

PROYECTO DE INVESTIGACION
Elaboración Manual de Procedimientos Grupo Archivo General
Aerocivil

TRABAJO DE GRADO N° 269-462

CAROLINA TALERO BALLEEN
Código 6202-3011

UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA
INGENIERIA INDUSTRIAL
COMITÉ DE GRADOS
Abril 13 de 2005

**PROYECTO DE INVESTIGACION
Elaboración Manual de Procedimientos Grupo Archivo General
Aerocivil**

TRABAJO DE GRADO N° 269-462

CAROLINA TALERO BALLEEN

**PROYECTO DE GRADO PRESENTADO COMO PRERREQUISITO PARA
OBTENER EL TITULO DE INGENIERO INDUSTRIAL**

DIRECTOR:

TELESFORO VESGA RONDON

**UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA
FACULTAD INGENIERIA
BOGOTA - 2005**

**UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA
FACULTAD DE INGENIERIA**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TABLA DE CONTENIDO

	<u>Pág.</u>
1. INTRODUCCIÓN	
1. TITULO	5
1.1 OBJETIVOS	5
1.1.1 Objetivo General	5
1.1.2 Objetivo Especifico	5
1.2 VARIABLES	6
1.3 JUSTIFICACION	6
1.4 PROBLEMA	7
1.5 DELIMITACION	8
2. MARCOS DE REFERENCIA	
2.1 MARCO SITUACIONAL	9
2.1.1 Generalidades de la Entidad	9
2.1.1.1 Naturaleza Jurídica	10
2.1.1.2 Misión	10
2.1.1.3 Visión	11
2.1.1.4 Objetivo de la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil UAEAC	11
2.1.1.5 Funciones Generales de la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil UAEAC	11
2.1.2 Estructura Organizacional	16
2.2 MARCO TEORICO	19
2.3 MARCO LEGAL	21
2.4 MARCO CONCEPTUAL	22
3. METODOS	
3.1 ETAPA I LEVANTAMIENTO DISEÑO	27
3.1.1 Secuencia de Operaciones	27
3.1.1.1 Objetivo	27
3.1.1.2 Actividades	27
3.1.1.3 Identificación Procedimientos	28
3.1.1.3.1 Levantamiento de la Información y Elaboración del Inventario General de Tramites	28
3.1.1.3.2 Levantamiento y Documentación de los Procedimientos	29
3.1.1.3.3 Diagramas de Procesos	30
3.1.2 Análisis	32
3.1.2.1 Objetivo	32
3.1.2.2 Actividades	32
3.1.2.3 Preguntas para el Análisis de un Proceso	33
3.1.2.3.1 Su Conveniencia	32
3.1.2.3.2 Mejoramiento de las Características del Proceso	33

3.1.2.3.3	La Atención al ciudadano	33
3.1.2.4	El Mejoramiento de Procesos Congestionados	33
3.1.3	Desarrollo Modelos Conceptuales	34
3.1.3.1	Objetivo	34
3.1.3.2	Actividades	34
3.2	ETAPA II MEJORAMIENTO CONTINUO	36
3.2.1	Desarrollo de Sistemas de Trabajo Detallados	36
3.2.1.1	Objetivo	36
3.2.1.2	Actividades	36
3.2.2	Análisis de Requerimientos	36
3.2.2.1	Objetivo	36
3.2.2.2	Actividades	36
3.3	ETAPA III ACTIVIDADES DE SOPORTE	37
3.3.1	Capacitación	37
3.3.1.1	Objetivo	37
3.3.1.2	Actividades	37
3.3.2	Implementación	37
3.3.2.1	Objetivo	37
3.3.2.2	Actividades	37
3.3.3	Definición de Estructuras	38
3.3.3.1	Objetivo	38
3.3.3.2	Actividades	38
3.3.4	Auditorias	38
3.3.4.1	Objetivo	38
3.3.4.2	Actividades	39
3.3.5	Entrega Definitiva de Manuales de Procedimientos	39
3.3.5.1	Objetivo	39
3.3.5.2	Actividades	39
4.	PROCEDIMIENTOS	
4.1	ASIGNACION DEL AREA OBJETO DE ESTUDIO Y CONFORMACION GRUPO DE TRABAJO	40
4.2	ELABORACION DEL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	41
4.3	RECOPIACION Y ADMISTRACION DE LA INFORMACION	41
4.4	METODOLOGIA UTILIZADA	42
4.4.1	Etapas	42
4.4.2	Ajustes de la Información a Incluir en el Manual	64
4.4.3	Preparación de la Resolución que Adopta el Manual	65
5.	RESULTADOS	66
5.1	PROCESOS	66
5.2	MODELO CONCEPTUAL	67
5.3	ORGANIGRAMA	68
5.4	FUNCIONES Y CARGAS DE TRABAJO	68
5.5	FORMATOS PREIMPRESOS	70
5.6	REPORTES DEL SISTEMA	71
5.7	INDICADORES DE GESTION	72

5.8	AUDITORIAS	73
6.	CONCLUSIONES	74
7.	RECOMENDACIONES	78
	ANEXOS	
	Bibliografía	

INTRODUCCION

1. TITULO

ELABORACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL GRUPO DE ARCHIVO GENERAL DE LA AERONAUTICA CIVIL

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo General

Por medio del trabajo realizado se documentaron los procedimientos, caracterizaciones, funciones y se actualizó el organigrama del Grupo Archivo General en la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil; identificando, definiendo, difundiendo y normatizando de acuerdo a la metodología implementada en el Sistema de información de Planeamiento Administrativo Financiero - PAF- adoptado y establecido por la Entidad.

1.1.2 Objetivos Específicos

- ➔ Se estableció formalmente las técnicas de trabajo que se debe seguir para realizar las actividades.
- ➔ Se ayudó a la ejecución correcta y oportuna de las labores encomendadas al personal y se proporcionó la uniformidad en el trabajo.
- ➔ Se establecieron las cargas laborales de los funcionarios.
- ➔ Se elaboraron las respectivas caracterizaciones del proceso.
- ➔ Se Identificaron y analizaron las funciones que llevan a cabo los funcionarios del Grupo Archivo General.

1.2 VARIABLES

Como variables se tomaron aquellas que arrojaban el resultado esperado y a la vez el objeto de estudio:

- Grado de aceptación de la propuesta por parte de los funcionarios.
- Nivel de identificación de procesos y trámites.
- Nivel de colaboración en el levantamiento de los procesos y procedimientos.
- Medida de identificación de riesgos y técnicas de control.

1.3 JUSTIFICACION

La Aeronáutica Civil de Colombia en su proceso de documentación y certificación tuvo la necesidad de realizar un manual de procedimientos o libro de área como es conocido en la Entidad para cada una de sus áreas y con ayuda de los pasantes se han podido elaborar varios manuales de procedimientos para diferentes áreas, en esta ocasión se logró elaborar el Manual de Procedimientos para el Grupo Archivo General de la Aeronáutica ya que este grupo es una parte muy fundamental para la entidad y para seguir enriqueciendo su plataforma procedimental.

Los documentos que conforman los archivos son importantes para la administración y la cultura porque son indispensables para la toma de decisiones basadas en antecedentes y porque pasada su vigencia se convierte en fuentes de la historia y componentes valiosos del patrimonio cultural y de la identidad nacional. Los archivos son parte fundamental y constitutiva de la Administración Pública, órganos constitutivos esenciales del Estado, instrumentos básicos para su modernización, manifestaciones concretas de su gestión, su política y finalidades.

Los archivos garantizan, velan y promueven el derecho a la información, la investigación, la educación y la cultura, con un criterio amplio y democrático; solo por razones constitucionales y legales restringirán el acceso a la información y por razones de conservación a los documentos.

1.4 PROBLEMA

El problema se determinó por la detección de errores o falencias que afectaban el buen funcionamiento de la Aeronáutica Civil de Colombia por mala gestión del área de correspondencia, ya que existía demora en la entrega de los documentos o el documento solicitado no se encontraba y no se avisaba oportunamente al solicitante.

La entidad se encuentra en la normalización, estandarización y administración de los procedimientos y con la elaboración de estos manuales se colabora a que la entidad no falle por los siguientes aspectos:

- A que cada proceso existente forme parte de un manual de procesos y procedimientos.
- Se ejecutan los procesos por costumbre, con mucha dosis de criterio personal.
- Se carece de un control óptimo.

Los aspectos anteriores pueden generar a la Entidad baja productividad, trámites con defectos por tal razón quejas de los usuarios, tiempos ociosos, mala comunicación.

La identificación y solución de los problemas apuntan hacia la eficiencia del funcionamiento de la Entidad, generando mayor efectividad en las acciones del trabajador de la Entidad frente a las exigencias de los usuarios externos quien es nuestro mayor beneficiario.

Con respecto a la adopción de metodologías así como de procedimientos se encontró una fuerte oposición al cambio, además de que se piensa que si la entidad sabe en qué ocupa el tiempo el funcionario en la oficina ésta le entregará más trabajo o en algunos de los casos el despido.

Es por ello que el trabajo se hace un tanto tedioso, cuando lo que se necesita es un apoyo completo por parte de la entidad para crear un ambiente de trabajo adecuado y realizar cada una de sus funciones de acuerdo a lo establecido en el manual descriptivo de funciones y requisitos de la entidad.

1.5 DELIMITACION

El proyecto se realizó en un tiempo de 8 meses en el cual se cumplió con los objetivos planeados y el cronograma estipulado (Anexo A).

Se realizó en Bogotá D.C - Colombia., en la Avenida El Dorado 108-01 específicamente en el Archivo General de la Aeronáutica Civil, Teléfonos 2662889 – 2663257. Supervisado por el Grupo de Organización y Calidad Aeronáutica.

El sector de esta actividad económica es el de servicios y el subsector transporte por vía aérea, el cual establece la DIAN con la denominación de Actividades de Aeropuertos regido por la Resolución 8587 con el código de actividad 6333 y el cual se incluyen el funcionamiento de aeropuertos y la manipulación de mercancías transportadas por este medio, también incluye el transporte de pasajeros por vía aérea en horarios e itinerarios establecidos con código de actividad 6211.

2. MARCOS DE REFERENCIA

2.1 MARCO SITUACIONAL

2.1.1 Generalidades de la Entidad

La Dirección de la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil, comprometida con el proceso de modernización del Estado, emprendió la implementación de un Sistema Administrativo de Información denominado Planeamiento, Administrativo y Financiero - PAF -, Proyecto que permitió ganar en eficiencia, economía, celeridad, transparencia entre otros, inicialmente mediante la identificación, levantamiento, mejoramiento y normatización de la plataforma procedimental y la respectiva adecuación mediante la implementación de la solución informática de un sector importante de la Entidad. Dado este significativo paso adelantado en esas áreas, es deber de las restantes aplicar la misma metodología que permita la identificación, levantamiento, mejoramiento y normatización de la malla procedimental respectiva, alcanzando así, la estandarización de un manual de procedimientos para toda la Entidad.

Como resultado de esto se implementó el Libro de Área del Grupo Archivo General (procedimientos operativos), que deberá ser adoptado y debidamente legalizado mediante Resolución, que permita así contribuir a la normatización de la plataforma procedimental; identificar, diagnosticar y proponer la simplificación o supresión de procedimientos o trámites innecesarios que no generan valor agregado al cumplimiento de las funciones del área; aplicación de los principios de

transparencia, economía, agilidad, eficiencia y eficacia en las relaciones con los usuarios externos, con observancia del principio de buena fe; contribuir como herramienta básica en la aplicación de un control interno efectivo y de las políticas de autocontrol, parte esencial de la cultura organizacional, ser elemento indispensable que facilite la aplicación de los costos ABC para la Entidad y por último constituirse en el instrumento necesario para los organismos de control, así como, la participación ciudadana.

2.1.1.1 Naturaleza Jurídica

La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil - Aerocivil, es una Entidad especializada, de carácter técnico adscrita al Ministerio de Transporte, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente. Esta Unidad Administrativa Especial es el resultado de la fusión del Departamento Administrativo de Aeronáutica Civil y el Fondo Aeronáutico Nacional, ordenada por el artículo 67 del Decreto 2171 de 1992. La Aerocivil cuenta con regímenes especiales en materia de administración de personal, nomenclatura, clasificación, carrera administrativa, salarios, prestaciones y régimen disciplinario, conforme a lo previsto en la Ley 105 de 1993 y las normas expedidas en desarrollo de la Ley 4a. de 1992. El régimen presupuestal y de contratación es el previsto para los establecimientos públicos, y en la Ley 105 de 1993.

2.1.1.2 Misión

Administrar, planear, regular y controlar el uso del espacio Aéreo Colombiano con su infraestructura y prestar los servicios de apoyo a la navegación aérea, aprovechando las ventajas competitivas del país, promoviendo la facilitación intermodal de transporte, garantizando condiciones de máxima seguridad, oportunidad, comodidad y costo de eficiencia. ”

2.1.1.3 Visión

Nuevas tecnologías en el campo de la navegación satelital, en los servicios aeronáuticos de comunicaciones, navegación, vigilancia y manejo del tráfico aéreo. La Aerocivil será una institución de gran calidad humana y amplia capacidad de trabajo, con una infraestructura potente y flexible, con una organización eficiente y efectiva, integrada y coordinada bajo los parámetros nacionales e internacionales.

2.1.1.4 Objetivo de la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil UAEAC¹

La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, tiene como objetivo garantizar el desarrollo de la Aviación Civil y de la Administración del espacio aéreo en condiciones de seguridad y eficiencia, en concordancia con las políticas, planes y programas gubernamentales en materia económico - social y de relaciones internacionales.

2.1.1.5 Funciones Generales de la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil UAEAC²

Para el cumplimiento de su objetivo, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, tendrá las siguientes funciones:

¹ Fuente: Grupo de Organización y Calidad Aeronáutica. Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil.

² Decreto 260 de 2004

1. Coordinar con el Ministerio de Transporte la definición de las políticas y planes generales de aeronáutica civil y transporte aéreo, dentro del plan global del transporte, propendiendo por el desarrollo aeronáutico y aeroportuario del país.
2. Formular propuestas al Ministerio de Transporte para la definición de las políticas y planes generales de aeronáutica civil y transporte aéreo, dentro del plan global del transporte, propendiendo por el desarrollo aeronáutico y aeroportuario del país.
3. Garantizar el cumplimiento del Convenio de Aviación Civil Internacional y sus anexos.
4. Armonizar las disposiciones que promulgue la Organización de Aviación Civil Internacional con los Reglamentos Aeronáuticos Colombianos.
5. Dirigir, organizar, coordinar, regular técnicamente el transporte aéreo.
6. Controlar, supervisar y asistir la operación y navegación aérea que se realice en el espacio aéreo sometido a la soberanía nacional.
7. Promover e implementar estrategias de mercadeo y comercialización que propendan por el desarrollo, crecimiento y fortalecimiento de los servicios del sector aéreo y aeroportuario.
8. Desarrollar, interpretar y aplicar en todos sus aspectos las normas sobre aviación civil y transporte aéreo y ejercer vigilancia sobre su cumplimiento.
9. Ejecutar las actividades necesarias para conformar, mantener, administrar, operar y vigilar la infraestructura aeronáutica y aeroportuaria que sea de su competencia.
10. Expedir, modificar y mantener los reglamentos aeronáuticos, conforme al desarrollo de la aviación civil.
11. Vigilar, evaluar y controlar el cumplimiento de las normas aeronáuticas y aeroportuarias en los aeropuertos propios, concesionados, descentralizados o privados.

12. Propiciar la participación regional y los esquemas mixtos en la administración aeroportuaria.
13. Intervenir y sancionar en caso de violación a los reglamentos aeronáuticos o a la seguridad aeroportuaria.
14. Fijar y desarrollar la política tarifaria, en materia de transporte aéreo nacional e internacional y sancionar su violación.
15. Desarrollar la política tarifaria en materia de transporte aéreo, nacional e internacional y sancionar su violación.
16. Establecer las tarifas, tasas y derechos en materia de transporte aéreo.
17. Fijar, recaudar y cobrar las tasas, tarifas y derechos por la prestación de los servicios aeronáuticos y aeroportuarios o los que se generen por las concesiones, autorizaciones, licencias o cualquier otro tipo de ingreso o bien patrimonial.
18. Dirigir, organizar y operar, con exclusividad y en lo de su competencia, las telecomunicaciones aeronáuticas.
19. Conducir en coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores, las relaciones con Autoridades Aeronáuticas de otros países y con Organismos Internacionales de aviación civil.
20. Coordinar los lineamientos con las demás entidades u organismos que tengan a su cargo funciones complementarias con la aviación y el transporte aéreo.
21. Propender por el perfeccionamiento, actualización y capacitación técnica del personal aeronáutico, conforme a los desarrollos tecnológicos.
22. Realizar todas las operaciones administrativas y comerciales para el cabal cumplimiento de su objetivo.
23. Fomentar y estimular las investigaciones en ciencia y en tecnología aeronáutica y aeroespacial.

24. Facilitar la prestación de la asistencia técnica a las entidades de derecho público internacionales o de otros países que la soliciten, bajo acuerdos de cooperación bilateral o multilateral.

25. Las demás que señale la ley de acuerdo con la naturaleza del modo de transporte.

FUNCIONES DEL GRUPO ARCHIVO GENERAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AERONAUTICA CIVIL UAEAC:

Conforme a las políticas e instrucciones del Director General, son funciones del Grupo Archivo General, con el fin de garantizar una mayor eficiencia y especialización en el cumplimiento de las funciones.

1. Dar aplicación a los principios archivísticos consagrados en la Ley y desarrollar las políticas trazadas por el Archivo General de la Nación.
2. Atender la prestación de los servicios archivísticos y velar por la integridad, autenticidad, veracidad, fidelidad y reserva de la información contenida en los documentos de archivo y por la adecuada utilización de los mismos.
3. Velar por la adecuada clasificación, organización y conservación de los documentos existentes en el archivo de gestión, central e histórico de la Entidad.
4. Crear todas las herramientas que posibiliten la búsqueda, recuperación y consulta de la información, bien sea en forma manual o sistematizada.
5. Coordinar con cada una de las dependencias de la institución las formas metodológicas de organización y clasificación de los archivos de Gestión, de acuerdo con lo ordenado por la Tabla de Retención Documental.
6. Elaborar, administrar y actualizar el Manual de Funciones y Procedimientos del Archivo General
7. Elaborar los planes y programas tendientes al mejoramiento, agilidad y excelencia del servicio de préstamo y consulta.

8. Presentar al Comité de Archivo, para su estudio y aprobación, los planes y proyectos en procura de una óptima gestión de administración y conservación del Archivo Documental.
9. Presentar al Comité de Archivo, para su estudio y aprobación, los proyectos de clasificación, eliminación y transferencias documentales, en cumplimiento de lo ordenado por la Tabla de retención Documental.
10. Coordinar con cada una de las dependencias, los cambios y establecimiento de políticas y procedimientos de clasificación, descarte y conservación de los Archivos de Gestión.
11. Atender en forma inmediata todos los requerimientos de préstamo y consulta de las unidades documentales, así como también, toda la información requerida por las diferentes dependencias, en cumplimiento de sus funciones.
12. Controlar el préstamo y la devolución del material de Archivo, cuando éste ha salido de sus instalaciones.
13. Controlar la consulta de los documentos que por ley, se hallen restringidos, en virtud de la privacidad individual, familiar, social y profesional.
14. Velar por el cabal cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos en la Tabla de Retención Documental.
15. Presentar al Comité de archivo, para su estudio y aprobación, el proyecto de modificación y actualización de la Tabla de Retención Documental, cada vez que los cambios institucionales así lo exijan.
16. Adelantar estudios sobre temas relacionados con el área de su especialidad y preparar material didáctico para su difusión y publicación.
17. Las demás que sean asignadas por la Dirección General, por el Jefe inmediato y las que sean adoptadas por decisión del Comité de Archivo.

2.1.2 Estructura Organizacional

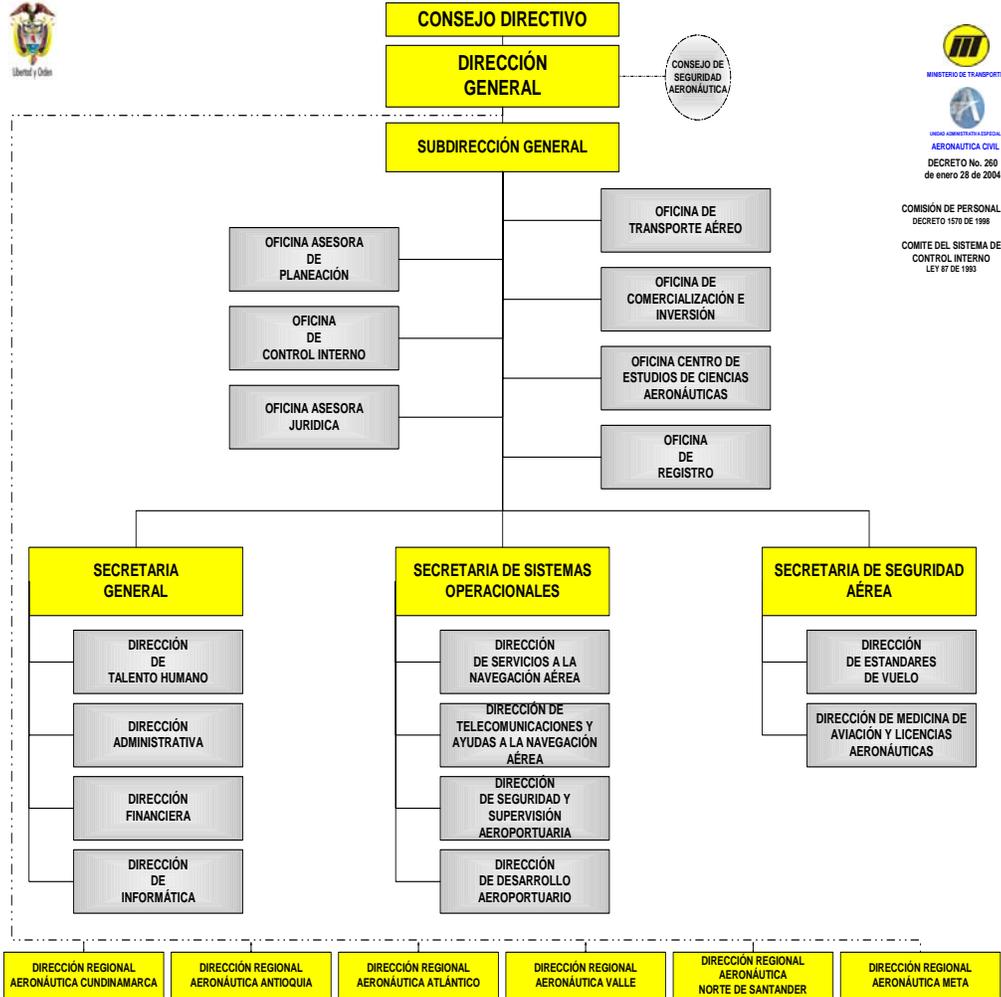
La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, tendrá la siguiente estructura:

Cuadro 1. Estructura Organizacional de la UAEAC

1.	Consejo Directivo
2.	Dirección General
2.1	Subdirección General
2.2	Oficina Asesora de Planeación
2.3	Oficina de Control Interno
2.4	Oficina de Registro
2.5	Oficina Centro de Estudios de Ciencias Aeronáuticas
2.6	Oficina Asesora Jurídica
2.7	Oficina de Transporte Aéreo
2.8	Oficina de Comercialización e Inversión
2.9	Secretaría General
2.9.1	Dirección de Talento Humano
2.9.2	Dirección Administrativa
2.9.3	Dirección Financiera
2.9.4	Dirección de Informática
2.10	Secretaría de Sistemas Operacionales
2.10.1	Dirección de Servicios a la Navegación Aérea
2.10.2	Dirección de Telecomunicaciones y Ayudas a la Navegación Aérea
2.10.3	Dirección de Seguridad y Supervisión Aeroportuaria
2.10.4	Dirección de Desarrollo Aeroportuario

2.11	Secretaría de Seguridad Aérea
2.11.1	Dirección de Estándares de Vuelo
2.11.2	Dirección de Medicina de Aviación y Licencias Aeronáuticas
2.12	Direcciones Regionales Aeronáuticas
2.13	Órganos de Asesoría y Coordinación
2.13.1	Consejo de Seguridad Aeronáutica
2.13.2	Comisión de Personal
2.13.3	Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno

ORGANIGRAMA



34

13 de marzo de 2004

2.2 MARCO TEORICO

Las Ciencias Administrativas proporcionan y facilitan a los diferentes sectores productivos y de servicios, públicos o privados, técnicas, que permiten llevar a cabo en forma acertada Procesos Organizacionales que fortalecen el modelamiento de la organización; teniendo en cuenta, que para abordarlos se deben aplicar y asumir programas y metodologías específicas, enlazados a tareas y actividades particulares, con el objetivo y la certeza de mantener un criterio sistémico, homogéneo en la recolección, administración, procesamiento de la información que contribuya y fortalezca la proyección de la Imagen Institucional.

Ya que prácticamente todas las empresas y organizaciones en el mundo están construyendo o mejorando su espacio, es decir, ese lugar en el que realizan parte de sus actividades. Por tal razón la Entidad como ente vivo sometido a una dinámica permanente no escapa a situaciones de mal funcionamiento y de resultados no satisfactorios, es por ello que proporciona una metodología práctica que permita diagnosticar, identificar, revisar, proponer e implementar cambios sustanciales en lo relacionado con los trámites, métodos y procedimientos de trabajo, por medio del manual de procedimientos ya que su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos, y las relaciones existentes entre ellos, fortaleciendo la cultura del “buen servicio publico”.

Este manual es una guía (como hacer las cosas) de trabajo al personal y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso. La implementación de este manual sirve para aumentar la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo.

A continuación se expone la Guía Metodológica para elaborar manuales de procedimientos implementados y utilizados por la Aerocivil:

➔ METODOLOGIA

ETAPA I. LEVANTAMIENTO Y DISEÑO.

1. Secuencia de Operaciones
2. Análisis
3. Desarrollo de Modelos Conceptuales

ETAPA II. MEJORAMIENTO CONTINUO.

1. Desarrollo de Sistemas de Trabajo Detallados
2. Análisis de Requerimientos

ETAPA III. ACTIVIDADES DE SOPORTE.

1. Capacitación
2. Implementación
3. Definición de Estructuras
4. Auditorias
5. Entrega definitiva de Manuales de Procedimiento.

2.3 MARCO LEGAL

Desde su creación con la Ley 89 de Mayo de 1.938, la Aeronáutica Civil ha tenido como Misión " Administrar, planear, regular y controlar el uso del espacio aéreo colombiano con su infraestructura y prestar los servicios de apoyo a la navegación aérea..." Siempre dentro del marco de las funciones que deben ser prestadas por el Estado y asignadas y desempeñadas por un Ministerio, en nuestro caso el de Transporte, al que se le asigna la tarea de elaborar un plan estratégico que será incluido en Plan de Desarrollo del respectivo Gobierno. De la rama del transporte se desprende el plan específico para el sector del transporte aéreo, donde la Entidad elabora un Plan de Desarrollo para el cuatrienio, en el que se establece de acuerdo con la Misión claramente, la Visión, los Objetivos generales y específicos, los planes estratégicos y operativos a seguir. Partiendo de esta premisa y para facilitar el cumplimiento y ejecución de lo trazado, la Entidad requiere, tener bien **definidos los procesos y sus procedimientos**, en aras de optimizar los recursos y lograr sus objetivos de manera eficiente y eficaz.

- ✓ La racionalización de trámites, métodos y procedimientos de trabajo, en desarrollo de los principios de celeridad y economía - Constitución Política -Ley 489/98 y Decreto 1122/99-.
- ✓ Ley 190 del 6 de junio de 1995, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- ✓ Conforme a la Ley 489/98, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento en las entidades del orden nacional, la Unidad Administrativa

Especial, deberá contar con un Sistema de Desarrollo Administrativo, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desarrollo institucional, mediante la racionalización de trámites, métodos y procedimientos de trabajo y la instauración de programas de mejoramiento continuo entre otros, el cual será presentado al Comité Sectorial de Desarrollo Administrativo, quien deberá hacer el seguimiento de dicho Plan. El Ministerio de Transporte, coordinará y articulará esas políticas al respectivo sector.

El Grupo Archivo General se crea y dictan otras disposiciones bajo Resolución N° 00499 del 23 de Febrero de 1999, ya que es deber de toda institución tener dentro de su estructura orgánica un grupo de trabajo encargado de la organización física, administración y conservación de su acervo documental.

Corresponde a las entidades públicas tener la infraestructura, el personal, la organización y reglamentación necesaria para contar con archivos debidamente conformados que respondan a las necesidades propias de cada una de ellas y permitan dar cumplimiento a lo ordenado en la Ley 80 de 1989 (Por el cual se crea el Archivo General de la Nación y se dictan otras disposiciones).

2.4 MARCO CONCEPTUAL

- **Proceso:**

Es un conjunto de tareas que se desarrollan para generar algún valor específico para alguien; este último se denomina el cliente del proceso. Este cliente puede ser interno o externo a la compañía; en definitiva los que importan son estos últimos, pero frecuentemente para satisfacer sus necesidades es necesario atender a estos clientes internos.

- **Trámite:**

Es el paso o serie de pasos regulados y normatizados que se desarrollan **por fuera de la entidad** y por cuenta de los usuarios, has llegar a su conclusión.

- **Actividades**

Conjunto de operaciones o tareas desarrolladas por una persona o entidad para obtener un resultado.

- **Procedimiento:**

Es entendido como un evento o serie de eventos que se desarrollan **al interior de la entidad**, por los servidores vinculados directa o indirectamente a la misma, de acuerdo con normas técnicas y que tiene estrecha relación con los procesos.

- **Libro de Área:**

Es un documento que permite relacionar en forma secuencial los pasos necesarios para desarrollar la ejecución de un proceso; además permite establecer los ejecutores según sea el procedimiento, las responsabilidades, los tiempos de ejecución, los controles y las formas de utilización general. Un Libro de área contiene: modelos conceptuales, procesos básicos, organigrama del grupo, sistemas de trabajo (diagramas, explicaciones y políticas), cargas de trabajo, funciones, formatos preimpresos y reportes del sistema, definición de auditorias, indicadores de gestión y planes de contingencia.

- **Modelos Conceptuales:**

Los modelos conceptuales son la definición de forma MACRO del deber - ser de los sistemas de trabajo de un área.

- **Procesos Básicos:**

Éstos son los mecanismos y métodos establecidos para toda la entidad lo cual determina:

a) Administración de Usuarios de Componentes Tecnológicos: Se establece por el proceso de la autorización de los jefes de área para solicitar la asignación o baja de cualquier funcionario o grupo, pertenecientes a su área.

Siempre que se requiera solicitar un cambio en la asignación de un grupo dentro del sistema se debe explicar claramente las razones de dicha solicitud, y si fuera del caso anexar resolución que establece el acto administrativo. La responsabilidad de la solicitud de asignación o baja en el grupo de un funcionario está en cabeza del jefe de área correspondiente.

b) Manual de documentación: En este manual se describen los parámetros para documentar los procesos en la Unidad Especial Administrativa Aeronáutica Civil (UAEAC), con el fin de contar con un diseño único para la definición y explicación de los procedimientos que se definan en cada una de sus áreas.

c) Actualización de los Libros de Área: Corresponde a la actualización de los procedimientos que hayan sido sujetos de una modificación, debido a una mejora o a un cambio en las actividades realizadas para llevar a cabo el proceso.

- **Organigrama:**

Representación gráfica de la estructura organizacional.

- **Flujogramas:**

Es la representación gráfica del proceso. Se convierte en un instrumento muy importante para guiar en forma ordenada; busca mostrar en un formato lógico la secuencia del trabajo, permitiendo conocer y comprender el proceso que se describe, a través de los elementos como los pasos, los documentos y las unidades administrativas y cargos que intervienen en él.

- **Explicación:**

La documentación de los procesos se realiza describiendo cada paso del procedimiento y enumerándolas de acuerdo con la secuencia en que se realiza y que se encuentra plasmada en el diagrama de flujo.

- **Políticas:**

Son todos aquellos puntos de autocontrol que se citan para cumplir con los requisitos del proceso y que son determinadas por cada uno de los usuarios.

- **Cargas de Trabajo:**

Se basan en las funciones que realiza cada funcionario y para lo cual se determinan los tiempos que se requieren para cada uno de los trámites o procesos en los cuales interviene cada funcionario.

- **Funciones:**

Tarea que corresponde realizar a una institución o entidad, o a sus órganos o personas.

- **Formato Preimpresos:**

Estos formatos son todos aquellos que manejan el funcionario en el Grupo de Archivo General, los cuales generalmente son el control, ya sea de procesos o de funcionarios.

- **Reportes del Sistema:**

Son los informes que arrojan el sistema de acuerdo a la aplicación que utiliza cada funcionario.

- **Auditorias:**

Herramientas de control que se basan en asegurar que los cambios implementados permanezcan en el tiempo. Debe ser aplicable a todas las áreas de la entidad, con el fin de mantener constante control sobre cada uno de los procesos que allí se involucran.

- **Indicadores de Gestión:**

Unidades de medida que permiten evaluar y establecer el desempeño de la organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades.

- **Planes de Contingencia:**

Estos son los planes que la entidad adopta en caso de ser necesarios como una alternativa en un momento dado que la red, o el sistema fallen. Igualmente se adopta la prevención ante una falla en el plan de trabajo (personal operativo) implementado.

3. METODOS

➔ GUIA BASICA PARA ELABORAR MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

El manual de procedimientos es un documento que permite relacionar de forma secuencial los pasos necesarios a desarrollar para la ejecución de un proceso.

Permite además establecer los ejecutores, pudiendo ser dependencias o empleados según sea el procedimiento, las responsabilidades, los tiempos de ejecución, los controles y las formas de utilización general.

3.1 ETAPA I. LEVANTAMIENTO Y DISEÑO

3.1.1 Secuencia de Operaciones

3.1.1.1 Objetivo

Se conoció a detalle los sistemas y subsistemas de trabajo que se utilizan en el área.

3.1.1.2 Actividades

- De acuerdo con el Mapa de Procesos Básicos y de Soporte (Asesoría, Gestión y Soporte.) elaborado para la Entidad. se identificó y elaboró el mapa particular de los sistemas y subsistemas del área.
- La elaboración del catálogo se realizó con base al punto anterior, para esto se tuvo en cuenta que cada procedimiento es un conjunto o secuencia ordenada de actividades y a su vez se señalaron nombres que fueron

representativos y que dieron una idea general de la actividad principal de cada procedimiento.

- Se levantaron todos los documentos, reportes, gráficos, pantallas de consulta que se utilizan en los procesos administrativos, detallando el uso y origen de cada dato contenido en ellos.
- Se plasmaron en un flujograma la secuencia de las actividades desarrolladas para llevar a cabo un proceso.

3.1.1.3 Identificación de los procedimientos

3.1.1.3.1 Levantamiento de la información y elaboración del inventario general de trámites.

La identificación fue el punto de partida efectivo, sólo si se tiene plenamente definidos y diferenciados los términos TRÁMITE Y PROCEDIMIENTO. Ésta posibilitó el análisis de una situación y sus efectos (internos y externos) y la posterior configuración de un instrumento orientador que permita: a los usuarios o clientes del estado en general, conocer el que deben hacer para obtener lo que se proponen del mismo y a qué están comprometidos u obligados (requisitos) y a los servidores públicos, vinculados de manera directa o indirecta, a determinar en forma clara los pasos o actos exclusivamente necesarios para la efectiva y eficaz prestación del servicio. Dicho instrumento se constituye en el inventario general de trámites, representado en la “Guía General De Información Ciudadana Sobre Trámites de la Administración Pública de Colombia”. (Ver Anexo 1).

El levantamiento de la información, al igual que la configuración del inventario de trámites, tanto del sector como de cada una de las entidades que lo conforman en su calidad de adscritas o vinculadas, se logra con el diligenciamiento del CUESTIONARIO SOBRE INFORMACIÓN GENERAL DE TRAMITES, diseñado en su momento por la Fundación Instituto Iberoamericano de Administración Pública (FIIAP), adaptado al caso Colombiano y adoptado por el Departamento Administrativo de la Función Pública como elemento valioso y fundamental dentro de esta metodología, convirtiéndose en importante aporte para el normal desarrollo de la política de modernización del Estado.

3.1.1.3.2 Levantamiento y documentación de los procedimientos

Factor importante fue el levantamiento de la información, la ubicación de las personas que la poseen y el momento oportuno para obtenerla. La principal fuente de información sobre el trabajo son las personas que lo ejecutan diariamente, tanto usuario interno como el externo de la entidad y de esta forma se obtiene una mejor información, que permite determinar los procedimientos que afectan al buen funcionamiento en la prestación de un servicio y obtener sugerencias para su mejoramiento.

Lo primero que se hizo en el levantamiento de los procedimientos fue:

- ✓ Se observó detalladamente su desarrollo.
- ✓ Se consultó cada paso hasta tener la suficiente claridad.
- ✓ Se describió de manera exacta y fiel lo que sucedió.

- ✓ Se registro el procedimiento en forma detallada en la Planilla de levantamiento de procedimiento
- ✓ Se consulto con las personas que intervenían y se estableció su correcta interpretación.
- ✓ Se reunió la documentación, papelería o formatos utilizados y las respectivas anotaciones que hacen los usuarios (internos y externos).

Después de contar con una adecuada descripción de los procedimientos del área, se represento gráficamente en un Diagrama de Flujo (Véase la Figura 1), teniendo en cuenta la simbología definida para tal fin (Véase la Figura 2).

3.1.1.3.3 Diagramas de procesos

Se diseñaron flujogramas donde se diagramo cada proceso, para que en forma gráfica, se puedan establecer los diferentes pasos a dar para la ejecución, así como también las dependencias que participan en el desarrollo de procedimientos.

Flujograma o Diagrama de Proceso: El gráfico (Véase la Figura 1), presenta en forma dinámica la secuencia de las operaciones o actividades y permite conocer y comprender el proceso que se describe, a través de los pasos que ejecuta cada una de las áreas o dependencias que intervienen en él. Así mismo posibilita identificar redundancias, operaciones innecesarias y elementos de control.

A través de los diagramas se logro examinar en forma detallada el proceso; esta actividad debe responder a los siguientes interrogantes:

¿Qué se hace? Identifica la finalidad, resultado que se obtiene o justificación de la actividad u operación que se desarrolla.

¿Dónde se hace? Sirve para establecer el sitio en donde se desarrolla el proceso.

¿Cuándo se hace? Determina el orden o la secuencia del proceso. Fija la posición exacta de cada paso dentro del proceso.

¿Quién lo hace? Detecta que dependencia o personas, desarrollan el proceso.

¿Cómo lo hace? Identifica los medios (métodos y técnicas) para realizar la actividad u operación.

Ventajas de los Flujogramas:

- Permiten describir rápidamente los procedimientos que conforman un proceso.
- Muestran los hechos más significativos de un proceso.
- Proporcionan un medio más eficaz para comparar los procesos actuales de una determinada operación o actividad en una dependencia específica.
- Muestran cuando los documentos entran en trámite y determina claramente las omisiones y demoras en los procesos.
- Sirven de guía para la implantación o mejoras de los procesos.
- Permiten visualizar en forma rápida la redundancia o duplicidad de actividades.

Se pueden presentar problemas en la definición en la medida que:

- No se cuente con el concepto de las personas que intervienen.
- El levantamiento se efectúe de manera rápida y con fallas de registro.

- La exclusión de las observaciones presentadas.
- La falta de programación del trabajo, afectando el funcionamiento del área.

3.1.2 Análisis

3.1.2.1 Objetivo

Determinar las áreas de oportunidad de un proceso y/o área, mediante la identificación de re - trabajos, actividades duplicadas, procesos aislados, etc.

3.1.2.2 Actividades

Se Identificaron elementos que agregan o no, valor a la misión y visión del área identificando la duplicidad de funciones o retrabajos y reprocesos.

- Confiabilidad
- Oportunidad
- Exactitud

3.1.2.3 Preguntas para el análisis de un proceso

3.1.2.3.1 Su conveniencia

- ¿Es prioritario concentrarse en el análisis del proceso en cuestión?
- ¿Que busca el proceso?
- ¿El proceso agrega el valor a la sociedad por su realización?
- ¿El proceso cumple su objetivo?
- ¿Existen alternativas mejores que el proceso actual?

3.1.2.3.2 El mejoramiento de las características del proceso

- ¿El trámite presume la buena fe del ciudadano?
- ¿El proceso tiene un diseño apropiado y un uso adecuado de la tecnología?
- ¿Pueden reducirse algunos de los costos visibles o invisibles del proceso?
- ¿Puede mejorarse la eficiencia y la eficacia del proceso?
- ¿Puede mejorarse la agilidad, transparencia y reducir el riesgo de corrupción?

3.1.2.3.3 La atención al ciudadano

- ¿Se ofrece una atención amable al ciudadano?
- ¿Se informa y orienta debidamente al ciudadano?
- ¿Se diseñan organismos que facilitan el cumplimiento del mismo y se ofrece contraprestación al ciudadano?
- ¿Se vulneran los principios de igualdad, celeridad, economía e imparcialidad?
- ¿Existen mecanismos de control y de reclamación sobre la situación de cada proceso?

3.1.2.4 El mejoramiento de procesos congestionados

- Balancear mejor las líneas de servicio (nuevas ventajas para simplificar el procedimiento, mas soporte a operaciones en la ruta crítica, etc.)
- Mejorar la tecnología del servicio (procedimientos automatizados, recursos informáticos, memoria de los procesos, etc.)
- Desconcentrar, descentralizar o delegar la prestación del servicio.

- Utilizar mecanismos no presentables (uso del correo, uso del teléfono, correo electrónico, procedimientos autorizados, etc.)
- Aplicar las oportunidades de prestar el trámite o servicio (horarios extendidos, jornada continua).
- Simplificar el proceso (usar firmas más simples y sistemáticas, reducir pasos inocuos, permitir que el usuario avance en el desarrollo del proceso).
- Reducir el número de usuarios del trámite (reducir usuarios, disminuir factores que producen sistemáticamente quejas y reclamaciones, etc.)
- Orientar debidamente al ciudadano evitando que realice trámites innecesarios.

3.1.3 Desarrollo de Modelos Conceptuales

3.1.3.1 Objetivo

Se Definió de forma MACRO **el deber - ser de los sistemas de trabajo**, de un área.

3.1.3.2 Actividades

- ⇒ Se definieron las **políticas operativas** sobre las que debe funcionar el sistema de trabajo, tales como los **niveles de decisión** de cada puesto, las frecuencias en las que se debe realizar cada proceso, los tiempos de vigencia, etc. (Cargas de Trabajo)
- ⇒ Diagramas de flujos de procesos e información, detallando las decisiones que se deben tomar y los responsables de cada actividad o decisión.
- ⇒ Explicación del sistema, detallando la forma de como se debe realizar cada actividad.
- ⇒ Diseño y elaboración de todos los reportes y formatos que se utilizarán en el nuevo sistema, buscando el mayor grado de automatización posible.

3.2 ETAPA II. MEJORAMIENTO CONTINUO

3.2.1 Desarrollo de Sistemas de Trabajo Detallados

3.2.1.1 Objetivo

Se documento a detalle todos los sistemas de trabajo definidos en los modelos conceptuales, así como todos los documentos y herramientas que soportan al sistema de trabajo.

3.2.1.2 Actividades

- Se documentaron todos los procesos en Diagramas de Flujo.
- Documentar las y explicaciones políticas que soportan al sistema de trabajo.
- Se documentaron el conjunto de indicadores que fueron implementados.

3.2.2. Análisis de Requerimientos

3.2.2.1 Objetivo

Se determinaron los parámetros de cómo el sistema de información automatizado debe apoyar el sistema de trabajo de un área y/o proceso.

3.2.2.2 Actividades

- Se determinaron las entradas (inputs) y las salidas (outputs) del sistema.
- Se definen las interacciones entre los usuarios y el sistema y los tipos de transacciones que se realizarán.
- Define las localidades en donde operará el sistema.
- Define las interacciones del sistema con otros sistemas.

- Se definieron los reportes que arrojaron el sistema de información.

3.3 ETAPA III. ACTIVIDADES DE SOPORTE

3.3.1 Capacitación

3.3.1.1 Objetivo

Trasmitir a todos los involucrados los nuevos sistemas de trabajo que se utilizaron.

3.3.1.2 Actividades

- Identificar a los asistentes de la reunión.
- Elaborar la agenda de la capacitación
- Acordar la logística de la capacitación con el Jefe de Área
- Seleccionar a los capacitadores
- Impartir la capacitación.
- Definir mecanismos de evaluación

3.3.2 Implementación

3.3.2.1 Objetivo

Lograr que los sistemas de trabajo propuestos se implanten en toda la organización, buscando crear en las personas una nueva cultura de trabajo.

3.3.2.2 Actividades

- Implementar hombre a hombre con todo el personal del área.
- Vivir la problemática del área con cada uno de los involucrados.
- Hacer que el nuevo sistema de trabajo sea parte de la cultura del personal.

Ajustar los procedimientos durante la implementación.

- La implementación comienza desde el primer día.
- Es de vital importancia la presencia de los consultores en el área.
- El personal del área nos tiene que ver como si fuéramos sus compañeros de trabajo.
- Tenemos que conocer todo lo que sucede día a día en el área.

3.3.3 Definición de Estructuras

3.3.3.1 Objetivo

Definir las estructuras organizacionales óptimas para trabajar con el nuevo sistema de trabajo.

3.3.3.2 Actividades

- Identificar las funciones del personal involucrado
- Establecer tiempos para cada una de las actividades
- Balancear la carga de trabajo
- Definir el número óptimo de personas para laborar en el área.
- Definir los perfiles necesarios.
- Definir la estructura óptima considerando perfiles y funciones.

3.3.4 Auditorias

3.3.4.1 Objetivo

Asegurar que los cambios implementados permanezcan en el tiempo.

3.3.4.2 Actividades

- Identificar los puntos de control de cada uno de los procesos.
- Diseñar una auditoria que asegure que se cumplan los puntos de control identificados.
- Seleccionar al área que se responsabilizará de llevar a cabo las auditorias.
- Implementar la aplicación de las auditorias a los nuevos sistemas de trabajo.

3.3.5 Entrega Definitiva de Manuales de Procedimiento

3.3.5.1 Objetivo

Afinar la documentación de todos los sistemas de trabajo implementados.

3.3.5.2 Actividades

- Formalizar la entrega de Manuales de Procedimiento.
- Afinar códigos, claves, versiones.
- Realizar últimos ajustes al contenido de los manuales de procedimiento.
- Generar la copias de cada uno de los manuales de procedimiento.
- Coordinar la publicación en la red de los manuales de procedimiento.

4. PROCEDIMIENTOS

En este capítulo se describen las etapas claves que estructuraron el proyecto de una forma coherente de acuerdo como así lo estipula la Unidad Administrativa Aeronáutica Civil por medio de la Oficina Asesora de Planeación y su Grupo de Organización y Calidad Aeronáutica. Está compuesto por cada una de las etapas que se siguieron para la conformación del Libro de Área o Manual de Procedimientos, teniendo en cuenta las normas y funciones asignadas por la Ley y sus Decretos reglamentarios, así como la metodología utilizada por la Entidad.

4.1 ASIGNACIÓN DEL AREA OBJETO DE ESTUDIO Y CONFORMACIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO

Por Medio de un Inventario de Libros de Área Levantados en la Entidad el Jefe Oficina Asesora de Planeación y su Grupo de Organización y Calidad Aeronáutica, determinó el Área objeto de estudio para la elaboración del Libro (Grupo Archivo General), el cual se le asignó al realizador del proyecto (Pasante).

Una vez definida el Área objeto de Estudio, se conformó el Grupo de Trabajo, compuesto por:

- Jefe del Área objeto de Estudio (Jefe Grupo Archivo General) y Funcionarios intervinientes.
- Realizador del proyecto (Pasante)
- Jefe Oficina Planeación y Calidad Aeronáutica

4.2 ELABORACIÓN DEL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Se elaboró una agenda de trabajo en la que se programó, en coordinación con el Grupo de Organización y Calidad Aeronáutica y El Grupo Archivo General, las fechas en que se llevaría a cabo las visitas en forma de entrevistas para la recopilación de información por parte del realizador del proyecto (Pasante). Igualmente se coordinó con el Jefe del Grupo Archivo General, un asesoramiento de las actividades de cada una de las personas involucradas en los procesos y trámites sobre el objetivo de proyecto, para evitar resistencia y poca cooperación al suministrar la información, ya que ellos son la fuente de información.

Después de constantes asesoramientos al Personal, se fue facilitando la labor, ya que los funcionarios poco a poco entendieron el verdadero significado y alcance del levantamiento de la información que al final beneficiaría a todos aquellos que estuvieran implicados.

4.3 RECOPIACION Y ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para la recopilación y administración de la información concerniente al Grupo Archivo General se lograron determinar los métodos de entrevista y observación directa (métodos de recolección de información).

Mediante la entrevista se recopiló la información a cada uno de los funcionarios sobre: cuales eran los pasos para llevar a cabo las actividades ó tareas y como lo hacían, cuales eran sus funciones y cuanto tiempo se gastaba en cada una de las actividades.

4.4 METODOLOGIA UTILIZADA

La Oficina Asesora de Planeación y su Grupo de Organización y Calidad Aeronáutica con los pasantes suministró la metodología, interactuando como los dueños de los Procesos.

Así mismo se asesoró el Grupo, de como se elaborarían los correspondientes manuales de procedimientos, y a su vez como sería la administración, actualización y mantenimiento de los mismos en coordinación con la Dirección de Informática.

4.4.1. Etapas

→ **IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES Y PROCESOS.** Se consultó el catálogo del Inventario General de Trámites, donde se encuentra relacionados ó identificados los Trámites de cada de las Áreas de la Entidad y para los procesos no identificados se consultó con el Jefe del Grupo Archivo General para definir qué procedimientos eran necesario levantar, diligenciando la planilla que se presenta a continuación:

Cuadro 2. Planilla para Levantamiento de Procesos

 <p align="center"> UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AERONÁUTICA CIVIL ÁREA O DEPENDENCIA </p>	<p align="center"> FUNDAMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTOS PLANILLA NO. 1 </p>
1. NOMBRE DEL PROCESO / TRÁMITE:	
2. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	
3. CLAVE:	
4. OBJETIVOS:	
5. BASE LEGAL:	
6. DOCUMENTOS:	
7. MEDIDAS Y POLITICAS DE AUTOCONTROL:	

Fuente: Metodología aplicable para la Elaboración de Manuales de Procedimientos”, de la Universidad Nacional

Los factores básicos con los cuales se tuvo que tratar fueron las preguntas analíticas fundamentales como son: Por qué, Dónde, Quiénes, Cuando y Cómo;

➔ **LEVANTAMIENTO Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.**

Para el Levantamiento de la Información de los procedimientos y trámites se ubicaron las personas involucradas en los mismos y se realizaron las siguientes actividades:

- Observar detalladamente el desarrollo del procedimiento
- Consultar con cada persona responsable de la actividad para obtener mayor claridad.

- Escribir detalladamente y de manera exacta lo que sucedía en la Planilla para el levantamiento de la información, que se muestra a continuación:

Cuadro 3. Planilla para el Levantamiento de Procedimientos

 <p style="text-align: center;"> UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AERONAUTICA CIVIL OFICINA DE PLANEAMIENTO DIVISION DE ORGANIZACIÓN Y CALIDAD AERONAUTICA </p>			<p>DESCRIPCION Y ANALISIS DE PROCEDIMIENTOS</p> <p>PLANILLA No. 2</p>
1. NOMBRE DEL PROCESO:			
2. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:			
3. CLAVE:			
4. Paso	5. DESCRIPCIÓN	6. EJECUTANTE O RESPONSABLE	7. TIEMPO

Fuente: Martínez Bermúdez Rigoberto, “Manual de Procedimientos“. Editorial O&M Colombia. 1997, Oficina de Organización y Calidad Aeronáutica. Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil.

- ➔ **IDENTIFICACION DEL ORGANIGRAMA.** El organigrama se diseño de acuerdo a la información suministrada por el Jefe del Grupo Archivo General, quien maneja la organización y los niveles jerárquicos dentro del Grupo.

Se realizaron las siguientes Actividades:

- Diseño del Organigrama por parte Realizador del Proyecto. El Organigrama se diseñó en el programa Visio 5.0 y se le asignó un código, teniendo en cuenta el esqueleto del índice para la unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil,

pues en el desarrollo de cada documento, este era el punto básico para darle una identificación al documento.

1.1 Estructura del Departamento

1.1.1 Secretaria General

1.1.1.1 **Grupo Archivo General**

➔ **FUNCIONES.** En cuanto a la identificación y descripción de las funciones a las que corresponden los funcionarios del Grupo Archivo General, se realizaron las siguientes actividades:

- De acuerdo al Organigrama diseñado se identificaron el número de personas que trabajan en el Área y los cargos.
- Consultar el Manual descriptivo de Funciones y requisitos de la Dirección de Talento Humano -Grupo de Carrera Administrativa- donde se obtuvo la información sobre los perfiles de los funcionarios.
- Se realizaron entrevistas en cada uno de los puestos de trabajo para recopilar información y establecer observaciones por parte de los funcionarios que son objetos del estudio, ya que ellos son quienes verdaderamente intervienen en cada uno de los procedimientos.
- Se definió con el Jefe y Profesional de la Oficina Asesora de Planeación y su Grupo de Organización y Calidad Aeronáutica y el Jefe del Grupo Archivo general, diferenciar los cargos por funciones, para mejor identificación del responsable en cada actividad en los diagramas de flujo.
- Diligenciamiento de un formato ya preestablecido por la entidad para los Manuales de Procedimientos (véase Cuadro 4).

Cuadro 4. Formato preestablecido para Funciones

	FUNCIONES		
	Función: Nombre del Cargo (Jefe Grupo)		
	Fecha: 11/07/04	Clave: PO	Página: 1 de 2

OBJETIVO DEL CARGO	
En este espacio coloque el o los objetivos al cargo que usted reporta.	
DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DEL PUESTO	
Dependencia	Dependencia en la cual usted labora.
Área a la que pertenece	Área a la cual corresponde su dependencia.
Experiencia	Experiencia necesaria para aspirar al cargo.
Nivel de educación	Nivel de educación necesario para aspirar al cargo
Puesto al que reporta	El puesto o cargo de su Jefe inmediato.
Personas a su cargo	Numero de personas que tiene a cargo, si tiene.
Herramientas	Herramientas o conocimientos específicos que son necesarios para el óptimo desempeño del cargo.
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
Describa las funciones que usted realiza describiendo las actividades empezando con verbo en infinitivo (terminación ar, er o ir).	
PROCESOS EN QUE SE INTERVIENE	
Enumere y describa los procesos en los que usted interviene desempeñando las funciones anteriormente consignadas.	

- A las funciones se le asignó un código, teniendo en cuenta el esqueleto del índice para la unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, pues en el desarrollo de cada documento, este era el punto básico para darle una identificación al documento.

1.2 Funciones

1.2.1.02 Secretaria General

1.2.1.03 **Grupo Archivo General**

- ➔ **CARGAS DE TRABAJO.** Cargas de Trabajo se levantaron con base:

- Las funciones que realiza cada funcionario.
- Se determinaron los tiempos que se requieren para cada uno de las Actividades por medio de entrevistas hechas a cada uno de los Funcionarios y por observación.
- Diligenciamiento de un formato ya preestablecido por la entidad para los Manuales de Procedimientos (véase Cuadro 5).
- A las cargas de trabajo se le asignó un código, teniendo en cuenta el esqueleto del índice para la unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, pues en el desarrollo de cada documento, este era el punto básico para darle una identificación al documento.

1.3 Análisis de Cargas de Trabajo

1.3.1.02 Secretaria General

1.3.1.03 **Grupo Archivo General**

Cuadro 5. Formato Preestablecido para las Cargas de Trabajo

	<p>LISTA DE ACTIVIDADES ESTIMADAS</p>	<p>Clave:</p>			
<p>ÁREA: _____</p> <p>Objetivo del Cargo: _____</p>	<p>Nombre del Área</p> <p>Nombre del Cargo</p>				
# de Actividad	Descripción de la Actividad <small>Descripción de las funciones</small>	Unidad de Medida	FREC.	Vol.	Tiempo Estimado

➔ **FORMATOS PREIMPRESOS Y REPORTE DEL SISTEMA.** Se identificaron los Formato Preimpresos que fueran soporte en cada uno de los procedimientos por medio de consulta con los mismos funcionarios. Las actividades que se realizaron fueron siguientes:

➤ Se diseñaron los Formatos en Excel y Word

➤ Para realizar la explicación de un documento que se haya definido o que este involucrado en uno de los procesos desarrollados se deberán incluir los siguientes puntos:

- **Objetivo:** Define el propósito, razón o justificación del documento.
- **Alcance:** Características o actividades en las cuales se aplica el documento.
- **Usuarios:** Indica las áreas que tienen relación con el documento o que deben conocerlo.
- **Definiciones:** Términos que merecen una explicación para el mejor entendimiento y aplicación del documento. También se incluyen siglas y abreviaturas. Los términos deben ir ordenados alfabéticamente.
- **Puntos importantes:** Observaciones específicas sobre el documento que deberán de ser tomadas en cuenta para su correcta utilización.

En aquellos campos del documento donde no se tiene información para colocar, se escribe la expresión “No aplica”. No deben dejarse espacios en blanco.

➤ A las Formas y Formatos Preimpresos se le asignó un código, teniendo en cuenta el esqueleto del índice para la unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, pues en el desarrollo de cada documento, este era el punto básico para darle una identificación al documento.

1.4 Instructivo de Reportes y Formatos

5.2 Formatos Preimpresos

5.2.1.02 Secretaria General

5.2.1.03 **Grupo Archivo General**

➤ **REPORTES DEL SISTEMA**

Se identificaron los **Reportes** que arroja el sistema con los funcionarios encargados del manejo.

- Para la explicación del Reporte del Sistema se utilizó el mismo formato utilizado en los formatos preimpresos.
- A los Reportes del Sistema se le asignó un código, teniendo en cuenta el esqueleto del índice para la unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, pues en el desarrollo de cada documento, este era el punto básico para darle una identificación al documento.

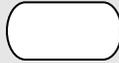
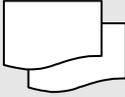
➔ **DOCUMENTACION DE LOS TRÁMITES Y PROCESOS.** Después de recopilada la información sobre trámites y proceso, identificación de los cargos, funciones, reportes y formatos preimpresos se inició con la elaboración de los sistemas de trabajo (flujogramas, explicaciones y políticas), ligando toda la información recopilada.

Las herramientas que se utilizan para documentar los procesos y trámites son las siguientes:

➤ **DIAGRAMAS DE FLUJO:**

Este formato se desarrolla con el programa Visio 5.0; en el cual se incluye todo el procedimiento del proceso, esta metodología contiene la numeración en cada uno de los pasos la cual se utiliza para la explicación del mismo. La simbología utilizada en los diagramas es la siguiente:

Cuadro 6. Simbología para los procedimientos

NOMBRE	SIGNIFICADO	SIMBOLO
Comienzo / fin	Indica el comienzo y el fin de un diagrama que representa un proceso	
Actividad / Proceso	Representa cualquier clase de función en el proceso. Ejemplo: Ejecutar una operación definida que tengan como resultado un cambio de valor, forma, ubicación, entre otras.	
Documento	Representa cualquier documento o formato que se presenta durante el proceso. En caso de ser varios documentos o copias de este se representa por dos símbolos sobrepuestos.	
Decisión	Representa una decisión. Tiene una sola entrada de datos y varias alternativas de salida.	
Proceso predefinido	Representa un proceso determinado que consiste en una o más operaciones o pasos que han sido definidos previamente.	
Conector de Proceso	Representa una salida hacia otra parte del diagrama o una entrada desde otra parte del mismo. Los conectores correspondientes deben tener la misma identificación.	
Conector de página	Indican la continuación del diagrama en el inicio de otra página. Los conectores correspondientes deben tener la misma identificación.	
Sentido de circulación del flujo de trabajo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben ejecutar los distintos pasos, definiendo de esta manera la secuencia del proceso.	

Fuente: Martínez Bermúdez Rigoberto, “Manual de Procedimientos“. Editorial O&M Colombia. 1997, Oficina de Organización y Calidad Aeronáutica. Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil.

Para los documentos de los diagramas de flujo se utilizó el siguiente formato:

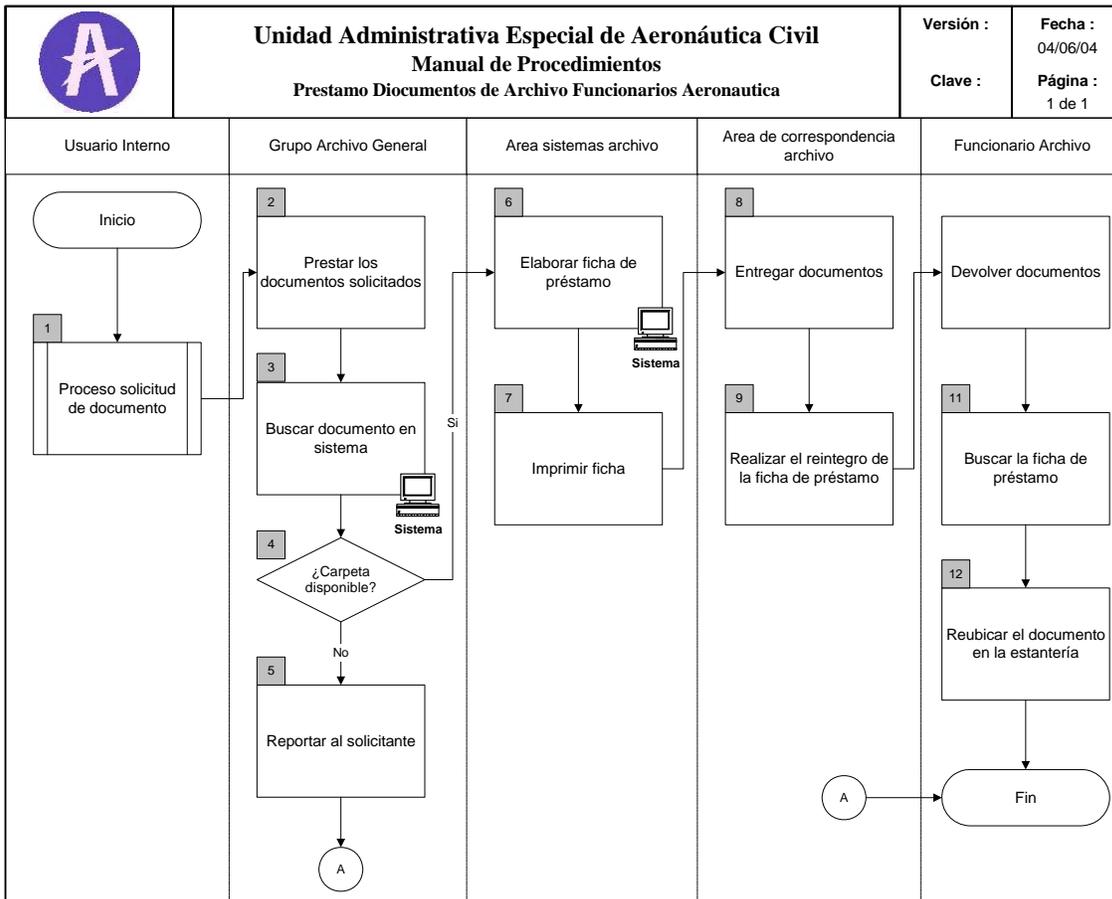


Figura 2. Formato para el Diagrama de Flujo

- Nombre de la Entidad:** En este espacio se especifica el nombre de la entidad. El nombre que se utilizará es el siguiente: "Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil"
- Manual de Procedimientos:** Se especifica dentro de la documentación que este diagrama de flujo es parte del Manual de Procedimientos. Se escribe en minúsculas con un tamaño de 14 puntos y negrita.

- **Sistema al que pertenece:** Especifica el área que responde directamente por el documento. Se escribe en minúsculas con un tamaño de 14 puntos.
 - **Nombre del diagrama de flujo:** Se especifica el nombre del procedimiento o del Organigrama a ser plasmado en el documento. Se escribe en minúsculas con un tamaño de 12 puntos.
 - **Versión:** Número consecutivo de la edición del documento, teniendo en cuenta que tres modificaciones o un cambio fundamental en el documento generan una nueva versión. Se escribe en números con un tamaño de 10 puntos.
 - **Clave:** Identificación del documento de acuerdo con este procedimiento. Se escribe con un tamaño de 10 puntos.
- A los Sistemas de Trabajo se le asignó un código, teniendo en cuenta el esqueleto del índice para la unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, pues en el desarrollo de cada documento, este era el punto básico para darle una identificación al documento.

1.5 Sistemas de Trabajo

1.5.1 Secretaria General

1.5.2 **Grupo Archivo General**

- **Fecha:** día, mes y año (dd/mm/aa) en el cual fue publicado el documento. A partir de esta fecha el documento tiene validez para todos sus usuarios. Se escribe con un tamaño de 10 puntos.

- **Página:** Número de la página del documento con relación al número total de páginas. Se escribe en números arábigos con un tamaño 10 puntos.
- **Logotipo:** Para todos los documentos que se realicen en este formato el logotipo a utilizar será el siguiente:



- **Denominación de Cargos:** Descripción de los cargos de las personas responsables de la actividad.
- **Representación gráfica del procedimiento**
- **Fecha:** día, mes y año (dd/mm/aa) en el cual fue publicado el documento. A partir de esta fecha el documento tiene validez para todos sus usuarios. Se escribe con un tamaño de 10 puntos.
- **Página: de :** Número de la página del documento con relación al número total de páginas. Se escribe en números arábigos con un tamaño 10 puntos.
- **Pie de página:** En el caso de los diagramas de flujo y organigramas no se incluye pie de página.

➤ **EXPLICACION DEL DIAGRAMA DE FLUJO:**

Este formato se desarrolló Word, para su diligenciamiento se consultó los diagramas de flujo y la planilla para el levantamiento de la información del Procedimiento; describiendo y enumerando cada pasó de acuerdo con la secuencia en que se realiza y que se encuentra plasmada en el diagrama de flujo.

Para la Explicación del diagrama de flujo se utilizó el siguiente formato:

	EXPLICACIÓN DEL DIAGRAMA DE FLUJO		
	Título: Nombre del Proceso		
	Fecha: 11/07/04	Clave: PO	Página: 1 de 2

I. OBJETIVO:

Definir el propósito, razón o justificación del documento. La redacción se debe hacer en un lenguaje sencillo, evitando términos complicados o técnicos. El objetivo comenzara con el verbo en infinitivo indicando una acción. El objetivo puede tener una o más oraciones que inician con un verbo en infinitivo.

II. ALCANCE:

Describir la información que se utiliza durante el proceso. Es una descripción breve que mencione de manera general el proceso, utilizando como base la información del proceso. Por ejemplo, para la Organización del Fondo Acumulado.

Su proceso inicia con el diagnostico de los documentos donde se recolecta la mayor cantidad de datos sobre este, después procede a su investigación que es donde se ubica el ente productor, luego se realiza el plan de trabajo para su organización, para hacer posible una fuente de información y consulta eficaz; eficiente para los usuarios.

III. USUARIOS:

Los usuarios responsables de las actividades del proceso son:

Área	Cargo

Es importante mencionar que la actualización del proceso, estará en cabeza del Jefe de Área responsable, ya que finalmente él es el dueño del proceso, la modificación a los archivos físicos estará en cabeza del Grupo de Organización y Calidad Aeronáutica.

IV. DEFINICIONES:

Términos que merecen una explicación para el mejor entendimiento y aplicación del documento. También se incluyen siglas y abreviaturas. Los términos deben ir ordenados alfabéticamente. Incluir las definiciones de términos no comunes o exclusivos de la Aeronáutica o del proceso mismo que son mencionados en el diagrama de flujo. Por ejemplo:

Conservación de Documentos: Conjunto de medidas tomadas para garantizar el buen estado de los documentos. Puede ser preventiva o de intervención directa. Métodos utilizados para asegurar la durabilidad física de los documentos, por medio de controles efectivos incluyendo los atmosféricos.

Fondo: Totalidad de las series documentales de la misma procedencia o parte de un archivo que es objeto de conservación institucional formada por el mismo archivo, una institución o persona.

Organigrama: Representación grafica de la estructura orgánica de algún tipo de organización o entidad, que indica las distintas oficinas o unidades administrativas que conforman una entidad u organismo.

Identificación Documental: Primera etapa de la labor archivística que consiste en indagar, analizar y sistematizar las categorías administrativas y archivísticas en que se sustentan la estructura de un fondo.

Serie Documental: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

V. PUNTOS IMPORTANTES:

Observaciones Específicas sobre el documento que deberán ser tomadas en cuenta para su correcta utilización. Por ejemplo:

- El documento Zxy debe recibirse antes del onceavo mes del año.

Notas:

- En aquellos campos del documento donde no se tiene información para colocar, se escribe la expresión "No aplica". No debe dejarse espacios en blanco.
- Toda letra en negrita no debe formar parte del documento, es explicación que ayuda a la comprensión para la elaboración del mismo.
- El formato debe respetarse con el fin de buscar una estandarización de todas las explicaciones de los procesos.

➤ POLÍTICAS:

Se reglamentan según lo estipulado por el Archivo General de la Nación y se cumple con las normas establecidas por la Aeronáutica Civil para su correcto funcionamiento.

Para las Políticas se utilizó el siguiente formato:

	POLÍTICAS		
	Título: Nombre del Proceso		
	Fecha: 11/07/04	Clave: PO	Página: 1 de 2

Ej.:

- ✓ *Los documentos se colocaran en las unidades de conservación adecuadas, que se identificarán por la correspondiente signatura topográfica. (Reglamentado por el Acuerdo 011 de 1996)*

→ **DISEÑO DEL MODELO CONCEPTUAL.** Después de tener la idea MACRO del deber- ser de los Sistemas de Trabajo de la División, se elaboró el Modelo Conceptual en el programa Visio 5.0, utilizando el mismo formato de los diagramas de flujo. El Modelo Conceptual no va acompañado por Explicación y Políticas.

- Al Modelo Conceptual se le asignó un código, teniendo en cuenta el esqueleto del índice para la unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, pues en el desarrollo de cada documento, este era el punto básico para darle una identificación al documento.

12. Modelos Conceptuales

12.13 Control y Seguridad Aérea

12.13.01 **Grupo Archivo General**

➔ **INDICADORES DE GESTIÓN.** Los Indicadores de Gestión se diseñaron en coordinación con la División de Evaluación de Gestión –Oficina de Planeamiento- ; donde se determinó:

- Diseñar Indicadores de tal forma que se pudiera medir la calidad de prestación del servicio, ya que es la función del Grupo y va a depender de las necesidades del Usuario.
- Se determinó utilizar indicadores de Eficiencia, Eficacia y Calidad.
- Para realizar la explicación de un documento que se haya definido o que este involucrado en uno de los procesos desarrollados se deberán incluir los siguientes puntos:

- **Objetivo:** Define el propósito, razón o justificación del Indicador.
- **Responsable:** Área objeto de estudio.
- **Frecuencia:** Frecuencia con que se realiza la actividad.
- **Formula:** Descripción de la formula
- **Explicación Fórmula**
- **Interpretación:** del indicador.
- **Gráfica:** Representación gráfica del indicador.

- A los Indicadores se le asignó un código, teniendo en cuenta el esqueleto del índice para la unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, pues en el desarrollo de cada documento, este era el punto básico para darle una identificación al documento.

1.6 Índiceres de Gestión

1.6.1 Secretaria General

1.6.2 **Grupo Archivo General**

➔ **AUDITORÍAS.** Las Auditorias se diseñaron en coordinación con la Oficina de Control Interno; se consultó el documento donde se define la auditoria y la metodología utilizada.

Se realizaron las siguientes actividades:

- Reunión con el funcionario de Control Interno encargado de las auditorias y coordinar el trabajo. Después de coordinar el trabajo el Funcionario dio instrucciones al realizador del proyecto (Pasante) para que:
 - Identificar los Puntos de control de cada uno de los procedimientos.
 - Identificar las actividades a evaluar
 - Describir detalladamente las actividades que debe realizar el Auditor en cada punto de control, utilizado en formato establecido.
 - Se identificó el funcionario responsable en ese punto de control para entrevistarlo y observar más a fondo como realizaba la actividad.
 - Diseñar la planilla de la Auditoria que debe diligenciar el auditor para llevar cabo la auditoria.
 - Para realizar la definición de la auditoria deberán incluir los siguientes puntos:

Definición de Auditoria

Objetivo:

Responsable:

Frecuencia:

Fuentes de Información:

Puntos Importantes

➤ Para realizar la Explicación de la auditoria deberán incluir los siguientes puntos:

Responsables: Oficina de Control Interno

Área involucrada: Oficina de Control y Grupo Archivo General

Frecuencia: cada cuanto se van realizar las auditorias.

Cuadro 7. Formato para la explicación de auditorias

Puntos de control	Actividades a Evaluar	Muestra	Pond. ind	Pond. Global
		De acuerdo al Criterio del Auditor		

Clave	Concepto	Descripción
1.	Fecha de la Auditoria	Fecha en la cual se da inicio a la Auditoria, reporte al Jefe del Área para su revisión. La fecha tiene el formato DD/MM/AAAA.
2.	Fecha de Entrega de la Auditoria	Fecha en la cual se entrega el reporte al Jefe del Área para su revisión. La fecha tiene el formato DD/MM/AAAA.

➤ A las Auditorias se le asignó un código, teniendo en cuenta el esqueleto del índice para la unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, pues en el desarrollo de cada documento, este era el punto básico para darle una identificación al documento.

1.7 Instructivo de Reporte y Formato

6.2.1.02 Secretaria General

6.2.1.03 Grupo Archivo General

➔ **PROCESOS BÁSICOS Y PLANES DE CONTINGENCIA.** Algunos documentos están ya preestablecidos por la entidad para todas las áreas y dependencias, para los cuales solo es necesario buscarlos en la red, imprimirlos e incluirlos como documento físico dentro del Manual de Procedimientos pues tienen igual importancia para la comprensión de este por cualquier usuario en caso de consultarlo. Para nuestro libro no se implementan los planes de contingencia ya que no lo amerita ningún procedimiento.

Los documentos a incluir son:

➤ **Procesos Básicos:** Los procesos básicos determinan:

a) **Administración de Usuarios de Componentes Tecnológicos:** Se establece por el proceso de la autorización de los jefes de área para solicitar la asignación o baja de cualquier funcionario o grupo, pertenecientes a su área.

Siempre que se requiera solicitar un cambio en la asignación de un grupo dentro del sistema se debe explicar claramente las razones de dicha solicitud, y si fuera del caso anexar resolución que establece el acto administrativo. La responsabilidad de la solicitud de asignación o baja en el grupo de un funcionario está en cabeza del jefe de área correspondiente.

b) **Manual de documentación:** En este manual se describen los parámetros para documentar los procesos en la Unidad Especial Administrativa Aeronáutica Civil (UAEAC), con el fin de contar con un diseño único para la definición y explicación de los procedimientos que se definan en cada una de sus áreas.

c) **Actualización de los Libros de Área:** Corresponde a la actualización de los procedimientos que hayan sido sujetos de una modificación, debido a una mejora o a un cambio en las actividades realizadas para llevar a cabo el proceso.

d) **Definición de Auditorias:** define todos lo parámetros que se deben tener en cuenta para realizar una auditoria.

4.4.2 Ajustes de la información a incluir en el manual.

Una vez impreso el Manual de Procedimientos se examina de forma minuciosa para determinar posibles errores en claves, paginación, etc. También se revisa que todos y cada uno de los procesos y documentos estén aprobados con la firma del Jefe del Grupo Archivo General, igualmente se lleva a cabo la impresión de los Procesos Básicos, el plan de contingencia general y el proceso y definición de auditorias, para anexarlos al Manual.

Luego de la revisión y visto bueno se da lugar a realizar el correspondiente índice, el cual se desglosa de acuerdo al número de clave que presenta cada documento de acuerdo al siguiente orden:

- Modelos Conceptuales
- Procesos Básicos
- Organigrama
- Funciones
- Cargas de Trabajo
- Procesos (Diagrama de flujo, Explicación y Políticas)
- Formatos Preimpresos
- Reportes del Sistema
- Auditoria
- Plan de Contingencia

Ya sin documentos para anexar y presentándose listo e impreso, al Manual se le realizan tres perforaciones con una maquina perforadora especial en la parte izquierda, las cuales sirven para colocarle una pasta argollada de tres anillos, esta pasta es proporcionada e implementada por Oficina Asesora de Planeación y su

Grupo de Organización y Calidad Aeronáutica especialmente para los Manuales de Procedimientos y quien también es encargada de realizar la portada y el lomo.

Cabe resaltar que se realizan tres impresiones del Manual como soporte físico, las cuales son destinadas a:

- a. Dirección Legal para la tramitación de la correspondiente resolución.
- b. Dos copias para el Grupo de Organización y Calidad Aeronáutica. Una copia para O Y C y una copia para la Validación de los Procedimientos.

Igualmente se hace su inclusión en la red del sistema de información de la entidad para su correspondiente consulta por parte de los usuarios, permitiendo que cualquier funcionario tenga acceso al manual, independientemente de su área, dependencia o función.

4.4.3 Preparación de la Resolución que adopta el manual.

El Oficina Asesora de Planeación y su Grupo de Organización y Calidad Aeronáutica tramita la Resolución mediante oficio remisorio dirigido a la Dirección Legal, quien revisa e imparte su aprobación, para la posterior firma del Acto Administrativo por parte Director General y Secretario General de la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil.

5. RESULTADOS

Al terminar la práctica se logro cumplir con el objetivo general del proyecto que consistió en Elaborar e implementar el Manual de Procedimientos o Libro de Área del Grupo Archivo General, identificando Modelos Conceptuales, Procesos Básicos, Organigrama del Grupo, Procesos y Procedimientos representados en Diagramas de flujo (Descripción gráfica) junto con su Explicación y Política, Cargas de Trabajo, Funciones, Formatos Preimpresos, Reportes del sistema, Definición de Auditorias, Indicadores de Gestión.

Dicha información necesitaba ser lo suficientemente explícita de manera que, aparte de quedar consignada en la RED para consulta de los mismos funcionarios de la entidad, se pudiera también, contar con un soporte físico en el cual los funcionarios encargados de desarrollar los trámites correspondientes entenderían de una forma más sencilla los procedimientos pertinentes a cada uno de ellos.

5.1 PROCESOS

Se levanto 1 trámite y 9 Procesos para un total de 10, equivalentes al 100 % de los procesos y trámites del Grupo Archivo General, identificando flujogramas, explicación del flujograma y políticas para seguir con el proceso de una cobertura total de la malla procedimetal.

El trabajo que se realizó en el Grupo está conformado por los siguientes trámites y procesos:

Cuadro 8. Relación de trámites y procesos del Grupo Archivo General

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL		CLASIFICACIÓN LEVANTADO	
AERONAUTICA CIVIL			
GRUPO ARCHIVO GENERAL			
No.	DESCRIPCIÓN	<i>Trámite</i>	<i>Proceso</i>
1	Solicitud Documentos de Archivo para Consulta Usuarios Externos	X	
2	Préstamo Documentos de Archivo Funcionarios Aeronáutica		X
3	Elaboración y Aplicación Tablas de Retención Documental (TRD)		X
4	Organización Física de la Documentación		X
5	Clasificación Documental		X
6	Organización del Fondo Acumulado		X
7	Conservación Preventiva del Archivo		X
8	Programa de Realmacenamiento		X
9	Programas Básicos de Primeros Auxilios para Conservación de Documentos		X
10	Programas de Mantenimiento para Conservación de Documentos		X

Fuente: Autor del Proyecto.

5.2 MODELO CONCEPTUAL

Inicialmente se recopiló la información para establecer el proceso macro que se realizaban en El Grupo, con ello se determinaron dos modelos conceptuales que abarcaba el Grupo, los cuales fueron:

Modelos Conceptuales de la Conservación Preventiva en los Archivos entre estos se encuentran; principales factores de deterioro en los bienes documentales, unidades documentales, unidades de conservación en archivos documentales, programa de sensibilización y toma de conciencia, programa de reproducción, equipo y materiales básicos (ver anexo 2) y Modelos Conceptuales de la Transferencia Documental entre estos se encuentra; transferencias documentales, transferencias primarias, transferencias secundarias, preparación de la documentación, embalaje (ver anexo 3). Mediante estos modelos conceptuales se determinaron los trámites y procesos que a nivel macro desempeñaba el Grupo Archivo General.

5.3 ORGANIGRAMA

La estructura organizacional que presenta en el Grupo Archivo General, está representada en un organigrama, el cual consiste por la Dirección General, la Secretaria General, un Jefe de Archivo General, el Área de Sistemas, el Área de Correspondencia y el Área de Organización Física (ver anexo 4).

5.4 FUNCIONES Y CARGAS DE TRABAJO

En cuanto a funciones y cargas de trabajo se determinaron para estas la identificación pertinente en cuanto a nombre y clave (véase Cuadro 9).

Cuadro 9. Relación e Identificación de Funciones y Cargas de Trabajo

Nombre	CLAVES	
	Funciones	Cargas de Trabajo
Jefe Archivo General	1.2.1.03.02.01	1.3.1.03.02.01
Correspondencia	1.2.1.03.02.02	1.3.1.03.02.02
Organización Física	1.2.1.03.02.03	1.3.1.03.02.03
Sistemas	1.2.1.03.02.04	1.3.1.03.02.04
Organización Física Conservación Preventiva del Archivo	1.2.1.03.02.05	1.3.1.03.02.05
Organización Física Organización Física Documental	1.2.1.03.02.06	1.3.1.03.02.06
Organización Física Organización Fondo Acumulado	1.2.1.03.02.07	1.3.1.03.02.07
Organización Física Clasificación Documental	1.2.1.03.02.08	1.3.1.03.02.08
Organización Física Programa de Realmacenamiento	1.2.1.03.02.09	1.3.1.03.02.09
Correspondencia Distribución y recepción de Series Documentales	1.2.1.03.02.10	1.3.1.03.02.10
Sistemas Préstamo Documentos Usuarios Externos y Funcionarios	1.2.1.03.02.11	1.3.1.03.02.11

Fuente: Autor del Proyecto

Se levantaron 4 funciones y 7 cargas de trabajo, correspondiente al 100% de los puestos de trabajo que existe en el Grupo. Las cargas de trabajo se determinan según las funciones; si nos damos cuenta en el cuadro anterior en la función de

organización física tiene cuatro cargas de trabajo y cada una de ellas se determina según la duración por cada proceso y el volumen existente en cada una de ellas, las funciones de cada puesto de trabajo están determinadas por la Aeronáutica Civil bajo resolución; podemos ver un ejemplo para las funciones (ver anexo 5) y cargas de trabajo (ver anexo 6)

5.5 FORMATOS PREIMPRESOS

Se identificaron las Formas y Formatos Preimpresos, utilizados en los trámites y procesos que adelanta en el Grupo Archivo General.

La información tomada queda consignada y dividida para cada uno de los formatos en tres partes:

- Sin Rotular
- Rotulado
- Explicación

Realizando la explicación al formato que esta rotulado. A continuación se describe los diferentes formatos identificados:

Cuadro 10. Relación e Identificación de Formatos Preimpresos

NOMBRE	CLAVE
Formato Diagnostico de la Documentación F2	1.3.1.03.02.01
Formato Planta Física del Archivo F1A	1.3.1.03.02.02
Formato Condiciones Ambientales F1B	1.3.1.03.02.03
Formato Estado de Conservación de los Documentos F1E	1.3.1.03.02.04

Formato Identificación de Asuntos en Fondos y Secciones F4	1.3.1.03.02.05
Formato Identificación de Fondos y Secciones por Deposito F3	1.3.1.03.02.06
Formato Prediagnostico de Archivos F1	1.3.1.03.02.07
Formato Sistemas de Almacenamiento F1C	1.3.1.03.02.08
Formato Tabla de Retención Documental	1.3.1.03.02.09
Formato Tabla de Valoración Documental	1.3.1.03.02.10
Formato Tipo de Unidades de Conservación F1D	1.3.1.03.02.11
Formato Único de Inventario Documental	1.3.1.03.02.12

Fuente: Autor del Proyecto

➤ Se levantaron 12 formatos preimpresos, correspondientes al 100% de formatos identificados y utilizados por el Grupo Archivo General (ver anexo 7).

5.6 REPORTE DEL SISTEMA

Se realizó la impresión del formato que arroja el sistema, una vez realizada la impresión de pantalla, la información tomada queda consignada y dividida para cada uno de los reportes en tres partes:

Sin Rotular, - Rotulado, - Explicación.

Realizando la explicación al reporte que esta rotulado. El trabajo que se realizó está conformado por el siguiente reporte:

Cuadro 11. Relación e Identificación de Reportes del Sistema

NOMBRE	CLAVE
Formato de Documento Solicitados a Archivo General	1.4.1.03.02.01

Fuente: Autor del Proyecto.

- Se levanto 1 reporte de sistemas arrojados por este (ver anexo 8).

5.7 INDICADORES DE GESTION

Se diseñaron indicadores de gestión en coordinación con la Oficina de Evaluación y Gestión, que midiera la eficiencia y la eficacia del Grupo Archivo General, los cuales se calculan para saber en que esta fallando el grupo en cualquiera de los procesos su formula es $x / y * 100$ (ver anexo 9).

A continuación se describe los indicadores de gestión implantados para el Grupo:

Cuadro 12. Relación de Indicadores de Gestión para El Grupo Archivo General

NOMBRE	CLAVE
Solicitud Documentos de Archivo para Consulta Usuarios Externos	1.5.1.03.02.01
Organización Física de la Documentación	1.5.1.03.02.02
Elaboración y Aplicación Tablas de Retención Documental	1.5.1.03.02.03
Clasificación Documental	1.5.1.03.02.04

Conservación Preventiva del Archivo	1.5.1.03.02.05
Organización del Fondo Acumulado	1.5.1.03.02.06
Préstamo Documentos de Archivo Funcionarios Aeronáutica	1.5.1.03.02.07
Programas de Mantenimiento para Conservación de Documentos	1.5.1.03.02.08

Fuente: Autor del Proyecto.

5.8 AUDITORIAS

Se diseñaron auditorias para los procesos que tenían puntos de control y se hallaron 2 procesos y 1 trámites de los levantados. (Véase cuadro 12)

La información tomada queda consignada y dividida para cada una de las Auditorias en tres partes:

Definición de Auditoria, Explicación de Auditoria y Formato de Auditoria (ver anexo 10).

Cuadro 12. Relación de Auditorias para El Grupo Archivo General

NOMBRE	CLAVE
Solicitud de Documentos para Consulta Usuarios Ex.	1.6.1.03.02.01
Organización Física de la Documentación	1.6.1.03.02.02
Préstamo Documentos Funcionarios Aeronáutica	1.6.1.03.02.04

Fuente: Autor del Proyecto.

6. CONCLUSIONES

- El manual de procedimientos es un documento que permite relacionar de forma secuencial los pasos necesarios para la ejecución de un proceso. Permite además establecer los ejecutores, pudiendo ser dependencias o empleados según sea el procedimiento, las responsabilidades, los tiempos de ejecución, los controles y las formas de utilización general.
- Al determinar la forma en que se debe desarrollar cada actividad de un proceso dentro de una organización, involucrando recursos humanos y tecnológicos, permitiendo evaluar las actividades para posibles mejoras, para optimizar los recursos y prestar un mejor servicio.
- La representación gráfica de los procedimientos en forma de flujogramas, hace que la información sea más explícita y fácil de entender por parte de las personas responsables de los trámites y procesos. Así mismo posibilita identificar duplicidad, operaciones innecesarias y elementos de control.
- Los flujogramas ó diagramas de flujo Permiten describir rápidamente los procedimientos que conforman un proceso, muestran los hechos más significativos de un proceso, proporcionan un medio más eficaz para comparar los procesos actuales de una determinada operación o actividad en una dependencia específica, Muestran cuando los documentos entran en trámite y determina claramente las omisiones y demoras en los procesos, Sirven de guía para la implantación o mejoras de los procesos, Permiten visualizar en forma rápida la redundancia o duplicidad de actividades.

- La presentación de los procedimientos en forma de sistemas de trabajo (flujogramas, explicación de flujogramas y políticas), busca crear en las personas una nueva cultura de trabajo.
- La metodología desarrollada e implementada por la Entidad, se observó que está sujeta a cambios a medida que se encuentren fallas, lógicamente los procesos y trámites son dinámicos y no están exentos de cambios en el futuro, por lo mismo tendrán que ser ajustados de acuerdo a la expedición de nueva normatividad cambiando parcial o radicalmente la ejecución del trámite.
- El estudio sirve como base para que la Entidad, implemente mejoras a algunos trámites y procesos, teniendo en cuenta obsolescencia, costos, duplicidad e interacción interinstitucional.
- Se presentó dentro de los funcionarios encargados de suministrar la información necesaria para el desarrollo del proyecto, una actitud de resistencia al cambio, debido a que pensaban que el proyecto pretendía suprimir puestos de trabajo, lo que en cierto punto los tensionó, pero finalmente fue superada debido a la colaboración de la Grupo de Organización y Calidad Aeronáutica, al estar comunicando constantemente la importancia que tenía para la Entidad el suministro de la información.
- Se definió y estableció el Organigrama del Grupo Archivo General de acuerdo a la información y parámetros establecidos por el Jefe de este Grupo, y Funciones de cada uno de los Funcionario, manteniendo un orden jerárquico piramidal y óptimo para trabajar con los sistemas de trabajo.

- En cuanto a las Funciones y Cargas de trabajo, se definió el día típico del personal responsable de realizar los procedimientos, donde se estableció todas las actividades que normalmente debían realizar al inicio, durante y al final del día. En muchos casos los funcionarios describían funciones que no les correspondían, lo cual fue definido gracias a la verificación de la información en cada uno de los puestos de trabajo por parte del realizador del proyecto.
- En lo concerniente a los Formatos preimpresos utilizados por el Grupo que se identificaron, van proporcionar una base para que sean modificados y mejorados, buscando el mayor grado de automatización y optimización de los recursos físicos, materiales y financieros.
- Debido a que El Grupo Archivo General no tenía establecidos indicadores de gestión para medir su desempeño, fue necesario diseñar unos indicadores que verdaderamente se ajustaran a las funciones del Grupo y a las necesidades de los Usuarios externos. Lo cual proporcionará a la Oficina de Evaluación de Gestión una parte para complementar los indicadores de la Entidad.
- Las auditorías diseñadas permitirá que las actividades que se realizan para llevar a cabo un trámite o un proceso, permanezcan con el tiempo, sin importar las personas que se designen como responsables de ejecutarlos, además la entidad se asegura que en cada uno de los procesos o trámites cumplan las políticas definidas para asegurar el transparente funcionamiento de los mismos.

- El proyecto concluye con la adopción del correspondiente acto administrativo (Resolución) y su inclusión en la red del Sistema de Información de la Entidad, igualmente dándose a conocer en un documento físico.
- Se cumplió con la elaboración e implementación de un Libro de Área, para el Grupo Archivo General de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, efectuando las etapas de levantamiento, validación de la información por el área dueña de los procesos, adopción de los mismos, mediante el correspondiente acto administrativo, su inclusión en la red del Sistema de Información de la Entidad, para su correspondiente consulta por parte de los usuarios.
- Es vital para un estudiante especialmente de Ingeniería Industrial realizar el trabajo de Pasantía, ya que al estar en contacto con el campo laboral, conoce el objeto del estudio de varios años y la aplicación que tiene objeto el programa académico dado en las aulas de clase.
- Este Manual estará sujeto a revisión a medida del tiempo para hacerle la actualización correspondiente ya que no se debe dejar así en esta única versión.

7. RECOMENDACIONES

- Los pasantes deberían estar de tiempo completo para que el desarrollo del proyecto sea un tiempo racional y se cuente con una mayor disponibilidad.
- La metodología utilizada debería ser puesta a revisiones ya que existen pasos que se realizan sin ningún fundamento o muy empírico es el caso de las cargas de trabajo que no se hace con ninguna clase de cálculos y se estiman tiempos no muy reales.
- Para el Levantamiento del Libro de Área, se recomienda que los pasantes participen en el proceso de mejoramiento, a través de racionalización, simplificación y supresión de trámites y procedimientos que no tengan valor agregado, ya que ellos conocen mejor que sus propios funcionarios, lo que sucede en el Área, por el trabajo de campo realizado.
- Se podría establecer medios de comunicación eficaces para la difusión de los diferentes proyectos que adelanta la Entidad, para que los funcionarios tengan conocimiento de lo que se está haciendo y porque se está haciendo, logrando así su participación activa en ellos. En este caso es necesario informar a todos los funcionarios acerca de la necesidad de implementar Manuales de Procedimientos, y así mismo de los beneficios que esto significa tanto para la entidad como individualmente, de esta manera mostraran más interés y se reduciría la resistencia y el negativismo al cambio.

- Ya que se tiene a mano la herramienta del intranet dentro de la entidad, sería el más óptimo de los ejercicios, ampliar el campo de acción de esta herramienta a la minimización de papelería, a una nueva delimitación de funciones con respecto a secretarías y auxiliares de oficina quienes definitivamente aumentan el tiempo de ejecución de los trámites e incluso al mismo usuario quien puede enviar la información por Internet o por medio magnético, que actualmente se utiliza en muy pocos trámites.

- Los formatos preimpresos son determinantes para el pleno desarrollo y cumplimiento de los procedimientos es necesario recomendar algunos puntos claves en cuanto a ello:
 - ❖ Desde el punto de vista de presentación, la Entidad debe tener una identificación o “pertenencia” Institucional, a través de la estandarización de sus formas manuales preimpresas, que le den uniformidad en ellas.

 - ❖ En cuanto al contenido, el formato debe consultar con las necesidades del usuario dueño del proceso, sin olvidar los requerimientos de tipo legal que se deben observar en su manejo y utilización.

 - ❖ Para los formatos que revistan cierta complejidad en su tramitación, es conveniente, acompañarlos de las respectivas instrucciones, que faciliten el lleno correcto de todas las casillas o espacios. Un llamado a “leer con atención antes de diligenciar el instrumento” debe ir al comienzo de su contenido a desarrollar.

- ❖ La impresión litográfica (Offset) de los formularios preimpresos, deberá estar centralizada en la División de Organización y Calidad Aeronáutica, la cual a su vez, coordinará previamente con la dependencia usuaria “dueña del proceso” el diseño o rediseño técnico de la misma para posteriormente autorizar su reproducción en el Grupo de Imprenta. Al respecto se recomienda que la Aeronáutica Civil por medio de la Oficina de Planeación – Grupo de organización y calidad aeronáutica elabore el correspondiente procedimiento de administración (Diseño / rediseño, codificación, control y seguimiento, etc.) de formas manuales preimpresas, como parte del Manual de Procedimientos, producto entregable por el autor.
 - ❖ Además en el diseño de formatos se deben tener en cuenta, otros aspectos de tipo general inherentes no solo a su presentación sino hasta donde sea posible en su tamaño, color de las tintas, tipos de letra, distancias entre líneas, el tamaño de cada línea, visibilidad, legibilidad, calidad del papel, periodicidad y sistema de impresión, número de copias, márgenes, etc.
- En cuanto a la relación Pasante – Empresa, se recomienda lo siguiente:
 - ☞ La universidad Libre a través de sus convenios podría establecer con las empresas un estímulo de carácter monetario con el estudiante, debido a las exigencias que éstas presenten con los pasantes.
 - ☞ Se recomienda a todos los estudiantes que estén en capacidad de optar al título de Ingeniero en cualquiera de sus ramas, que se inclinen por realizar una pasantía o practica laboral en alguna entidad, ya que realizando un trabajo teórico no se logra alcanzar la dimensión que tiene convivir e interactuar en el campo laboral.

☞ A la entidad se le recomienda que después de que un estudiante realice sus practicas y se determine un buen desempeño, que se tenga en cuenta para una futura vinculación de éste a la empresa si ésta lo requiere.

BIBLIOGRAFÍA

1. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN.
Prestación de tesis, trabajos de grado y otros trabajos de investigación NTC 1486.
Bogota INCONTEC.
2. UNIVERSIDAD NACIONAL. Metodologías aplicables a la Elaboración de Manuales. Talleres Grafica de imprenta de Imprenta de la Universidad Nacional, Colombia.
1997
3. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Reglamento General de Archivos.
Acuerdo N° 07 del 29 de Junio de 1994.
4. Reglamento Aeronáutico Colombiano -RAC-.
5. Sistema de Información de Planeamiento Administrativo y Financiero -PAF-.
6. LEY N° 594 JULIO 14 DEL 2000. por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
7. Guía General De Información Ciudadana Sobre Trámites de la Administración Pública de Colombia. Universidad Nacional de Colombia
8. www.aerocivil.gov.co pagina Internet de la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil.

ANEXOS

Anexo 1

Nombre del trámite:				Nombre del proceso:					
Nombre del procedimiento				Elaborado por:					
No.	Variable a considerar			Punto deficiente o inconveniente	Descripción de la modificación	Justificación	Implicaciones para el usuario	Implicaciones para la entidad	Acciones para implementarla
	Paso	Fase	Actividad						

FORMA DE LLENAR EL CUADRO CONSOLIDACIÓN DE ANÁLISIS DE TRÁMITES

Nombre del trámite. Escriba el nombre del trámite susceptible de mejora.

Nombre del proceso. Escriba el nombre del proceso que general el trámite.

Nombre del procedimiento. Escriba el nombre del procedimiento relacionado con el proceso y trámite anterior.

Elaborado por: Nombre de la persona o grupo que hace el análisis.

No. Hace referencia al número del paso del trámite citado afectado por alguna inconsistencia, a la fase del proceso o a la actividad del procedimiento.

Variable a considerar:

- **Paso:** Del cuadro 5 análisis del trámite, tome el paso que esté afectando en alguna forma el buen desarrollo del mismo y que va a ser objeto de modificación.
- **Fase:** Del cuadro 4 descripción y análisis de procesos y procedimientos, tome la Fase del proceso que esté afectando en alguna forma el buen desarrollo del mismo y que va a ser objeto de modificación.

- **Actividad:** Del cuadro 4 descripción y análisis de procesos y procedimientos, tome la Actividad del procedimiento que esté afectando en alguna forma el buen desarrollo del mismo, y que va a ser objeto de modificación.

Punto neurálgico, deficiente o inconveniente. Punto causante de la distorsión.

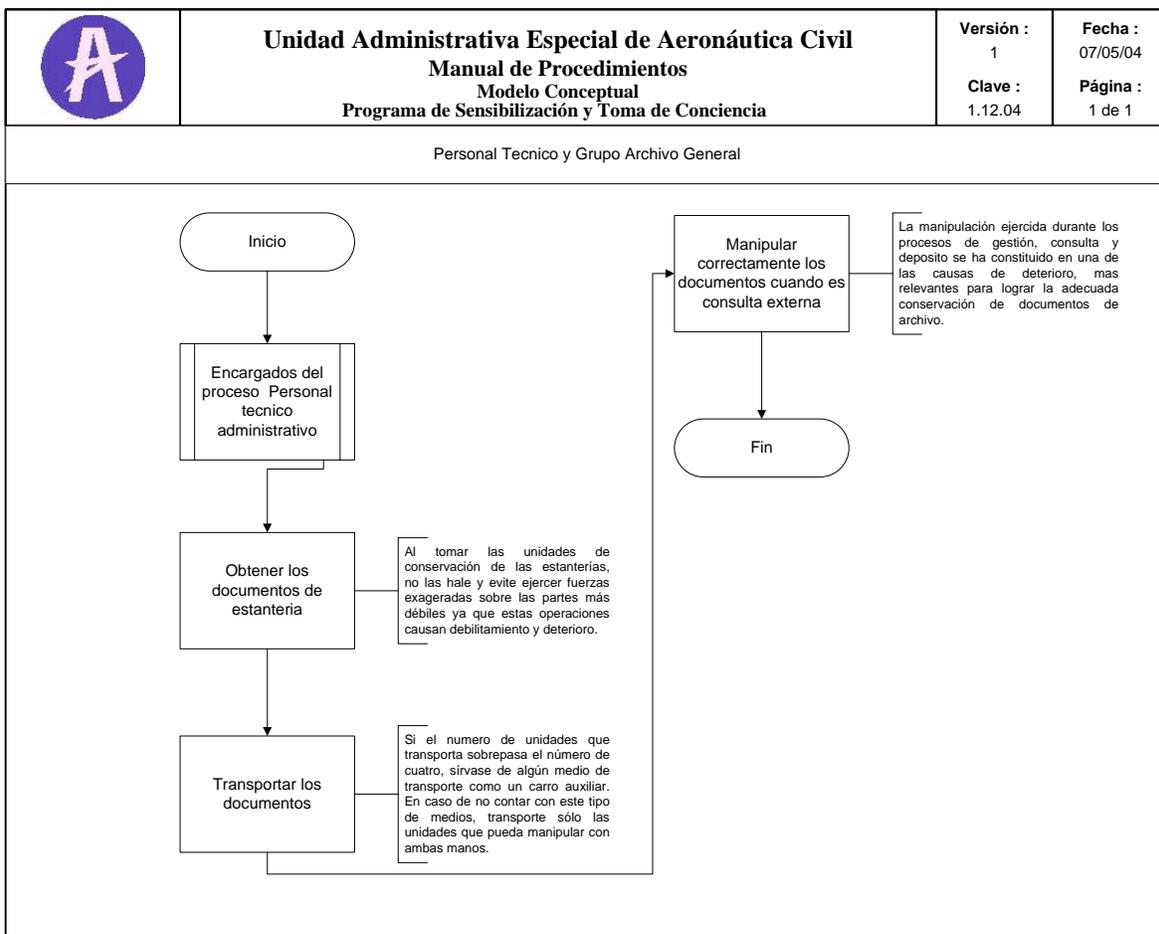
En qué consiste la modificación: Describa en forma clara en qué consiste la modificación, expresando en qué mejoraría el trámite, proceso o procedimiento.

Justificación: Razones por las que se debe adelantar las acciones de mejoramiento y los beneficios que se lograrían con su implementación.

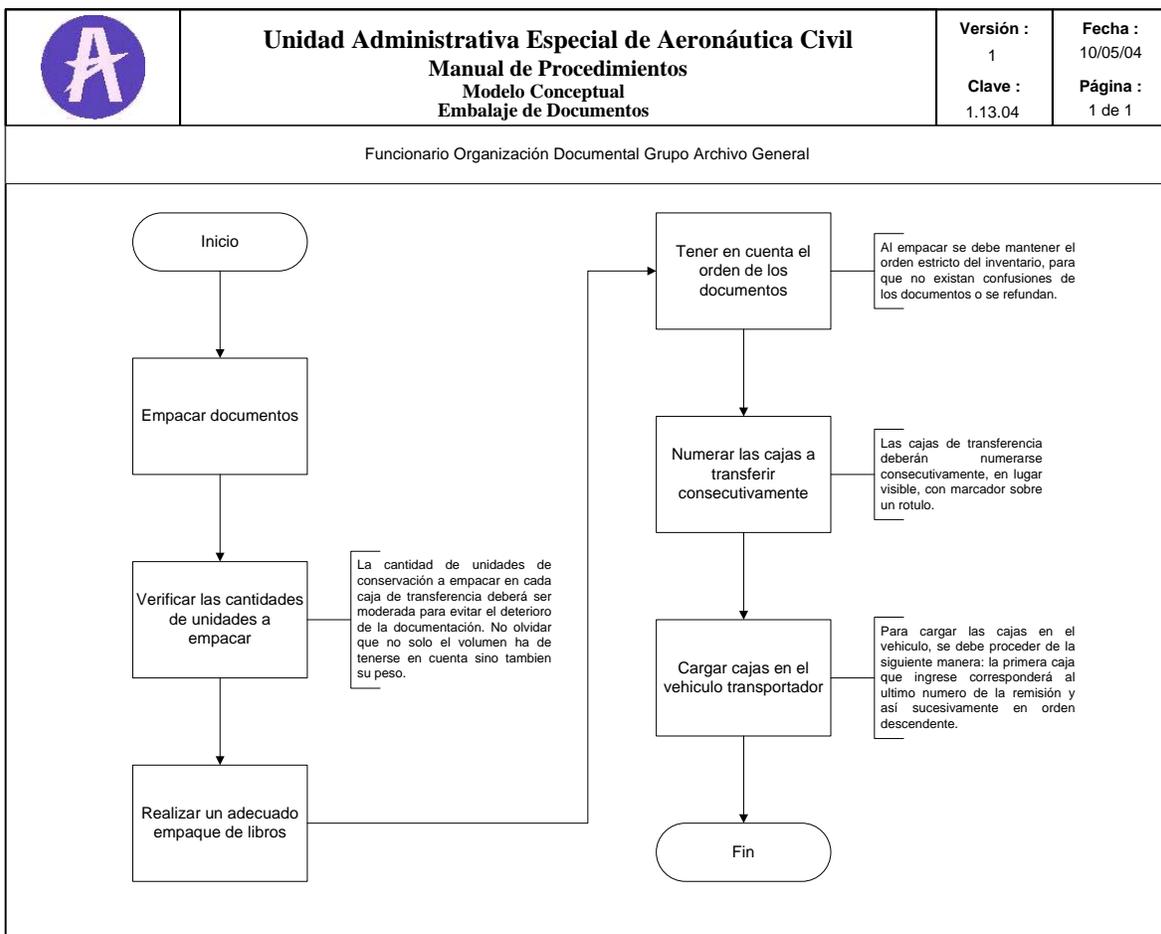
Implicaciones:

- **Para el Usuario:** Cuál sería el beneficio para el usuario, en términos de agilidad, costos, satisfacción de la necesidad.
- **Para la Entidad:** Posibles cambios en cuanto a reformulación de políticas, adquisición de elementos técnicos o modificación de normas que tengan que ver con el trámite proceso o procedimiento a racionalizar o suprimir.

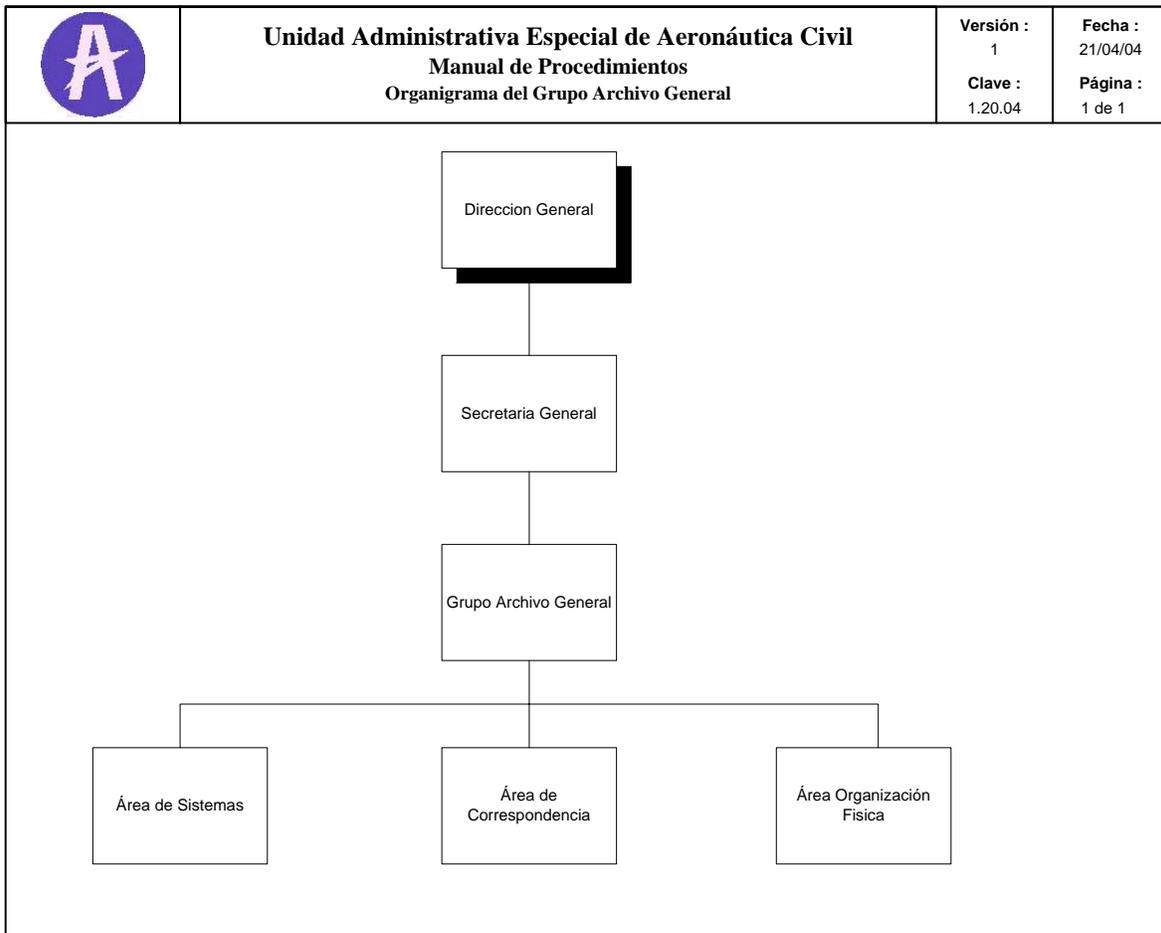
Anexo 2



Anexo 3



Anexo 4



ANEXO 5

	FUNCIONES		
	Función: Jefe Grupo Archivo General		
	Fecha: 28/07/04	Clave: 1.2.1.03.02.01	Página: 89 de 2

OBJETIVO DEL CARGO	
Coordinar con cada una de las dependencias de la Unidad las formas metodológicas de organización y clasificación de los archivos de gestión, de acuerdo con lo ordenado por la Tabla de Retención Documental (T.R.D).	
DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DEL PUESTO	
Secretaría u Oficina	Secretaria General
Área a la que pertenece	
Puesto al que reporta	Secretario General
Personas a su cargo	4
Herramientas	<ul style="list-style-type: none">♦ Manejo adecuado del computador y sus principales herramientas (procesador de palabras, hoja de cálculo).♦ Manejo del correo electrónico corporativo.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- Elaborar planes y programas tendientes al mejoramiento y oportuno servicio de préstamo y consulta.
- Controlar la consulta de los documentos que por Ley, se hallen restringidos en virtud de la privacidad.
- Velar por el cabal cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos en las Tablas de Retención Documental (T.R.D).
- Dar aplicación a los principios archivísticos consagrados en la Ley y desarrollar las políticas trazadas por el Archivo General de la Nación.
- Presentar al Comité de Archivo, para su estudio y aprobación los planes y proyectos en procura de una optima gestión de administración y conservación del Archivo Documental.
- Controlar el préstamo y la devolución del material de Archivo, cuando este ha salido de sus instalaciones.
- Adelantar estudios sobre temas relacionados con el área de su especialidad y preparar material didáctico para su difusión y publicación.
- Rendir los informes permanentes y esporádicos, que solicite el Nivel Central, relacionados con el área.

PROCESOS EN QUE SE INTERVIENE

- Solicitud documentos de archivo para consulta usuarios externos.
- Préstamo documentos de archivo funcionarios aeronáutica.
- Elaboración y Aprobación de las T.R.D.
- Aplicación y Administración de las T.R.D
- Organización Física de la Documentación
- Clasificación Documental
- Organización Fondo Acumulado
- Programa de Re-almacenamiento
- Programas Básicos de Primeros Auxilios para Documentos de Conservación
- Programa de Mantenimiento para Documentos de Conservación

Anexo 6



LISTA DE ACTIVIDADES ESTIMADAS

CARGO: Sistemas
ÁREA: Archivo General
Objetivo del Préstamo Documentos Usuarios
Cargo : Externos y Funcionarios

Actividad # de	Descripción de la Actividad	Medida Unidad de	Frecuencia	Vol.	Estimado Tiempo	
1	Solicitud documento	Llamadas/ documentos	Diario	10	3	min.
2	Préstamo de documento	Personas	Diario	10	3	min.
3	Buscar en sistema	Documentos	Diario	10	3	min.
4	Elaboración ficha	Documentos	Diario	10	1	min.
5	Imprimir ficha	Documentos	Diario	10	5	seg.
6	Entrega documentos	Documentos	Diario	10	20	min.
7	Reintegro ficha préstamo	Documentos	Diario	10	20	min.
8	Devolución documentos	Documentos	Diario	10	20	min.
9	Búsqueda de ficha	Documentos	Diario	10	1	min.
10	Reubicación del documento en estantería	Documentos	Diario	10	2	min.



REPORTES Y FORMATOS

Título: Sistemas de Almacenamiento F1C

Fecha: 27/08/04

Clave: 1.3.1.03.02.08

Página: 94 de 2

Objetivo:

Determinar sitios o áreas específicas de almacenamiento, ubicación y conservación de los documentos.

Responsable:

Grupo Archivo General

Frecuencia:

Única Vez

Fuentes de Información:

Dependencia que se encuentra en pre-diagnostico.

Puntos Importantes

Este informe se constituye en la base para la captura de la información necesaria para la organización del fondo acumulado

Clave	Concepto	Descripción
1	Sistema de Almacenamiento	Operación a realizar.
2	Nombre del Sitio	Lugar donde se realiza el pre – diagnostico.
3	Deposito	Numero del deposito en el cual se esta realizando el pre – diagnostico de la documentación.
4	Estantería: cerrada, abierta u otra	Especificar a cual de estas tres estanterías pertenece.
5	Ubicación	Localización del archivo.
6	Material	Tipo de material almacenado.
7	Estado	En que estado de conservación se encuentra el material.
8	Archivadores	Decir si los documentos se encuentran ubicados en estos, en vez de la estantería.

ANEXO 8

	Unidad Administrativa Especial		
	AERONAUTICA CIVIL		
			
486	«ORDEN»		
DOCUMENTO SOLICITADO			
HISTORIA LABORAL U OTROS	«IDENTIFICACION» «NOMBRE» ESTANTE BODEGA CAJA		
DEPENDENCIA: <i>SOLICITADO POR:</i>	«DEPENDENCIA» «SOLICITADO_POR»		
FECHA DE EGRESO:		FECHA DE INGRESO:	
ENTREGADO POR: _____	RECIBIDO POR _____		



Unidad Administrativa Especial

AERONAUTICA CIVIL



486

1

«ORDEN»

2

DOCUMENTO SOLICITADO

**HISTORIA
LABORAL**

U

3

OTROS

«IDENTIFICACION»

«NOMBRE»

5

ESTANTE

6

BODEGA

7

CAJA

8

4

9

DEPENDENCIA:

«DEPENDENCIA»

«SOLICITADO_POR»

10

SOLICITADO POR:

FECHA DE EGRESO:

11

**FECHA DE
INGRESO:**

12

13

ENTREGADO POR:

14

RECIBIDO POR



REPORTES Y FORMATOS

Título: Documento Solicitado Archivo General

Fecha: 31/08/04

Clave: 1.4.1.03.02.01

Página: 98 de 2

Objetivo:

Llevar un control de los documentos que se solicitan y a su vez de los documentos que son reintegrados al Archivo General, para garantizar la permanencia y conservación de los documentos.

Responsable:

Grupo Archivo General

Frecuencia:

Diaria por documento

Fuentes de Información:

Programa de Excel donde se llevan los registros de los prestamos y devoluciones.

Puntos Importantes

No aplica

Clave	Concepto	Descripción
1	486	Numero que le corresponde en la lista de series documentales.
2	Orden	Es un número consecutivo que se lleva en la organización de los documentos.
3	Historia laboral u otros	Se identifica el documento solicitado para determinar en que lugar se localiza.
4	Identificación	Numero de cedula o nombre de carpeta o numero resolución o proceso disciplinario o numero contrato.
5	Nombre	Nombre de la persona o HK o resolución o expediente o contrato.
6	Estante	Campo numérico opcional.
7	Bodega	El documento se puede localizar en bodega 1, 2 o 3.
8	Caja	Campo numérico opcional para documentos.
9	Dependencia	Lugar de la entidad donde realizan el préstamo del documento.
10	Solicitado por	Persona que realiza la solicitud del documento.
11	Fecha de Egreso	Día, mes y año del préstamo del documento.
12	Fecha de Ingreso	Día, mes y año de devolución del documento.
13	Entregado por	Nombre de la persona que entrega el documento.
14	Recibido por	Nombre de la persona que recibe el documento

ANEXO 9

	INDICADORES DE GESTION		
	Título: Préstamo Documentos de Archivo Funcionarios Aeronáutica		
	Fecha: 20/08/04	Clave: 1.5.1.03.02.07	Página: 100 de 2

Objetivo:

Atender la prestación de los servicios archivísticos a los funcionarios y velar por la integridad, autenticidad, veracidad, fidelidad y reserva de la información contenida en los documentos de archivo y por la adecuada utilización de los mismos.

Responsable:

Grupo Archivo General

Frecuencia:

Diaria

Formula:

Cantidad de documentos despachados/
Cantidad de documentos solicitados

Explicación de formula:

Cantidad de documentos solicitados: unidades documentales y demás información solicitada diariamente por las diferentes dependencias del nivel central de la entidad, en calidad de préstamo.

Cantidad de documentos despachados: una vez recibidas las solicitudes se procede a localizar los documentos físicamente en la estantería, se constata la existencia del documento, se elabora la ficha de préstamo y se envía el documento a la dependencia solicitante.

Se calcula por: Cantidad de documentos despachados / Cantidad de documentos solicitados

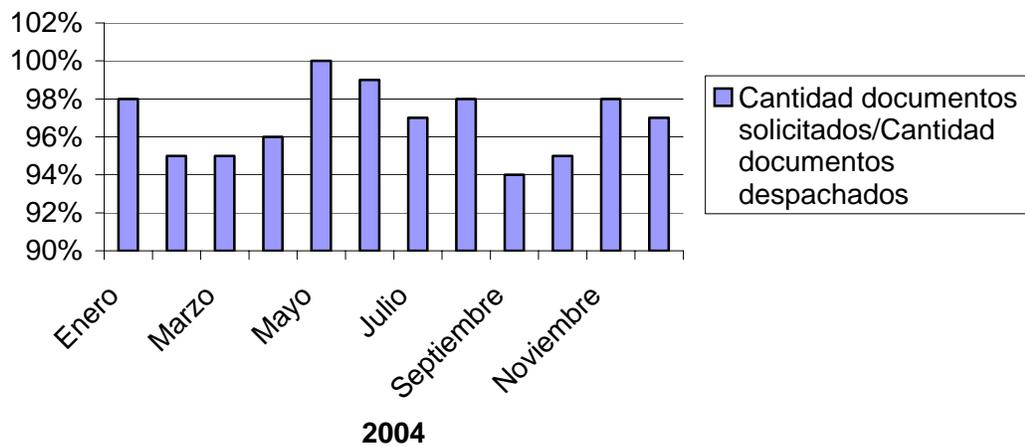
Enero $149/151 * 100 = 98\%$

Febrero $1387145 * 100 = 95\%$

Los demás cálculos de los siguientes meses se hallaron de la misma forma.

Grafica

Prestamo Documentos Archivo Funcionarios Aeronautica



ANEXO 10

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS		
	Título: Organización Física de la Documentación		
	Fecha: 20/08/04	Clave: 1.6.1.03.02.02	Página: 102 de 1

Objetivo:

Verificar que los procesos ejecutados en el Grupo Archivo General, sean racionales y se cumplan de acuerdo con las normas y los principios de economía, eficiencia, eficacia y transparencia.

Responsable:

Oficina de Control Interno

Frecuencia:

Se realizara con base en los planes anuales de Auditorias, establecidos por la Oficina de Control Interno.

Fuentes de Información:

Grupo Archivo General

Puntos Importantes

El formato debe estar debidamente diligenciado y firmado. Es necesario que el auditor conozca los procesos de auditoria, teniendo como referencia las claves de los procesos a auditar.

El numero de elementos que se van a tomar de muestra, depende de la objetividad y experiencia del auditor, así como del numero de Solicitudes que componen el universo a auditar. El valor de la ponderación global del punto de control no se modificará.



REPORTES Y FORMATOS AUDITORIAS

Título: Organización Física de la Documentación

Fecha: 20/08/04

Clave: 1.6.1.03.02.02

Página: 103 de 2

Responsable:

Oficina de Control Interno

Área Involucrada:

Oficina de Control – Grupo Archivo General

Frecuencia:

Se realizará con base en los planes anuales de Auditorias, establecidos por la Oficina de Control Interno.

Puntos de control	Actividades a Evaluar	Muestra	Pond. ind	Pond. Global
Relación de documentos	Revisar las relaciones de archivo	De acuerdo al Criterio del Auditor	100	50
Sistemas	Sistematizar la documentación		100	50

El sombreado es para la identificación de los Puntos de Control en su explicación.

Clave	Concepto	Descripción
1	Fecha de la Auditoria	Fecha en la cual se da inicio a la Auditoria. La fecha tiene el formato DD/MM/AAAA.
2	Fecha de Entrega de la Auditoria	Fecha en la cual se entrega el reporte al Jefe de Control Interno para su revisión. La fecha tiene el formato DD/MM/AAAA.
3	Período Cubierto	Fecha de inicio, del periodo cubierto por la Auditoria. Las fechas tienen el formato DD/MM/AAAA.
4	A	Fecha en la cual termina el período cubierto por la Auditoria. La fecha tiene el formato DD/MM/AAAA.
5	Nombre del Auditor	Nombre completo del funcionario responsable de la auditoria al área y de diligenciar el formato.
6	Relación de documento	Punto de control que busca auditar, a partir de una muestra, de acuerdo con la percepción del auditor, que los documentos que llegan al Archivo (físico), tengan la misma relación con lo que viene en lo escrito para así de esta forma proceder a los demás pasos operativos de la organización de los documentos. Además para que se lleve un registro y control en la entrega de los documentos.
7	Revisar relaciones del Archivo	<p>Se verifica físicamente la existencia de los archivos transferidos constatando la equivalencia entre los títulos registrados en la relación contra las carpetas físicas.</p> <p>Al verificar que todo esto este correcto se procede con el proceso de organización, de no estar lo físico al par con la relación se procede a devolver los documentos para verificar que paso con el documento faltante y así poder prestar el mejor servicio.</p>
8	Total	<p>Suma (por fila) de las calificaciones dadas a un elemento de la muestra, lo que nos muestra el cumplimiento de los requisitos de una muestra evaluada.</p> <p>La fórmula se obtiene al multiplicar la calificación de las actividades por 10 (El sistema genera de forma automática, la calificación).</p>

9	Total por Actividad	Suma (por columna) de las casillas que corresponden a la suma total de cada actividad evaluada del punto de control, de acuerdo con el número de muestras evaluadas, nos indica el cumplimiento de cada actividad. (El sistema genera de forma automática, la operación).
10	Ponderación	Corresponde al valor relativo asignado al punto de control evaluado. El valor del punto de control sobre el total de la auditoria es del 100%.
11	Total por Actividad- Total	Valor que corresponde de sumar la calificación total dada a cada elemento de la muestra. La calificación máxima que puede tener el punto de control es de 1000, de acuerdo al diseño de la fórmula. (El sistema genera de forma automática, la operación).
12	Total sección	Multiplicación que resulta del producto entre la ponderación y el Total por Actividad- total. (El sistema genera de forma automática, la operación). El valor máximo que puede tener la sección es de 200 puntos.
13	Sistemas	Punto de control que busca auditar, a partir de una muestra, de acuerdo con la percepción del auditor, que se tiene implementado un mecanismo de control en cuanto a: Ingresos de documentos al Grupo. El número consecutivo de radicación, Nombre del usuario, Clase de del solicitud, Reparto, Resultado del estudio (notificado ó aprobado), Fecha en que se entrega el documento para Mecanografía, Fecha en que se entrega el documento para firma del Jefe, Archivo pendiente, Fecha de Entrega del documento.

14	Sistematizar Documentación	<p>Una vez organizadas e identificadas las nuevas unidades de conservación, estas pasan al área de sistemas en donde son registradas identificando los siguientes campos:</p> <p>Nombre de la carpeta o serie documental Nombre del archivo transferente Fecha de los documentos Numero de tomos (sí los hay). Numero de folios (sí los hay). Numero de carpeta Numero de estante</p> <p>Después de realizar este proceso se ubica cada uno de los documentos en unidades de conservación y se pasan a la estantería correspondiente.</p>
15	Total	<p>Suma (por fila) de las calificaciones dadas a un elemento de la muestra, lo que nos muestra el cumplimiento de los requisitos de una muestra evaluada.</p> <p>La fórmula se obtiene al multiplicar la calificación de las actividades por 10 (El sistema genera de forma automática, la calificación).</p>
16	Total por Actividad	<p>Suma (por columna) de las casillas que corresponden a la suma total de cada actividad evaluada del punto de control, de acuerdo con el número de muestras evaluadas, nos indica el cumplimiento de cada actividad. (El sistema genera de forma automática, la operación).</p>
17	Ponderación	<p>Corresponde al valor relativo asignado al punto de control evaluado.</p> <p>El valor del punto de control sobre el total de la auditoria es del 20%.</p>

18	Total por Actividad- Total	<p>Valor que corresponde de sumar la calificación total dada a cada elemento de la muestra.</p> <p>La calificación máxima que puede tener el punto de control es de 1000, de acuerdo al diseño de la fórmula. (El sistema genera de forma automática, la operación).</p>
19	Total sección	<p>Multiplicación que resulta del producto entre la ponderación y el Total por Actividad- total. (El sistema genera de forma automática, la operación).</p> <p>El valor máximo que puede tener la sección es de 200 puntos.</p>
20	Calificación (porcentaje)	<p>Calificación expresada en porcentaje a todos los procesos y/o procedimientos en el formato aplicado al área durante la auditoria. Es la suma de todas las calificaciones asignadas a los puntos de control, "Total sección", divididas entre el máximo de puntos a obtenerse en el formato.</p>
21	Calificación (conceptual)	<p>Calificación expresada en palabras conceptuales dependiendo de un rango: si se obtiene un resultado menor a 60% la auditoria es "Insatisfactoria", si es menor a 70% es "Aceptable", si es menor a 86% es "Buena", y si es menor de 95% será "Muy Bueno", si es mayor o igual a 96% será "Excelente". (El sistema genera de forma automática, la calificación conceptual).</p>
22	Puntos Cualitativos	<p>Escribir situaciones que no se pueden medir en la auditoria al área pero que afectan o son amenazas para la calificación de la auditoria.</p>
23	Comentarios del Auditor	<p>Escribir las razones de las situaciones presentadas que disminuyen la calificación de la auditoria basado en el análisis del auditor. También se pueden escribir sobre puntos que afectan favorablemente el desempeño de la auditoria al área.</p>
24	Recomendaciones del Auditor	<p>Escribir recomendaciones que sirvan para corregir las desviaciones presentadas.</p>

25	Compromiso al Área Auditada	Escribir compromisos concretos, especificando fechas de cumplimiento y de seguimiento para el área, basados en las recomendaciones con la finalidad de mejorar la calificación en auditorias posteriores.
26	Firma	Firma del funcionario responsable de la auditoria y diligenciamiento del formato.
27	Nombre	Nombre del funcionario auditor, responsable del diligenciamiento del formato.
28	Firma	Firma del jefe del área auditada.
29	Nombre	Nombre del jefe del área auditada.
30	Firma	Firma del Jefe de la Oficina de Control Interno.
31	Nombre	Nombre del jefe Control Interno

VII. APROBACIÓN.

Revisado: Jorge Villota
Líder Sistema de Auditorias
