estrategias y proyectos para la población en situación de pobreza y pobreza extrema, vulnerable y víctimas de la violencia, a través del acompañamiento familiar y comunitario que contribuyan a la inclusión social y reconciliación.

Establecer esquemas de seguimiento, monitoreo y evaluación a la ejecución de las políticas, planes y proyectos de competencia del sector de Inclusión Social y Reconciliación, en coordinación con las entidades responsables en la materia.

Promover la innovación social a través de la identificación e implementación de iniciativas privadas y locales, entre otras, dirigidas a la inclusión social y productiva de la población en situación de pobreza y pobreza extrema, vulnerable y víctima de la violencia.

Formular e implementar estrategias para articular y coordinar la intervención institucional para el desarrollo territorial y la sustitución de cultivos ilícitos.

Coordinar con las demás entidades competentes, la Política Nacional el desarrollo territorial y sustitución de cultivos de uso ilícito.

Definir las políticas de gestión de las tecnologías de información y las comunicaciones de Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación, que permitan el intercambio y disponibilidad de la información para el cumplimiento de las funciones del sector.

Impartir directrices para la interoperabilidad de los Sistemas de Información de Beneficiarios a cargo de las diferentes entidades del Estado.

Dirigir y orientarla planeación del Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación para el cumplimiento de las funciones a cargo de éste.

Gestionar y generar alianzas con el sector privado, organismos de carácter internacional y otros gobiernos que faciliten e impulsen el logro de los objetivos del Sector, en coordinación con las demás entidades competentes.

Administrar el Fondo de Inversión para la Paz, FIP en los términos y condiciones establecidos en la Ley 487 de 1998 y demás normas que la reglamenten, modifiquen o sustituyan.

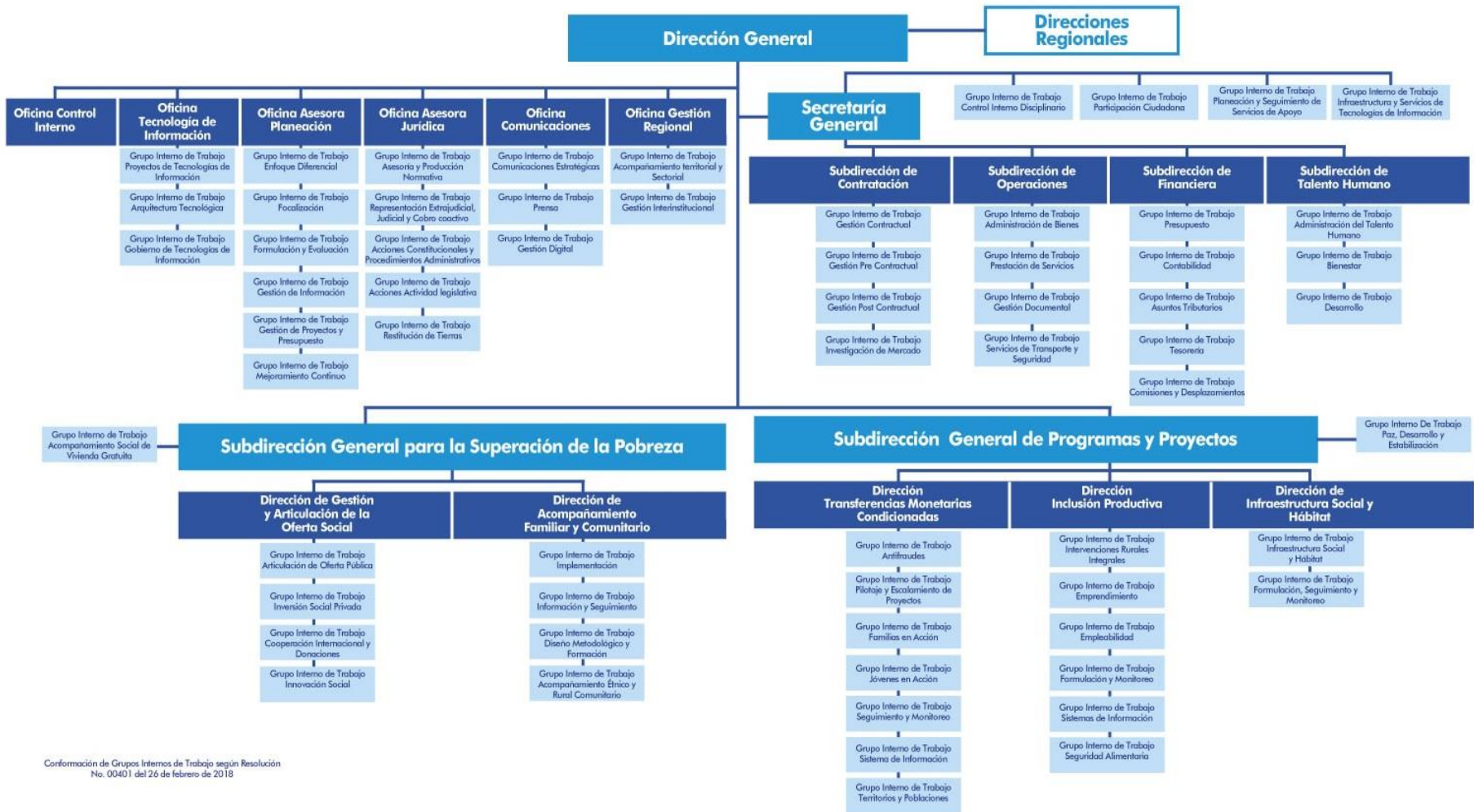
Hacer parte del sistema Nacional de Bienestar Familiar establecido en la Ley 7ª de 1979.

Las demás que le asigne la Ley⁴.

El Departamento Administrativo para la Prosperidad Social promoverá la articulación del Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación con las autoridades territoriales para la eficiente implementación de políticas, planes, programas, estrategias y proyectos. Para tal efecto contará con Direcciones Regionales a través de las cuales se adapten y se implementen las políticas de los temas relacionados con el Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación en el territorio, de acuerdo con lo dispuesto en el presente Decreto.

⁴ *Prosperidad social*. Bogota : Departamento De La Funcion Publica

Ilustración I Organigrama Prosperidad Social P.S.



Conformación de Grupos Internos de Trabajo según Resolución No. 00401 del 26 de febrero de 2018

2. DIAGNOSTICO IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Durante el desarrollo de las actividades derivadas de las funciones en marcadas dentro de la plaza de practica N.º 1625999944-1 en Prosperidad Social (PS), se evidencia de forma tácita la desorganización en la parte de los inventarios de los materiales de trabajo, (papelería y oficina), por otro lado se consulta la fuente del sistema integrado de gestión y autocontrol, grupo interno de trabajo administración logística y se concluye que la entidad tiene un formato estandarizado desde el nivel central para realizar la toma física de los inventarios.

Retomando lo anterior, el problema específico es que la entidad no centra su interés en el inventario de elementos de consumos ya que para ellos lo más relevante son los bienes devolutivos, que son los que contienen placas numéricas, y tienen asignación o responsables ante la unidad central de Bogotá, dado lo señalado se interrelaciona la anterior situación para llegar a tener un espectro del fenómeno más amplio.

Sucedo taxativamente en Prosperidad Social P.S. que el formato que maneja la entidad está diseñado solo para la realización de la toma física de los inventarios de carácter devolutivos y este mismo se debe utilizar para la toma física de los elementos de consumo, cuando el bien que se va a identificar y generar información difiere uno del otro.

Lo anterior ha dado como resultado que el responsable de esa área rediseñe el formato para tal fin, de manera que se adapte de acuerdo con las características físicas de los elementos de consumo, para tener un control acerca de los pedidos.

Pero la concepción desde una esfera subjetiva que se tiene es lo irrelevante que es para la entidad que es tener control de los elementos de consumo, una de las posibles hipótesis que se pueden deducir es en cuanto al valor o costo de los bienes devolutivos en comparación de los elementos de consumo, ya que los primeros tienen un mayor valor, y requieren mayor atención de los directivos de la entidad.

De aquí se parte para el rediseño del formato con más campos, que permita un análisis minucioso acerca de los bienes de consumo, como una propuesta de mejora a la subdirección de operaciones mediante la ejecución o diseño de un formato estándar, para en primera instancia ayude a tener control acerca de las existencias, ya que se realizan auditorias al área de inventarios, caso irónico cuando no representa interés para la entidad, segundo contribuye a reducir el gasto y tener un control sobre las existencias en el almacén (materiales papelería y oficina), y se puede proponer a nivel nacional como un modelo universal para que todas las regionales puedan utilizarlo para simplificar y homogenizar los datos y la información que allí se consignan. De lo anterior se formula el siguiente interrogante.

¿Qué tipo de procesos y formatos se deben rediseñar para la optimización del tiempo, de manera que permita tener un control y cambiar la percepción de los directivos referente a los elementos de consumo, que de forma simultánea generan gastos al igual que los elementos devolutivos?

Lo antes propuesto se articula desde una base teórica en la definición e importancia de los procesos, los cuales son el pilar más relevante desde la perspectiva operativa en cualquier entidad independientemente de su naturaleza o actividad, es decir si son públicas, privadas y ONG, de aquí dada la relevancia de los procesos que permiten el funcionamiento y gestión de las organizaciones, se puede plantear un nuevo diseño del formato estándar que tiene la entidad, ya que cuando este se analiza maneja criterios como ítem, placa, descripción, serie y estado del bien, criterios que no aplican cuando se realiza la toma física de los bienes de consumo.

De hecho, se deduce que los procesos son los cimientos sobre los cuales se debe levantar o dar como resultado, tácticas y políticas sólidas, adicional desde una perspectiva o contextualización objetiva los procesos se definen como una secuencia de manera lógica de cada una de las actividades que sumadas dan como resultado un producto con unos resultados predispuestos⁵.

⁵ Zaratiegui, J. R. (1999). *La gestión por procesos: Su papel e importancia. Economía industrial*. P 81.

La entidad al estar centralizada, y tener una estructura jerárquica establecida, dificulta la implementación de procesos funcionales (Procesos por cada programa), ya que se llega a la conclusión de que los procesos están compuestos por entradas (materiales e inmateriales), que se dan de forma repetida y se van transformando, y rompen esos esquemas jerárquicos cruzando esos límites internos en cada una de las funciones, llevando a la colaboración e integración de cada de una de estas áreas, simplificando privilegios y enfocándose en el resultado⁶.

3.OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICO

3.1. OBJETIVO GENERAL

Proponer el diseño de metodologías con relación a los procesos en las actividades operativas referentes al área documental comprendido en el periodo de 01-FEB-2018 a 29-JUN-2018.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Identificar las metodologías o procesos definidos en cada una de las actividades consignadas en las funciones establecidas en la práctica desde una perspectiva operativa.

^{6 6} Zaratiegui, J. R. (1999). *La gestión por procesos: Su papel e importancia. Economía industrial*. P 81.

- ❖ Identificar falencias en cada uno de los procesos relacionados con algunos de los programas que tiene la entidad, que guarde relación con las funciones consignadas en la plaza de práctica.
- ❖ Sugerir en función de la identificación de cada uno de los procesos relacionados con las funciones enmarcadas, acciones de mejora en el diseño e implementación de los procesos que con lleve a la optimización de estos en cuanto organización y ejecución.

4.MARCO TEÓRICO

La implementación o incorporación del comercio electrónico y firma electrónica, nace en ese momento estático aprobado el 12 de junio de 1996 la ley modelo sobre comercio electrónico por parte de la comisión de las Naciones Unidas para el derecho mercantil internacional CNUDMI, y se efectúa o se acuña un nuevo concepto, administración pública electrónica⁷.

De lo anterior da origen al principio de equivalencia funcional, en donde se visualiza, se evalúan los logros y avances en los estados desde un marco jurídico, en la implementación de las nuevas tecnologías en el sector público. Lo anterior permite que los fines esenciales del estado se cumplan, y se optimice la parte administrativa, operativa y estratégica de las instituciones que conforman el estado.

⁷ (Rincón, 2017) *administracion publica electronica*. Bogota : Editorial Universidad del Rosario, 2017 p.11

Lo que sostiene Erick Rincón y Camilo Vergara ⁸ es que la implementación de las tecnologías emergentes ha llevado a una optimización del aparato estatal, a través de la modernización de las instituciones.

En ese mismo orden de ideas en Colombia nace una discusión a fines del siglo XX referente a la validez de los mensajes de datos, soportados en medios electrónicos, dado que se consideraban que no tenía validez y pertinencia desde una perspectiva jurídica, desde otras entidades de vigilancia del aparato estatal colombiano⁹.

Las consecuencias que se generan a partir del fenómeno o situación anteriormente descrita, con lleva a que las entidades públicas permanezcan llenas de papel, haciendo más tedioso a la hora de validar documentos, por consiguiente, da como resultado la ineficacia del estado, dificulta la entrega de resultados a los ciudadanos cuando se formula o se reclama una solicitud por parte de este, dificultando la relación estado-ciudadano.

Para el caso de Colombia el principio de equivalencia funcional es el soporte referente a la comprensión de los mensajes de datos con soporte electrónico, desde la esfera del marco de lo jurídico se articula con la ley 527 de 1999, en la que se detalla el actuar del principio y su relación en cuanto a la implementación de las tecnologías de la información¹⁰.

⁸ (Rincón, 2017) *administracion publica electronica*. Bogota : Editorial Universidad del Rosario, 2017 p.43.

⁹ *Ibid.*, p.52

¹⁰ **Ministerio de las Tic. 1999.** LEY 527 DE 1999. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4276>. [En línea] 18 de Agosto de 1999

Por definición de la Comisión de las Naciones Unidas para el derecho mercantil internacional CNUDMI en coherencia con la ley 527 de 1999, Por “mensaje de datos” se entenderá la información generada, enviada, recibida o archivada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el intercambio electrónico de datos (EDI), el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax;

La finalidad de la ley modelo es posibilitar a los estados y dotarlos de herramientas para la implementación de leyes que tengan como base operativa y estructural la anterior ley, para que estos puedan avanzar en materia de regulación en cuanto a comercio electrónico.

según la OEA Organización de los Estados Americanos, existen 3 fases que se relacionan con el concepto de gobierno en línea, en donde esta primera fase se da en cuanto a la adquisición de la infraestructura tecnología, es decir hardware y software, la segunda hace referencia a la interiorización o apropiación del TIC desde una perspectiva intrínseca en las entidades, y la tercera y última que se define como la interacción de quienes interiorizan estas tecnologías y su relación con el estado¹¹.

De lo anterior señala según Erick Rincón y Camilo Vergara¹², que toda la implementación de las TIC debe realizarse desde una concepción sistémica

¹¹ (Rincón, 2017) *administracion publica electronica*. Bogota : Editorial Universidad del Rosario, 2017 p.50

¹² Ibid., P 12.

que relacione el ámbito estratégico, que además permita rediseñar las estructuras de las instituciones públicas, para optimizar la relación Estado-ciudadano, el cual debe ser el fin esencial.

Además de otros organismos multilaterales y transnacionales se señala la concepción del Banco Mundial el cual esboza que la ejecución de las TIC conlleva a una modernización del aparato estatal, modificando las relaciones entre los actores; Empresa, Ciudadano y Estado.

Cabe destacar que la interacción de los 3 actores mencionados (Empresa Privada, Estado y ciudadano), permite la reducción de la corrupción, optimización de los servicios y bienes públicos que son de carácter social, se direccionan las políticas públicas de manera más eficiente, dado que se puede recabar información con mayor rapidez y en tiempo real, lo cual fortalece la formulación de las políticas y ejecución de estas.

Lo propuesto por el Banco Mundial solo maneja la concepción de la administración pública electrónica desde la esfera o postura del Estado, falta señalar la concepción del usuario o ciudadano, el cual percibe todas estas implementaciones como la oportunidad de una utopía en la democracia participativa, dado que puede acceder a la información acerca de los proyectos, programas de las entidades y políticas públicas estatales, lo anterior le concede un rol incluyente y participativo al ciudadano, aspecto

vital para fortalecer las relaciones entre todos los actores esenciales en una economía¹³.

Según gracia morales Elisa¹⁴ propone que la transición al componente tecnológico y el cambio en la forma de la realización de las actividades se sustenta en 3 pilares esenciales los cuales son:

1. Transformación y adecuación de los esquemas administrativos
2. Capacitación de los colaboradores
3. Evaluación de los resultados.

La autora propone para este caso el concepto de e-administración, sugiere que los anteriores pilares no son fijos o estáticos pueden verse representado en otras conceptualizaciones y el número no es limitado.

Por último, la base estructural consultada que da un soporte desde una contextualización objetiva es la consulta del manual del sistema integrado de gestión MSIG, en donde este establece su funcionamiento en 3 ejes centrales los cuales son:

¹³ (Rincón, 2017) *administracion publica electronica*. Bogota : Editorial Universidad del Rosario, 2017 p.50

¹⁴ García-Morales, Elisa. Gestión de documentos en la e-administración, Editorial UOC, 2013. P 99.

1. **Eje de gestión de la calidad** orientado o en función del cumplimiento de requisitos del cliente, en este caso de los posibles beneficiarios o interesados en los programas que oferta el estado.

2. **Eje de gestión de la seguridad y salud en el trabajo**, se fundamenta inicialmente en gestionar los riesgos posibles que puedan afectar la salud y el desarrollo de las actividades de los trabajadores, visitantes y pasantes.

3. **Eje de gestión ambiental**, se estructura en la responsabilidad social, promocionando prácticas que prevengan la contaminación ambiental.

El manual expresa de forma explícita la interacción de cada uno de los procesos, sus objetivos, responsables y verificación del producto generado, el objetivo inicial es dar a conocer una visión integral de la entidad, en síntesis, describe la estructura documental, operativa y funcional del sistema estableciendo una integración con los 3 eje anteriormente descritos.

Adicional se realiza apoyo en documentos diseñados por la misma entidad, como es el formato de los mapas de procesos, la caracterización de gestión documental, todo lo anterior se convierte en insumo principal componente o información primaria, para depurar, comparar y analizar lo referente a la problemática o diagnostico encontrado, que dé como resultado la solución al interrogante.

La entidad se rige por el decreto 2094 del 22 de diciembre del año 2016, en donde se establece el direccionamiento estratégico de esta, adicional se realiza una descripción del organigrama o estructura, en donde se consignan las funciones y responsabilidades de cada una de las dependencias y programas que la conforman.

Para una mejor comprensión del problema se consulta como apoyo los postulados de Zaratiegui, J. R. en donde se define que es un sistema de información, importancia, evolución, conceptualización y aplicabilidad en la actualidad, se busca interrelacionar sus planteamientos con la realidad percibida en el desarrollo de las actividades que están en función de las tareas planteadas en la plaza de prácticas.

5. PROPUESTA

Partiendo del diagnóstico o identificación de la problemática desde una contextualización empírica, se sugiere el re-diseño o estandarización de la actividad en cuanto a el diseño y propuesta de un formato estándar, en donde se describa y se detalle de manera sencilla los componentes desde una esfera objetiva que se consideren más relevantes para la generación de información y específicamente el control sobre los materiales de trabajo, papelería y oficina, que sirva como documentos de soporte cuando se realicen auditorias y se contraste la información, el formato consta de la asignación de un código o Id que ayude a su identificación de manera específica, es decir que con solo el código se conozca el elemento y su descripción, se agrega otro campo que es la ubicación del elemento, ya que la entidad cuenta con 89 elementos o materiales y saber su ubicación es

una manera de organización y control de las existencias de estos en el inventario.

Lo anterior desde una concepción operativa, puede contribuir a la reducción de los elementos de una manera fiscalizada, ya que solo se pediría lo que se necesita y no hacerlo de manera subjetiva.

De esta manera se articula el diseño desde lo operativo que lleve a una ejecución eficiente de los recursos, relacionándolo con la eficacia en el gasto, concepto relevante desde el juicio del estado.

Como propuesta secundaria se sugiere primeramente desde la estructura jerárquica de la entidad, tomando como base el organigrama, se diseñe un plan en donde conjuntamente con la secretaria general, es decir las subáreas que deberán establecer el diseño vinculado de este proceso son la Subdirección de contratos y de talento humano, en donde se determine un tiempo de acople o empalme, vinculando el personal que sale con el nuevo que ingresa, para que exista cooperación y se relacionen las actividades, lo anterior es una propuesta derivada de un problema secundario.

6. PLAN DE ACCIÓN.

Se toma como pilar fundamental desde una esfera teórica la propuesta de mejora, para materializarla en el re-diseño de un formato estándar que permita inventariar las existencias en el almacén de la entidad, en donde una vez se ingresen los datos se puedan analizar y sirvan de criterios o insumo para tomar decisiones referentes a los pedidos.

El diseño de la metodología y propuesta del proceso desde la concepción operativa como tal está diseñado, solo que cada entidad por si sola diseña un formato diferente, y la información no es homogénea, adicional en la entidad se le realizo una auditoria para el año 2017, en donde se encontraron 4 hallazgos, posibles causas y soluciones, para efectos de este material se describe solo el relacionado con la propuesta de mejora.

Una de las actividades consignadas dentro del plan de practica es realizar el conteo físico de cada uno de los elementos y reorganizarlos en los armarios, crear un formato en Excel en donde se pueda consignar los datos, para el diseño del formato se trazaron los siguientes criterios:

6.1. ESTÉTICA

Hace referencia a la presentación del formato, que sea simple, sencillo y se pueda detallar y analizar los datos de manera fácil y rápida.

6.2. FUNCIONALIDAD

Si cumple realmente el objetivo que permita sustraer de forma implícita la información derivada de los datos consignados, para realizar los pedidos.

Bajo los anteriores criterios se procede al rediseño del formato que además de consignar simplemente los datos, permita realizar estadísticas acerca de los pedidos comprendidos en las fechas que determina el nivel central, el análisis se puede realizar por año, ya que se realizan 4 pedidos, es decir cada 3 meses y mirar el consumo y la variabilidad en porcentaje y por trabajador.

Lo anterior permite un mayor seguimiento y control sobre los materiales, e impedir de forma desmedida los gastos de estos, utilizarlo de manera eficiente, detectar posibles anomalías, por otro lado, en cuanto al consumo de los colaboradores y definir responsables de los seguimientos y de quien recibe, permitiendo realizar estadísticas de consumo.

Tiene la funcionalidad de servir como pilar estructural al momento que se realicen las auditorías a la entidad, sirve como documento de ayuda para validar datos e información, permite tener control sobre las existencias en inventarios del almacén, con la segmentación de datos brinda una perspectiva objetiva más amplia, abarcando el comportamiento de un elemento en el transcurso del año, en función de los pedidos que realice el responsable del área

Se hace un rediseño del formato de los bienes devolutivos , de manera que derive en un nuevo formato para la toma física de los bienes de consumo, por consiguiente lo que llama la atención es que la entidad tiene un formato estándar para los bienes devolutivos pero no tiene uno para los bienes de consumo, teniendo en cuenta que la obsolescencia programada difiere de uno con respecto al otro, dado que las características de estos no son homogéneas aun cuando son clasificados en bienes de consumo, de aquí se parte por la identificación de la problemática, ya que en las auditorías realizadas en el año anterior 2017, se encontraron 4 hallazgos, resaltando específicamente el de área de inventario, en donde se centra en los bienes devolutivos dado que el principal problema encontrado es que la información que se reportó a la subdirección de operaciones difiere de la que maneja la regional, esto a causa de que algunos elementos carecen de placa de inventario y elementos con la misma palca de otro.

Lo anterior es referente a los bienes devolutivos, de aquí se deduce que la entidad centra sus esfuerzos por tener un control de estos, pero no dirige su atención en forma proporcional a los bienes de consumo, el colaborador en este caso el auxiliar administrativo esboza que desde el

nivel central solo se envían los bienes de consumos (papelería y oficina) de manera irracional, es decir elementos que no son necesarios, ya que la regional Magdalena cuenta con la cantidad razonable para satisfacer las necesidades de sus colaboradores en cuanto a los bienes de consumo.

Otra posible conclusión es que desde el nivel central es más relevante para ellos los bienes devolutivos que los bienes de consumo por el hecho del costo de los equipos (bienes devolutivos) en comparación a los elementos de papelería y oficina (bienes de consumo) y la obsolescencia programada de estos.

Lo contradictorio acá es que desde el nivel central se exige como responsabilidad de cada regional, realizar una toma física de los bienes de consumos, cuando estos no tienen un formato específico para estos.

Una vez que se consulta la fuente del sistema integrado de gestión y autocontrol, grupo interno de trabajo administración logística, se concluye que la entidad tiene un formato estandarizado desde el nivel central para realizar la toma física de los inventarios, pero dado los campos y variables que se tienen que llenar en el formato, se excluyen los bienes de consumo, de aquí cada colaborador a nivel regional debe realizar una adaptación de este formato y de esta forma aplicarlo para la realización de la toma física de los bienes de consumo.

Lo anterior descrito conlleva o da como resultado que cada regional en forma particular diseñe su propio formato, descartando así la homogeneidad de la información cuando estas sean reportadas desde las regionales hacia el nivel central, la propuesta es presentar un rediseño del anterior formato para la toma física de los bienes de consumo, y generar en la entidad consciencia en cuanto a la relevancia de estos elementos dentro del funcionamiento administrativo de cada regional, por otro lado las contribuciones más relevantes serian, control sobre la información referente a lo que se pide y se tiene en relación al inventario, homogenizar la información, siendo más fácil y precisa el análisis y síntesis de los datos que se consignen el formato estándar.

Ilustración III Base de datos creación propuesta de mejora

BASE DE DATOS ALMACEN (PAPELERIA Y OFICINA)					
			TIPO DE PROCESO	GESTION ADMINISTRACION LOGISTICA	
Ubicación/Armario	Codigo / Id	N. De Elemento	Elementos/Materiales	Descripcion/Caracteriticas	
A-3	A0073	73	AZ-	Tamaño Oficio	
A-0	A0041	41	Bandas de Cauchos	Ref 22 Para uso en tinta	
A-0	A0014	14	Baterias	2x2U (D2)	
A-0	A0015	15	Baterias	AA	
A-0	A0016	16	Baterias	AAA 2x2U	
	A0084	84	Bitacora	Programa JEA	
A-5	A0060	60	Bloc de Notas	20,8x28,7 Cm	
A-1	A0068	68	Block	Media Carta x80h	
A-0	A0013	13	Boligrafo	Negro	
A-5	A0046	46	Bolsa Gancho Legador	x 200 u	
A-11-14-15-16	A0047	47	Bolsa Gancho Legador	1x20 u	
A-0	A0030	30	Borrador	Tablero	
A-0	A0032	32	Borrador	Nata	
A-0	A0036	36	Caja de Chinchas	Estandar	
A-0	A0040	40	Caja de Pines	x 40 unidades	
N/A	A0085	85	Cajas de carton	Para Archivo	

Ilustración IV Formato propuesta de mejora


			EXISTENCIAS FISICAS DE ALMACEN				Pag.	1		
			FECHA	13	abril	2018	Versión: 2			
MODELO ESTANDAR			TIPO DE PROCESO:				GESTION ADMINISTRACION LOGISTICA			
Codigo	No.	Elementos	Descripcion	Entrada x U	Salida x U	N. CAJAS.	CANT. X	Total/Existente	Cantidad x	
	Elemento						UNID.	bodega	Cajas	
A0073	73	AZ-	Tamaño Oficio			-	1	1		
A0041	41	Bandas de Cauchos	Ref 22 Para uso en tinta			-	14	14		
A0014	14	Baterias	2x2U (D2)			2	2	4		
A0015	15	Baterias	AA	20		12	2	44		
A0016	16	Baterias	AAA 2x2U	20		7	2	34		
A0084	84	Bitacora	Programa JEA			-	262	262		
A0060	60	Bloc de Notas	20,8x28,7 Cm			-	34	34		
A0068	68	Block	Media Carta x80h			-	8	8		
A0013	13	Boligrafo	Negro	20	14	71	12	866		
A0046	46	Bolsa Gancho Legador	x 200 u			-	3.000	3.000		
A0047	47	Bolsa Gancho Legador	1x20 u			5	20	100		
A0030	30	Borrador	Tablero		-	-	1	1		
A0032	32	Borrador	Nata	15	1	-	12	26		
A0036	36	Caja de Chinchas	Estandar	200		2	50	302		
A0040	40	Caja de Pines	x 40 unidades			-	1	1	2	

Ilustración V Formato propuesta de mejora seguimiento y control de pedidos


			EXISTENCIAS FISICAS DE ALMACEN				Pag.	1		
MODELO ESTANDAR			FECHA	13	abril	2018	Versión: 2			
MODELO ESTANDAR			TIPO DE PROCESO:				GESTION ADMINISTRACION LOGISTICA			
Codigo	No. Elementos	Elementos	Descripcion	Total/Existente bodega	Primer pedido	Segundo pedido	Tercer Pedido	Cuarto Pedido	N. CAJAS.	
A0073	73	AZ-	Tamaño Oficio	1	-					
A0041	41	Bandas de Cauchos	Ref 22 Para uso en tinta	14	-					
A0014	14	Baterias	2x2U (D2)	4	-					
A0015	15	Baterias	AA	24	20					
A0016	16	Baterias	AAA 2x2U	14	20					
A0084	84	Bitacora	Programa JEA	262	-					
A0060	60	Bloc de Notas	20,8x28,7 Cm	34	-					
A0068	68	Block	Media Carta x80h	8	-					
A0013	13	Boligrafo	Negro	846	20					
A0046	46	Bolsa Gancho Legador	x 200 u	3.000	-					
A0047	47	Bolsa Gancho Legador	1x20 u	100	-					
A0030	30	Borrador	Tablero	1	-					
A0032	32	Borrador	Nata	11	15					
A0036	36	Caja de Chinchas	Estandar	102	200					
A0040	40	Caja de Pines	x 40 unidades	1	-					
A0085	85	Cajas de carton	Para Archivo	36	-					
A0083	83	Camara Web	Para Videoconferencia	4	-					
A0058	58	Carpeta Carta	Blanca x Paq	2.160	-					
A0059	59	Carpeta Oficio	Blanca x Paq	100	-					
A0069	69	Cartulina Blanca	1/8 PAQx100	950	-					
A0070	70	Cartulina Multicolor	Oficio PAQx100	40	-					
A0071	71	Cartulina Multicolor	1/8 Carta PAQx100	60	-					
A0081	81	Cassete	4mm	3	-					

Ilustración VI Segmentación de la información de los elementos en función de las fechas de pedidos

Codigo	
A0001	A0002
A0003	A0004
A0005	A0006
A0007	A0008
A0009	A0010
A0011	A0012
A0013	A0014
A0015	A0016

Codigo	
A0002	

Elementos	Descripcion	Suma de Total/Existente	Cuenta de N. CAJAS.
Lapiz	Color Rojo	6	

Codigo	
A0002	

Elementos	Descripcion	Suma de Primer pedido	Cuenta de N. CAJAS.
Lapiz	Color Rojo	0	

Codigo	
A0002	

Elementos	Descripcion	Cuenta de Segundo pedido	Cuenta de N. CAJAS.
Lapiz	Color Rojo		

Codigo	
A0002	

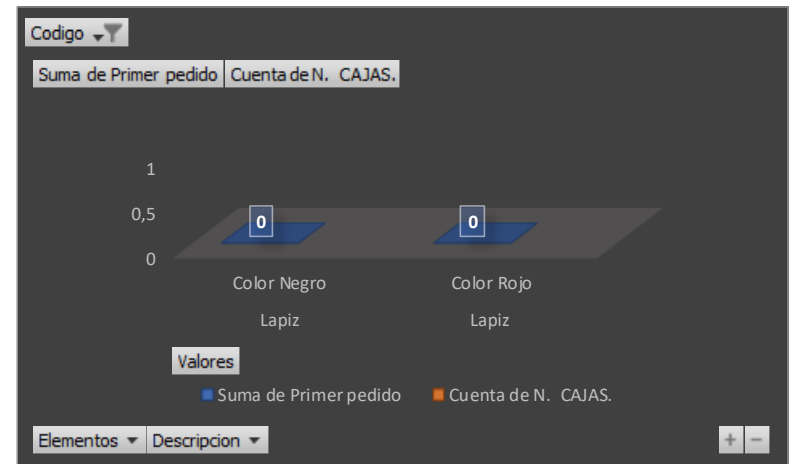
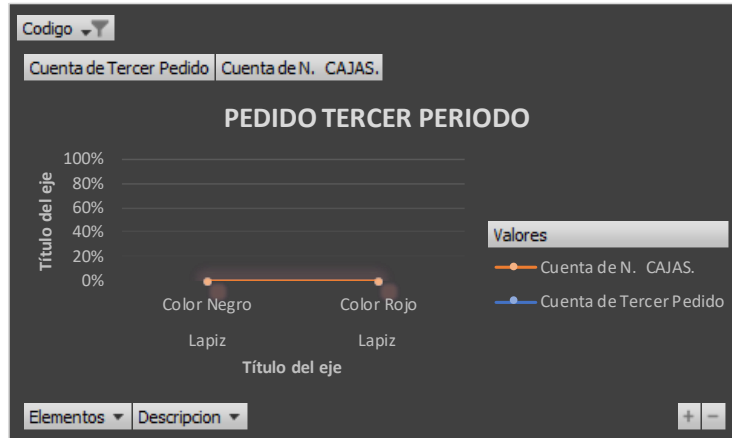
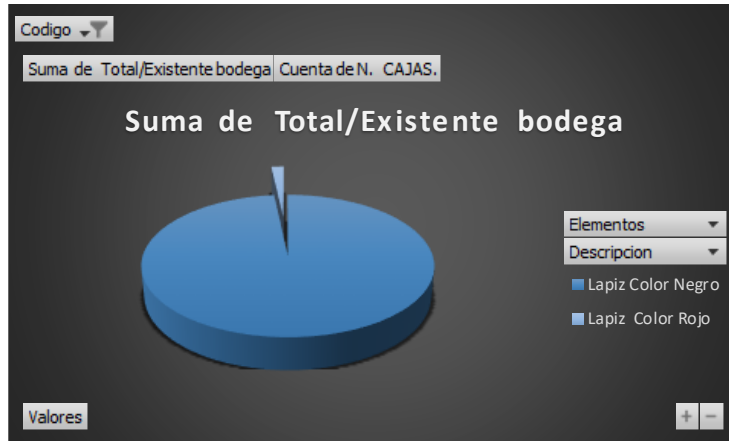
Elementos	Descripcion	Cuenta de Tercer Pedido	Cuenta de N. CAJAS.
Lapiz	Color Rojo		

Codigo	
A0002	

Elementos	Descripcion	Cuenta de Cuarto Pedido	Cuenta de N. CAJAS.
Lapiz	Color Rojo		

Ilustración VII Graficas para el análisis de la segmentación de la información

Codigo	
A0001	A0002
A0003	A0004
A0005	A0006
A0007	A0008
A0009	A0010
A0011	A0012
A0013	A0014
A0015	A0016



7. ACTIVIDADES REALIZADAS

Primeramente, para llegar a detallar cada una de las actividades asignadas dentro de la plaza de practica N.º 1625999944-1 en Prosperidad Social (PS), es necesario mencionar cada una de las funciones de forma simultánea con el objetivo general de la práctica:

7.1. FUNCIONES:

- ❖ Apoyar el desarrollo de las actividades administrativas en el área documental:

- ❖ Fortalecer las acciones adelantadas en el marco de los programas que se desarrollan en la regional.

- ❖ Apoyar el diseño de metodologías propias de la regional Magdalena.

- ❖ Apoyar los procesos de innovación social que se desarrollan en la regional Magdalena.

7.2. OBJETIVO GENERAL DE LA PRÁCTICA:

- ❖ Aportar conocimientos, criterios, posturas y metodologías desde el diseño y acompañamiento en los procesos de innovación social en la Dirección Regional Magdalena.

8. PLANEACIÓN DE LAS ACTIVIDADES.

Durante el desarrollo y ejecución de las actividades, desde la concepción y adopción por el trabajo autónomo, es necesario desde un criterio personal, planificar para obtener como resultado productividad y optimización del tiempo.

Es necesario a cuñar el termino organización de aprendizaje, de manera que se interrelacione con el concepto de autonomía laboral, fundamentar lo anterior en lo siguiente es relevante, a medida que se desarrollen escenarios para la transferencia del conocimiento, las compañías logran ser más innovadoras y posteriormente competitivas, siempre que estas motiven o puedan crear ambientes en donde el trabajador pueda ser creativo y tomar decisiones, elementos esenciales en una organización gestora del conocimiento¹⁵.

¹⁵ Pérez-Bustamante Ilander, G., & Sáenz Blanco, F. (2010). P 184.

En ese mismo orden de ideas la capacidad de aprendizaje es el activo intangible más relevante de las organizaciones actuales, haciendo mención de un ejemplo de manera que se llegue a una contextualización de lo anterior, es el siguiente: el valor de las acciones de Microsoft no está determinado en si por sus activos, sino porque es innovadora, posteriormente competitiva, producto de creatividad y toma de decisiones de sus colaboradores en la ejecución de sus actividades.

Para interrelacionar lo anterior con la perspectiva publica, la entidad cuenta con procesos de gestión documental detallados, también genera o crea ambientes en donde le da la libertad dentro de la normativa para la ejecución de las actividades a cada uno de sus colaboradores, la capacidad de aprendizaje es la principal exposición del capital intangible, insumo vital en los diseños de los procesos¹⁶.

A continuación, se muestra el diseño del plan de prácticas e informes mensuales en donde se detallan cada una de las actividades enmarcadas con las funciones asignadas, desde una esfera autónoma en correlación con los lineamientos asignados desde la Dirección Regional De Bogotá:

¹⁶ Pérez-Bustamante Ilander, G., & Sáenz Blanco, F. (2010). P 184.

Tabla 1 Plan General de practicas

Nombre completo del practicante	Jaime Gregorio Gutierrez Gamarra		
Institución de Educación Superior	Universidad Del Magdalena	Programa académico	Administración de empresas
Nombre del supervisor	Cesar Augusto Atencio	Email del supervisor	catencio@oro.com.co
Entidad pública escenario de práctica	Prosperidad Social	Municipio	Santa Marta
Nombre del tutor	Maria Isabel Costa Canales	Email del tutor	maria.costa@prosperidadsocial.gov.co
Caja de Compensación Familiar	Caja de compensación familiar del Magdalena		
Duración de la práctica	5 meses	Fecha de inicio	01-FEB-2018

Tabla 2 Continuación Plan de prácticas

<p>Objetivo general de la práctica:</p> <p>Aportar conocimientos, criterios, posturas y metodologías desde el diseño y acompañamiento en los procesos de Innovación Social en la Dirección Regional Magdalena.</p>
<p>Actividades y cronograma para el desarrollo de la práctica:</p> <p>Funciones:</p> <p>1. Apoyar el desarrollo de las actividades administrativas en el área documental:</p> <p>Actividad central: programación envíos de formularios de preinscripción de Mas familias en acción por digitalizar:</p> <p>Cronograma actividad central: fecha establecida por la dirección central mes de marzo día 15. Con posibilidad de extender el plazo, según directrices de la funcionaria competente de esa área específica.</p> <p>Actividades secundarias:</p> <p>a. Clasificar y organizar la documentación por municipio y colocar en la parte superior derecha de cada documento el código que identifica a los beneficiarios.</p> <p>Cronograma: tiempo máximo de revisión y organización 2 semanas.</p> <p>b. Ordenar la documentación por orden alfabético de los 30 municipios del departamento del Magdalena, para un mayor control al momento del ingreso de los datos en el libro de Excel.</p> <p>Cronograma: tiempo máximo de ejecución 1 semana.</p> <p>c. Verificación y control del ingreso de los datos en libro de Excel, lo anterior se establece desde una postura subjetiva, para suprimir el margen de error en la información</p> <p>Cronograma: la actividad anterior se realiza de forma simultánea en cada ingreso de los datos por municipio.</p> <p>Observaciones: la actividad principal puede modificarse en los plazos de entrega de acuerdo con lo establecido en la visita de la funcionaria a cargo del área, la actividad de verificación se establece de forma aleatoria, no se realiza sobre cada uno de los municipios, dado el cumulo de información presente en los archivadores.</p> <p>2. Fortalecer las acciones adelantadas en el marco de los programas que se desarrollan en la regional.</p> <p>Verificar las acciones de mejora establecidas con el objeto de subsanar las no conformidades y oportunidades de mejora detectadas en la auditoría del año 2017.</p> <p>Actividad secundaria</p>

Revisar cada una de las acciones y evaluar si estas logran el objetivo de cumplimiento.

Cronograma: tiempo estimado 2 semanas.

Observaciones: referente al tiempo de ejecución de la actividad esta puede ser menor o mayor dependiendo el volumen de información a verificar.

3. Apoyar el diseño de metodologías propias de la regional Magdalena.

Actividad central: sistematización de los materiales de trabajo (papelería y oficina), bienes de consumo que componen el inventario de la regional

Actividad secundaria: proponer criterios de organización de los materiales de trabajo (papelería y oficina), en función del volumen de estos.

Cronograma: 25 de marzo, tiempo estimado de ejecución 1 semana.

Observaciones: el tiempo de duración de la actividad está sujeto al volumen de los materiales de trabajo. (papelería y oficina)

4. Apoyar los procesos de innovación social que se desarrollan en la regional Magdalena.

Actividad central: Seguimiento al cumplimiento de los términos para la atención de las novedades del programa más-familias en acción.

Actividad secundaria: revisar la base de datos de las novedades atendidas en el periodo de junio 2017 a febrero de 2018, con el fin de verificar cuales están siendo atendidas por fuera de los términos.

Cronograma: tiempo estimado de ejecución 2 semanas.

Observaciones: el tiempo de duración está sujeto al volumen de información.

Tabla 3 Informes parciales primer informe mes de febrero

Nombre completo del practicante	Jaime Gregorio Gutierrez Gamarra		
Institución de Educación Superior	Universidad Del Magdalena	Programa académico	Administracion de empresas
Nombre del supervisor	Cesar Augusto Atencio	Email del supervisor	catencio@oro.com.co
Entidad pública escenario de práctica	Prosperidad Social	Municipio	Santa Marta
Nombre del tutor	Maria Isabel Costa Canales	Email del tutor	maria.costa@prosperidadsocial.gov.co
Caja de Compensación Familiar	Caja de compensación familiar del Magdalena		
Modalidad de práctica	Práctica laboral ordinaria	Ordinaria	Judicatura
Duración de la práctica	5 meses	Fecha de inicio	01-FEB-2018

Objetivo general de la práctica:

Aportar conocimientos, criterios, posturas y metodologías desde el diseño y acompañamiento en los procesos de Innovación Social en la Dirección Regional Magdalena.

Tabla 4 Descripción de actividades primer informe

Actividades del plan de practicas	% de cumplimiento	Producto entregado	Observaciones
Programación de envíos de formularios de inscripciones por digitalizar Mas familias	63%	De 30 municipios hay un avance de 19 municipios ingresados a la base de datos de Excel.	Información parcialmente completa
Clasificación y organización de la documentación por municipio y colocar en la parte superior derecha el código correspondiente.	95%	Clasificación y arreglo de la documentación tomando como base los parámetros establecidos.	Se clasifica cada documento, identificando el municipio y colocando en la parte superior el código que identifica a la familia dentro del programa.
Organizar la información en Tomos de 3 municipios de manera que facilite la transcripción al formato de Excel, estableciendo como criterio principal orden alfabético de los respectivos municipios.	95%	Organización completa de los archivos por municipios de acuerdo con los lineamientos asignados.	Se forman grupos de 3 tomos tomando como criterio orden alfabético de los municipios, para una mayor organización de la información.
Verificación y control de la información en la etapa de transcripción para suprimir el margen de error en la transcripción de los códigos y clasificación por municipios.	53%	Información parcialmente revisada para la entrega dentro de la fecha dispuesta.	en esta etapa se realiza de forma aleatoria la verificación y control, dado el volumen de información que comprende cada municipio.

Tabla 5 Segundo Informe parcial mes de marzo

Nombres completos del practicante	Jaime Gregorio Gutiérrez Gamarra
Institución de Educación Superior	Universidad Del Magdalena
Programa académico	Administración De Empresas
Entidad pública donde desarrolla la práctica	Prosperidad Social PS
Caja de Compensación Familiar	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL MAGDALENA - CAJAMAG
Objetivo general de la práctica	Aportar conocimientos, criterios, posturas y metodologías desde el diseño y acompañamiento en los procesos de innovación social en la Dirección Regional Magdalena.
Duración de la práctica	Cinco (5) Meses
Número de informe	N°2

Actividades del plan de practicas	% de cumplimiento	Producto entregado	Observaciones
Programación de envíos de formularios de preinscripciones por digitalizar Mas familias en acción.	37%	Información digitalizada en Excel en su totalidad.	Se ingresan los datos de 30 municipios en su totalidad.
Clasificación y organización de la documentación por municipio y colocar en la parte superior derecha el código correspondiente.	5%	Clasificación y arreglo de la documentación tomando como base los parámetros establecidos.	Se clasifica cada documento, y se coloca en la parte superior el código que identifica a la familia dentro del programa.
Organizar la información en Tomos de 3 municipios de manera que facilite la transcripción al formato de Excel, estableciendo como criterio principal orden alfabético de los respectivos municipios.	5%	Organización completa de los archivos por municipios de acuerdo con los lineamientos asignados.	Se forman grupos de 3 tomos tomando como criterio orden alfabético de los municipios, para una mayor organización de la información.
Verificación y control de la información en la etapa de transcripción para suprimir el margen de error en la transcripción de los códigos y clasificación por municipios.	47%	Información revisada en su totalidad.	En esta etapa se realiza de forma aleatoria la verificación y control, dado el volumen de información que comprende cada municipio.

Tabla 6 Tercer Informe parcial mes de abril

Nombres completos del practicante	Jaime Gregorio Gutiérrez Gamarra
Institución de Educación Superior	Universidad Del Magdalena
Programa académico	Administración De Empresas
Entidad pública donde desarrolla la práctica	Prosperidad Social P.S.
Caja de Compensación Familiar	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL MAGDALENA - CAJAMAG
Objetivo general de la práctica	Aportar conocimientos, criterios, posturas y metodologías desde el diseño y acompañamiento en los procesos de innovación social en la Dirección Regional Magdalena.
Duración de la práctica	Cinco (5) Meses
Número de informe	N°3

Actividades del plan de practicas	% de cumplimiento	Producto entregado	Observaciones
Inventariar las existencias en el almacén de la entidad, materiales de trabajo (papelería y oficina).	100%	Inventario realizado.	Conteo físico de cada uno de los elementos que componen el almacén (papelería y oficina).
Organizar los elementos de forma simultánea con el conteo físico.	100%	Elementos organizados de forma completa.	Se realiza el conteo de cada uno de los elementos, de manera simultánea se reorganizan en los armarios.
Crear un formato estándar en Excel, en donde se detalle todos los datos ingresados.	100%	Información ingresada en su totalidad, para su posterior análisis.	Se diseña un formato en donde se detalle cada uno de los elementos, de manera que permita analizar los datos y generar información.
Realizar los pedidos conforme a la información generada de los datos que se ingresaron en el archivo de Excel.	100%	Formato de pedidos completos.	Se analizan los datos en el archivo de Excel, luego la información que se genera después del análisis se toma como criterio para realizar los pedidos de los materiales.

Tabla 7 cuarto informe parcial mes de mayo

Nombres completos del practicante	Jaime Gregorio Gutiérrez Gamarra
Institución de Educación Superior	Universidad Del Magdalena
Programa académico	Administración De Empresas
Entidad pública donde desarrolla la práctica	Prosperidad Social PS
Caja de Compensación Familiar	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL MAGDALENA - CAJAMAG
Objetivo general de la práctica	Aportar conocimientos, criterios, posturas y metodologías desde el diseño y acompañamiento en los procesos de innovación social en la Dirección Regional Magdalena.
Duración de la práctica	Cinco (5) Meses
Número de informe	N°4

Actividades del plan de practicas	% de cumplimiento	Producto entregado	Observaciones
Aplicar formula de días laborales en el archivo de las novedades con corte del 01-diciembre-2017 a 10-abril-2018, para calcular los días hábiles.	100%	Fórmula aplicada en cada una de las fechas que contiene el archivo de Excel.	Discriminar los datos para determinar el tiempo en que cada novedad está haciendo atendida.
Examinar las novedades en el periodo comprendido del 01-diciembre-2017 a 10-abril-2018 para determinar si están siendo atendidas dentro de los términos.	100%	Informe de inspección a las novedades que se están atendiendo en función de las acciones de mejora propuestas en el año 2017.	Adicional al cálculo de días laborales se aplica formato condicional para identificar de forma precisa si cada fecha está por fuera de los términos de atención.
Identificar la cantidad de novedades que se están atendiendo por fuera de los términos.	100%	Se enumera el total de novedades y se comprueba la formula, (días laborales es igual a días laborables entre la fecha inicial, final y vacaciones).	Se detalla si cada novedad se está atendiendo de acuerdo con lo trazado en el plan de mejora de la regional.
Realizar informe a partir de los datos que se analizaron en el archivo de Excel, para contrastar la información con el plan de mejora.	100%	Informe completo y análisis terminado.	Se realiza el informe de manera estadística, que muestre en forma clara y detallada el porcentaje de cumplimiento de la regional en cuanto a la atención de las novedades.

9. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS CRÍTICO DE RESULTADOS

Durante el desarrollo de las actividades en relación con las funciones que la entidad registro ante CAJAMAG, programa Estado Joven prácticas en el sector público, se concluye que primeramente estas guardan relación entorno a la profesión Administración de empresas.

Lo anterior se sustenta primeramente en cada una de las tareas asignadas, referente a la gestión documental, desde el primer día se identifica que la entidad es centralizada, en donde todos los documentos tienen que pasar primeramente por la aprobación de la Directora Regional, en donde cada una de las actividades tienen procesos de soporte ya prediseñados, que están consignados en el decreto 2094 del 22 de diciembre del año 2016 que enmarca todo el direccionamiento estratégico de la entidad.

Se realiza una comparación para llegar a una contextualización del escenario, se puede comparar la entidad en cuanto a su estructura como entidad u organización de aprendizaje, además de tener procesos predispuestos que guardan relación con el direccionamiento estratégico de esta, da libertad para que cada uno de sus empleados o colaboradores pueda en función de la autonomía laboral, planificar, organizar y controlar

la ejecución de sus actividades, pueda adicionar actividades complementarias, siempre que estas estén enmarcadas dentro del contexto de la normativa (Decreto 2094 del 22 de diciembre del año 2016)¹⁷.

Las competencias adquiridas que dan un plus en el desarrollo en cada una de las tareas es la planificación y organización, como funciones esenciales que un administrador debe considerar en cualquier rol dentro de una organización por muy operativo que sean sus actividades.

Una habilidad a mencionar es la comunicación de las ideas de forma clara y concisa, en los desarrollos de cada uno de los **comités regionales**, entendidos estos como la socialización y seguimiento en cuanto al grado de cumplimiento de cada uno de los colaboradores que integra la regional referente a sus actividades consignadas dentro de su cargo, en cada uno de estos comités se socializo de forma efectiva cada tarea asignadas por los programas, cumpliendo el grado de requerimiento por parte de la Dirección Regional.

Falencias por mencionar, por parte de los compañeros del grupo de trabajo de la Dirección Regional Magdalena, es poca la aptitud referente a la **inteligencia social**, lo anterior es contemplado desde la esfera de las relaciones interpersonales, ya que se pedía más comunicación social, y trato con los compañeros.

¹⁷ Pérez-Bustamante Ilander, G., & Sáenz Blanco, F. (2010). P 186.

Para llegar a una comprensión de esta habilidad es necesario hacer mención de El psicólogo Howard Gardner¹⁸ definió “inteligencia social” (SI, por sus siglas en inglés) en su teoría pionera de las múltiples inteligencias. La SI incluye ciertas habilidades como “conciencia situacional, presencia, autenticidad, claridad y empatía”.

Karl Albrecht define la inteligencia social como la capacidad de llevarse bien con otros y ganarse su cooperación. Esta forma de inteligencia es una combinación de sensibilidad hacia las necesidades e intereses de otros – nuestro «radar social»–, una actitud de generosidad, consideración y habilidad para interactuar con otras personas en cualquier ámbito. Inteligencia social ofrece un modelo muy completo y accesible para describir, evaluar y desarrollar esta inteligencia individualmente¹⁹.

¹⁸ *Inteligencia Social*. ALBRECHT, Karl. 2006. Barcelona : s.n., 2006

¹⁹ *Ibid.*, P 3

CONCLUSIÓN

En el desarrollo de la plaza de practica N.º 1625999944-1 en Prosperidad Social (PS), se deduce principalmente que es una organización de tipo funcional, en donde está diseñada para funcionar de forma eficiente y eficaz desde adentro, sin embargo, sus procesos están diseñados para entregar insumos que deriven en productos de calidad, para que este último llegue al cumplimiento de requisitos del ciudadano.

Es una entidad centralizada y con un sistema de información robusto, se manejan archivos de tipo digital, esto evidencia la convergencia del 100% en cuanto a la implementación de las Tic, constantemente es evaluada en cuanto al cumplimiento de objetivos, estos hacen mención del nivel de desempeño de cada uno de los programas que tiene la entidad, por ser una entidad creada y reformada por el gobierno nacional, rinde cuentas desde cada una de las regionales al nivel central.

De forma simultánea con el seguimiento y evaluación del nivel de desempeño de la entidad en cuanto a la cobertura y participación de sus programas en la superación de la pobreza extrema se realizan auditorias anuales, estas son el insumo principal en la identificación y elaboración del diagnóstico del problema, la entidad trazo su plan de acción de mejora, ya que estas son medidas que se deben tomar para mejorar la capacidad de gestión, por ser información de carácter confidencial, por fines y pertinencia del desarrollo del proyecto solo se hace mención de forma amplia, sin entrar a discriminar de forma minuciosa los orígenes de los problemas. Se determina que presento inconvenientes en cuanto a los inventarios ya que la información que se reportó difiere de que la tiene la subdirección de

operaciones, sin mencionar otras problemáticas relevantes en el desarrollo efectivo de sus actividades.

Lo anterior se estructura esencialmente por el diagnóstico que se realizó, en donde es irrelevante para la entidad los elementos de consumo. En síntesis, el resultado de la auditoría deja ver de forma explícita la importancia solamente de los bienes devolutivos y deja de ser relevante los bienes de consumo, cuando se debe crear una cultura de apropiación y corresponsabilidad en la utilización y consumo de los bienes tanto devolutivos como los de consumo y cambiar la percepción tanto de los colaboradores como la de los directivos de la entidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Autonomía laboral, transferencia de conocimiento y motivación de los trabajadores como fuente de ventajas competitivas. **Pérez-Bustamante Ilander, G., & Sáenz Blanco. 2010.** Bogota : s.n., 2010, Vol. 29. ISSN electrónico 2248-4337. ISSN impreso 0121-4772. .

Departamento Administrativo para La Prosperidad Social. 2016. <http://www.prosperidadsocial.gov.co>. <http://www.prosperidadsocial.gov.co>. [En línea] 22 de Diciembre de 2016. <http://www.prosperidadsocial.gov.co/normatividad/Paginas/Decretos.aspx>.

Elisa, Gracia Morales. 2013. Gestión de documentos en la e-administración. <http://ebookcentral.proquest.com>. [En línea] 01 de 01 de 2013. <http://ebookcentral.proquest.com/biblioteca.unimagdalena.edu.co:2048/lib/bibliotec aunimagsp/reader.action?docID=3214477>.

Inteligencia Social. **ALBRECHT, Karl. 2006.** Barcelona : s.n., 2006.

La gestión por procesos: Su papel e importancia. Economía industrial. **Zaratiegui, J. R. 1999.** 1999.

Ministerio de las Tic. 1999. LEY 527 DE 1999. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4276>. [En línea] 18 de Agosto de 1999. <http://www.alcaldiabogota.gov.co>.

Prosperidad social. Bogota : Departamento De La Funcion Publica.

Rincón, Cárdenas, Erick, and Camilo Vergara. 2017. *administracion publica electronica.* Bogota : Editorial Universidad del Rosario, 2017.