

**Programa de divulgación del proceso técnico de transferencia documental en la
Secretaría de Educación de Medellín**

Miryam Irene Taborda Suaza

C.C. 42777416

Informe de trabajo de grado
como requisito para optar al título de:

Archivista

Asesora

Beatriz Elena Quiceno Gil

Universidad de Antioquia
Escuela Interamericana de Bibliotecología

2021

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme la salud y fortaleza para superar las dificultades que me han permitido ser la persona que soy ahora. A mis tías Rosita y Amantina, a mis hermanos, primos y amigos que siempre estuvieron a mi lado apoyándome y animándome en los tiempos más difíciles, cuando el agotamiento me impedía seguir, al igual que en los momentos más emotivos de mi vida. Gracias a su compañía y a su apoyo incondicional, pude culminar este trabajo de grado y cumplir esta etapa de Universidad con agrado y éxito.

A todos, muchas gracias.

Tabla de Contenido

| | |
|--|----|
| Resumen | 7 |
| Introducción..... | 8 |
| Objetivos..... | 11 |
| Objetivo general..... | 11 |
| Objetivos específicos | 11 |
| Pregunta de Investigación..... | 12 |
| Marco Teórico | 13 |
| La Gestión documental en la Alcaldía de Medellín..... | 13 |
| Divulgación en los archivos..... | 14 |
| Marketing en la gestión documental y los archivos..... | 15 |
| La promoción es una de las dimensiones del marketing, y aporta a la gestión documental | 16 |
| El plan de formación en la gestión documental y los archivos..... | 18 |
| Proceso de apropiación en la gestión documental | 20 |
| Metodología..... | 22 |
| Diseño metodológico..... | 23 |
| Encuesta | 24 |
| Entrevista | 25 |
| Grupo focal | 27 |
| Desarrollo metodológico | 29 |
| Resultados..... | 30 |
| Resultados de la encuesta..... | 30 |
| Conclusiones de esta etapa de la investigación. | 42 |
| Resultados de la entrevista..... | 43 |
| Análisis de la entrevista..... | 50 |
| Otras propuestas de los entrevistados..... | 51 |
| Conclusiones de la entrevista. | 52 |
| Grupo focal | 53 |
| Resultados y evidencias del grupo focal..... | 54 |
| Propuestas resultantes del equipo de trabajo # 1..... | 54 |
| Capacitación. | 54 |

| | |
|--|----|
| Asesoría y acompañamiento..... | 55 |
| Propuestas resultantes del equipo de trabajo # 2..... | 56 |
| Evidencias del taller realizado con el grupo focal..... | 58 |
| Propuesta de conocimiento..... | 61 |
| Propuesta de formación y propuesta de divulgación para la Secretaría de Educación de Medellín..... | 61 |
| Programa de formación..... | 61 |
| Objetivo del programa de formación..... | 62 |
| Metodología..... | 62 |
| Programa de divulgación..... | 68 |
| Objetivo del programa de divulgación..... | 68 |
| Metodología..... | 68 |
| Conclusiones y recomendaciones..... | 75 |
| Referencias..... | 78 |
| Anexos..... | 83 |
| Estructura de la encuesta en Google Forms..... | 83 |
| Estructura de la entrevista..... | 89 |
| Evidencias de la citación hecha por la Subsecretaría de Planeación Educativa de la SEM..... | 92 |
| Infográfico para informar y formar sobre la marcación de carpetas..... | 94 |
| Infográfico para informar y formar sobre la adecuada foliación de los documentos..... | 95 |
| Infográfico para informar y formar sobre la adecuada marcación de las cajas..... | 96 |
| Plegable para informar y formar sobre el proceso para desarrollar las transferencias documentales..... | 97 |

Lista de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Resultado de la entrevista por cada uno de los auxiliares administrativos..... | 45 |
| Tabla 2. Análisis de las características de valor de las propuestas..... | 60 |
| Tabla 3. Programa de formación: proceso técnico de transferencia documental de la Secretaría de Educación de Medellín | 64 |
| Tabla 4. Programa de divulgación: proceso técnico de transferencia documental de la Secretaría de Educación de Medellín | 70 |
| Tabla 5. Productos de edu - comunicación de elaboración propia, para el programa de formación y el programa de divulgación que se proponen..... | 74 |

Lista de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Pregunta transferencia primaria. | 31 |
| Figura 2. Pregunta tipo de documentos área de trabajo..... | 32 |
| Figura 3. Pregunta identificación documentos y códigos..... | 33 |
| Figura 4. Pregunta utilización guía de organización. | 34 |
| Figura 5. Pregunta ordenación de los documentos dentro del expediente..... | 35 |
| Figura 6. Pregunta foliación de los documentos al finalizar el trámite. | 36 |
| Figura 7. Pregunta reconocimiento de serie y subserie de los expedientes..... | 37 |
| Figura 8. Pregunta consulta del cronograma para las transferencias documentales..... | 38 |
| Figura 9. Pregunta conocimiento sobre la realización de la marcación de cajas..... | 39 |
| Figura 10. Pregunta sobre inventario documental. | 40 |
| Figura 11. Pregunta conservación de la constancia de recibo de la transferencia primaria. | 41 |
| Figura 12. Pregunta conocimiento para las transferencias primarias. | 42 |
| Figura 13. Evidencia de las propuestas de capacitación, asesoría y acompañamiento. | 54 |
| Figura 14. Infografía propuesta por el equipo # 2. | 57 |
| Figura 15. Grupo focal, miércoles 16 de junio del 2021. | 59 |

Resumen

Este trabajo de investigación se desarrolló, durante el 2021, en la Secretaría de Educación de Medellín (SEM), que se integra de tres subsecretarías y el despacho. Cada una de ellas cuenta con un pequeño equipo de auxiliares administrativos encargado de la gestión documental, y especialmente de realizar las transferencias primarias; talento humano que no contaba con el conocimiento ni las herramientas suficientes para desarrollar este proceso técnico, adecuadamente.

Con el desarrollo de este trabajo de investigación, indagamos las razones que dificultan la adecuada implementación de los procesos archivísticos por parte de los auxiliares administrativos y diseñamos un programa de formación y uno de divulgación, orientados a afianzar su conocimiento archivístico y facilitar el proceso de apropiación de las adecuadas prácticas de gestión documental y el proceso técnico de las transferencias primarias.

Esta propuesta permitirá que los auxiliares administrativos de la SEM se beneficien de un proceso de formación y retroalimentación permanente, mejorando así el cumplimiento del programa de gestión documental en la Secretaría.

Palabras claves: Archivística, transferencia documental, Alcaldía de Medellín, SEM, Secretaría de Educación de Medellín, programa de difusión, programa de formación, gestión documental; transferencias primarias.

Introducción

La Secretaría de Educación de Medellín (SEM) se compone del Despacho y las subsecretarías de Planeación educativa, Prestación del servicio educativo, y Administrativa y financiera. Cada una de ellas cuenta con un pequeño equipo de auxiliares administrativos encargado de la gestión documental, programa basado en ocho procesos técnicos: la planeación administrativa; producción; gestión y trámite; organización; transferencia; disposición de los documentos; preservación a largo plazo, y valoración; los cuales son procesos estandarizados, controlados y regulados por el Archivo General de la Nación (AGN), con el fin de llevar a cabo satisfactoriamente la administración de los archivos físicos, contribuyendo así a la aplicación de la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública (*Alcaldía de Medellín, 2021*).

La alcaldía de Medellín, como ente central de todas las secretarías, imparte directrices comunes, siendo una de ellas la de transferir los documentos de los archivos de gestión al archivo central; procedimiento que debe realizarse anualmente, a partir de cronogramas establecidos por el archivo central de la Alcaldía; a esto se le conoce como transferencias primarias.

El cumplimiento del Programa de Gestión Documental (PGD) es controlado y supervisado por auditorías internas, las cuales se encargan de identificar oportunidades de mejoramiento en relación con la eficiencia, calidad y transparencia en la gestión documental, para llegar a conclusiones válidas y fiables sobre su funcionamiento y hacer las correcciones necesarias en el proceso de gestión documental. Esto conlleva a establecer

procedimientos, protocolos y/o políticas internas, dentro de la normativa y legalidad vigente de la Alcaldía de Medellín.

En el año 2014, la Alcaldía de Medellín hizo la auditoría interna anual, encontrando que no se habían realizado las transferencias documentales de la Subsecretaría de prestación del servicio educativo en los años 2010, 2012 y 2013, lo que generó una no conformidad por no realizar los procesos de gestión documental en varios archivos; en razón a que se tenían documentos que no habían sido transferidos al archivo central de la Alcaldía.

A partir de ese momento se reconoció la importancia y necesidad de contar con una persona responsable del proceso técnico de transferencia, que se encargara de las transferencias documentales, de tal forma que ninguna de las subsecretarías incumpla con las directrices dadas por la Alcaldía, y dando estricto cumplimiento al cronograma de transferencias documentales que se establece para cada año.

A pesar de la necesidad de dar cumplimiento a la normativa, el personal delegado para dichas funciones no estaba debidamente capacitado; si bien, tenían algunos conocimientos sobre gestión documental, no tenían claro el proceso técnico de transferencia documental. Era clara la necesidad de implementar un programa de capacitación que les permita concientizarse y formarse en la realización de las labores archivísticas, haciendo énfasis en la transferencia documental.

Toda la información que se genera o se recibe de terceros, no sólo constituye su historia como persona jurídica, sino que es su activo más valioso. La gestión documental, mediante el control, permite mejorar la eficacia de las búsquedas, optimizar los tiempos de las

personas que a diario conviven con los archivos, reducir el tiempo de archivo, incrementar la eficiencia laboral de los colaboradores, y constituye una herramienta de utilidad para la toma de decisiones (Nayar, 2010).

Bajo esta premisa, se dio comienzo a este trabajo de investigación, con la intención de diseñar e implementar un programa de divulgación del proceso técnico de transferencia documental de la SEM; programa de divulgación que aún no había sido diseñado y que favorecería el desempeño del proceso, especialmente en relación con procedimientos como las transferencias documentales, la custodia de la información o su digitalización, con el fin de reducir del deterioro y pérdida de información y centralizarla, de tal manera que esta sea almacenada y tratada correctamente.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un programa de divulgación del proceso técnico de transferencia documental que, de implementarse, permita afianzar el conocimiento archivístico mediante la realización de actividades divulgativas y formativas dentro de la Secretaría de Educación de Medellín.

Objetivos específicos

- Identificar el nivel de conocimiento de los auxiliares administrativos de la Secretaría de Educación de Medellín, sobre el proceso técnico de transferencia.
- Reconocer los factores que dificultan la adecuada ejecución de los procesos archivísticos dentro de la Secretaría de Educación de Medellín.
- Diseñar un programa de formación orientado a que los auxiliares administrativos de la Secretaría de Educación de Medellín se familiaricen con el proceso técnico de transferencia.
- Estructurar un programa de divulgación que permita, a través de los medios de comunicación de la Secretaría de Educación de Medellín, dar a conocer las buenas prácticas en materia de gestión documental.

Pregunta de Investigación

¿Cómo realizar un programa de divulgación del proceso técnico de transferencia documental en la Secretaría de Educación de Medellín?

Marco Teórico

La Gestión documental en la Alcaldía de Medellín

La Norma ISO 15489 funge como guía para gestionar o administrar los documentos y su relación con los sistemas electrónicos para la conservación de archivos en diferentes soportes (Santovenia Díaz & Cañedo Andalia., 2006). Ella define la gestión documental como el área de responsable del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y destrucción de documentos, incluyendo los procesos para capturar y conservar evidencia e información sobre actividades y transacciones de la organización. Por ello, es fundamental la implementación de un proceso de gestión documental para evitar duplicidades, fijar pautas de almacenamiento y expurgo, y permitir que los contenidos estén disponibles para todos, de manera rápida y eficiente (Nayar, 2010).

Con el Programa de Gestión Documental -PGD- diseñado por la Alcaldía de Medellín y aprobado mediante acta N° 2, en mayo de 2017, se da cumplimiento al artículo 21 de la Ley 594 de 2000 -Ley General de Archivos para Colombia-; a los artículos 15 y 17 de la Ley 1712 de 2014 -Ley de Transparencia y Acceso a la Información-, y al literal c del Decreto 1080 de 2015 del Ministerio de Cultura; PGD que le permite a la Alcaldía, contar con lineamientos que se pretenden desarrollar a corto, mediano y largo plazo, buscando la articulación con los diferentes planes, programas, proyectos y políticas, así como con el Sistema Integral de Gestión -SIG (Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Control Interno) de la entidad (Alcaldía de Medellín, 2017). La gestión documental en la Alcaldía de Medellín está asociada al cumplimiento de las funciones de cada una de las secretarías

del municipio; por lo tanto, es responsabilidad de los servidores públicos que presten servicios a la entidad, aplicar las normas que en esta materia establezca el Archivo General de la Nación (Decreto 1080, 2015) (Alcaldía de Medellín, 2018).

Teniendo en cuenta que la gestión documental es un proceso transversal en la Alcaldía de Medellín, el archivo central coordina y elabora los instrumentos archivísticos que garanticen su adecuada gestión documental, con el fin de administrar, conservar y preservar la memoria institucional (Alcaldía de Medellín, 2018). Ahora bien, la apropiación de esos instrumentos archivísticos solo es posible si se disponen las adecuadas estrategias de divulgación que permitan dar a conocer y fomentar, entre el público objetivo, la adopción del programa de gestión documental, y comprender su razón de ser, su valor en relación con la memoria de la entidad, y su articulación con la estrategia organizacional.

Divulgación en los archivos

La divulgación se entiende como publicar, extender o exponer al alcance del público una información. Pretende dar a conocer información para que sea accesible a todas las personas. Si bien es cierto que en cualquier lengua la relación entre los significantes y los significados es puramente arbitraria o convencional, y que, en consecuencia, el lenguaje como tal no nos proporciona información sobre las cosas designadas (Hernández-Corchete, 2004), se hace necesario construir discursos que trasciendan el lenguaje especializado a un lenguaje de comunicación común que fomente la exposición acertada. Así pues, la divulgación toma relevancia como herramienta de inclusión social, pues compromete e integra a la población (Jané, 2003). El ejemplo más común de divulgación es a través del

abordaje de la ciencia, pues su metodología y teoría impiden la exposición eficaz de sus resultados, a menos que, se logren desarrollar discursos de divulgación científica.

Sin embargo, la divulgación es una herramienta que puede transferirse a cualquier campo que demande la socialización de cualquier información como es el caso de la gestión documental, ya que, en los planes de formación para la capacitación del personal en temas archivísticos, se necesita la construcción de metodologías y discursos que sean entendibles para los grupos foco; es por esto que, recurrir a la divulgación, favorece la comprensión y el cumplimiento de los objetivos de la de la empresa.

Marketing en la gestión documental y los archivos

El término Marketing se puede utilizar de diversas formas, según el campo académico en el que se trabaje, desde herramienta de ventas hasta el análisis de la sociedad de consumo. A pesar de los diferentes campos en los que el marketing puede ser empleado, existe la opinión general de que el marketing se centra en la satisfacción de las necesidades de nuestros públicos, o en las relaciones de intercambio de valores con un grupo de personas (Esteban Talaya, 2006).

El doble objetivo del marketing consiste en atraer a nuevos clientes generando un valor superior, y en mantener y hacer crecer el número de clientes actuales proporcionándoles satisfacción (Armstrong, 2010). Aunque el término fue acuñado a principios del siglo XX (1910), su definición, contenido y ámbito de aplicación han sufrido drásticos cambios en su concepción. Sus primeras apariciones se dieron a través de intelectuales estadounidenses como Butler, Fisk, Hagerty, T. Ely, Sparlin entre otros, formados en la escuela alemana;

motivo por el cual el marketing tiene influencia de la economía alemana (Esteban Talaya, 2006).

Si bien, el marketing parece un concepto aislado del archivo, puede tener una conexión en la mejora de los temas archivísticos (Gómez García, 2016), pues a través de un plan de marketing se logra difundir la información y documentación que tiene como propósito la visibilidad del archivo y un conocimiento más profundo, por parte del público objetivo, para su posterior promulgación. La aplicación del Marketing en los archivos es un tema con poca bibliografía, a pesar del potencial de planificación y gestión que puede ofrecer la conjunción de las dos disciplinas. Parece paradójica la poca atención al marketing por parte de los profesionales de los archivos. Una posible respuesta yace en la génesis empresarial del marketing y en el desconocimiento de las técnicas y los ámbitos de aplicación fuera del entorno empresarial (Rosell, 2009). Es por ello que el esfuerzo de la incorporación del marketing a la gestión archivística, debería centrarse en los productos y servicios del archivo, e incorporar de manera planificada acciones (políticas) de distribución y promoción (Gómez García, 2016).

La promoción es una de las dimensiones del marketing, y aporta a la gestión documental

Algunos autores sugieren que la **promoción** se trata de una serie de técnicas integradas en el plan de marketing, que aportan al logro de los objetivos, a través de diferentes estímulos y acciones limitadas en el tiempo y dirigidas a un *target*, o público objetivo. Su propósito es ofrecer al consumidor un incentivo para la compra o adquisición de un producto o servicio a corto plazo (Promoción, 2021). La promoción como herramienta de

divulgación de archivos se da generalmente en los archivos históricos, pero no parece tan usual en los administrativos en donde, desde el nacimiento del documento, se haga énfasis en su cuidado y preservación para el futuro (Gómez García, 2016).

Todos los archivos tienen mucho que ofrecer a sus usuarios internos, por lo que se hace necesario comunicar su existencia a través de propagandas (Gómez García, 2016). Desde allí, la promoción del archivo adquiere relevancia en la propagación de la información para cumplir una misión definida en la organización o institución como unidad de información archivística, pues tiene como misión atender las necesidades informativas de los usuarios de las unidades orgánicas de la institución, convirtiendo al archivo en un centro de referencia constante a los intereses de los funcionarios de la institución. Lo anterior se debe considerar teniendo como base los productos ofrecidos y su identificación, como aspecto esencial del planeamiento de las actividades (Gómez García, 2016).

De igual forma, la promoción debe ser considerada como parte de las actividades administrativas de la unidad de información, pues se necesita proponer formas de promoción para darle claridad al archivo, además, el reconocimiento como proveedor de información de interés administrativo. Sin embargo, la promoción no es una panacea que solucionará todos los problemas de visibilidad de los archivos y el reconocimiento del profesional archivista. Por lo tanto, se cree que el mejor marketing que cualquier profesión necesita es una buena actuación de sus técnicos, donde el profesional deberá estar ejecutando de forma dedicada sus atribuciones primordiales, es decir, organizando,

divulgando y dando acceso de la información archivística institucional en todo el proceso de gestión documental (Bastista dos Santos, 2007).

Logrando como fin último, la elaboración de manuales de atención al usuario, guías de acervo, formularios de investigación, etc., a fin de convertir al usuario en un conocedor de los procedimientos necesarios para la ejecución de sus investigaciones (Bastista dos Santos, 2007), siempre buscando que la creación de los recursos promocionales se base en las necesidades informacionales y de servicios de los clientes (Gómez & María, 2016).

El plan de formación en la gestión documental y los archivos

Los planes / programas de formación se conciben como una alternativa para asegurar que los empleados de una institución tengan las capacidades, competencias y habilidades necesarias para poder desempeñar el cargo que tienen. Es decir, desarrollando su programa de formación, la empresa mejora sus capacidades de respuesta para atender su propósito organizacional, al tiempo que fortalece las habilidades y competencias de su talento humano. El diseño de planes / programas de formación en las empresas actuales se configura como una de las alternativas estratégicas que posee la organización para desarrollarse, crecer y ser más competitiva en los mercados. Es por ello que su elaboración dependerá de la planificación general de la compañía, configurándose como uno de sus pilares cada vez más importantes, pues ha de responder tanto a los requerimientos presentes de cambio como a las transformaciones laborales futuras. Bajo estos términos la formación constituye las bases para la construcción de saberes que mejoren las operaciones empresariales (Miguel, 1999).

Un plan / programa de formación es un documento elaborado por la dirección de la empresa con la finalidad de asegurar la formación de su personal, y de seguirle entregando las herramientas necesarias para su quehacer organizacional. El plan se inscribe, pues, dentro de la estrategia de la empresa y debe incluir: El público a quien va dirigido, las acciones formativas necesarias, el presupuesto, los resultados esperados y cómo se evaluará el grado de consecución de los resultados tras su aplicación (Miguel, 1999).

El propósito de la formación así concebida es el de capacitar a un individuo para que pueda realizar convenientemente una tarea o un trabajo determinado. En el caso de la gestión de documentos, los planes de formación se hacen fundamentales para la capacitación de personal en temas archivísticos, optimiza las operaciones empresariales en el rendimiento de los trámites y ejecuciones, funcionando como una estrategia empresarial sistemática y planificada, para actualizar los conocimientos y habilidades exigidos por el continuo desarrollo tecnológico y mejorar las competencias del personal haciendo del trabajo una fuente de aprendizaje y de satisfacción. (Sánchez Cerezo, 1991).

Antes de crear los lineamientos de formación, se debe conocer el tipo de usuarios al cual se dirigirá la formación, con la intención de diseñar herramientas útiles y actividades de aprendizaje acertadas para cada público, pues el responsable de formación ha de ser capaz de identificar las necesidades de formación y de diferenciarlas de aquellas demandas que no pueden ser cubiertas. (Miguel, 1999).

Por lo tanto, lo que se puede lograr con una caracterización de los usuarios, es que permite, a grandes rasgos, conocer sus perfiles y necesidades de información y de

formación, ya que nace de la construcción social de las "necesidades de los usuarios", de los "archivos de conocimientos" y de los esquemas de producción, transmisión, distribución y comunicación de la información (Perez, 2015). Considerados los usuarios de la información como determinantes en la función principal de los archivos, ya que, es a través de ellos que se conservan los documentos para su posterior consulta, se hace necesario analizar la realidad de estos, sus conocimientos, y su experiencia con respecto a los servicios que se presentan y las herramientas que se diseñan para facilitar el acceso a la información (Tamayo & Bibiana, 2016).

Proceso de apropiación en la gestión documental

Los planes de apropiación facilitan la interacción de la información con los diferentes actores para que se apropien de dicha información, ya sea impartiendo y propagando la información o utilizándose como base en la creación de nuevas herramientas de cualquier índole. Es por ello que la apropiación documental no solo permite a otros grupos o personas interesadas en determinado proyecto, conocerlo o aportar a su desarrollo, sino que funciona para el mismo equipo de trabajo, pues opera como “una recuperación del conocimiento a través de la recuperación de la memoria” y de manera socio-cultural como “un apoyo para el conocimiento científico-tecnológico en ambientes como lo pueden ser el virtual o el digital” (Agudelo, 2012; Sandoval & Fredy, 2019).

Para el caso de la Secretaría de Educación de Medellín, en donde, como parte de este trabajo de grado, se quiere diseñar un programa de formación orientado a que los auxiliares administrativos se familiaricen con el proceso técnico de transferencia, será necesario utilizar diversas herramientas que le permitan conocer, al público objetivo, la

documentación del proceso, reconocer venas prácticas y lecciones aprendidas, de manera más detallada e interactiva (Echeverría, 2008).

Existen herramientas TIC que facilitan la apropiación de ese conocimiento a partir de diferentes interacciones con la documentación o de ejercicios de sensibilización, generando nuevas capacidades de acción (Echeverría, 2008). Lograr mayor apropiación en materia de gestión documental, es un requisito necesario para que no haya exclusión en las sociedades de la información (Duque & Eastman, 2015). La apropiación de la información se manifiesta en la práctica, es decir, en la vida cotidiana de las personas. Puesto que el número de usuarios que manipulan y gestionan la información crece sin parar, demandando cada vez proyectos que incluyan a todas las personas en la apropiación de la información que constantemente se está construyendo.

Metodología

Para dar cumplimiento a los objetivos propuestos en esta investigación, se desarrollaron distintas estrategias metodológicas que nos permitieron dar respuesta a cada una de las necesidades planteadas. Como primera fase de esta investigación, y con el fin de identificar el nivel de conocimiento de los auxiliares administrativos de la Secretaría de Educación de Medellín sobre el proceso técnico de transferencias documentales, se aplicó una encuesta que nos permitió, de acuerdo con Abascal & Esteban (2005), obtener información coherente y articulada, a través de la cual pudimos establecer y garantizar un diagnóstico real sobre las necesidades del tema de investigación.

Además de la encuesta, una entrevista semiestructurada a un grupo reducido de auxiliares administrativos, que también habían participado de la encuesta; y un grupo focal, nuevamente con todo el público objetivo, hicieron parte de la estrategia metodológica diseñada con el propósito de obtener información de valor para reconocer las oportunidades de mejoramiento de este proceso técnico en la Secretaría de Educación de Medellín, y buscar el logro del objetivo de esta investigación, de manera participativa.

Diseño metodológico

Tabla 1. Diseño metodológico para proponer un programa de divulgación del proceso de gestión documental que, de implementarse, permita afianzar el conocimiento archivístico mediante la realización de actividades divulgativas y formativas dentro de la Secretaría de Educación de Medellín.

| Etapas | Actividades |
|---|--|
| Etapa 1: Encuesta | Diseñar el cuestionario con las preguntas a realizar |
| | Aplicar la encuesta al público objetivo: auxiliares administrativos de la SEM |
| | Sistematización y análisis de información. |
| Etapa 2: Entrevista | Diseñar la estructura y las preguntas de la entrevista |
| | Aplicar las entrevistas al público objetivo: auxiliares administrativos de la SEM |
| | Sistematización y análisis de información. |
| Etapa 3: Grupo focal | Diseñar la metodología del grupo focal |
| | Programar, agendar y convocar al público objetivo |
| | Desarrollar el ejercicio con el grupo focal. |
| Etapa 4: Consolidación de la propuesta | Análisis de la información reunida en el desarrollo de la estrategia metodológica. |
| | Diseño de los productos para los programas de formación y de divulgación. |
| | Diseño del programa de formación y el programa de divulgación |
| | Elaboración del informe final del trabajo de grado. |

Encuesta

En la investigación social, la encuesta se considera, en primera instancia, como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos, cuya finalidad es obtener, de manera sistemática, conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente identificada.

Con esta herramienta, se busca la recolección de datos mediante una encuesta individual, guiado por un conjunto de preguntas diseñadas cuidadosamente con un objetivo particular (Huerta, 1997). El tipo de información que se quiere obtener de las encuestas debe ser ajustado a las preguntas planteadas, ya que una mala elección de éstas puede ocasionar que no se obtengan los resultados esperados para la investigación. Por tal motivo una pregunta formulada adecuadamente, sin sesgo, es la que no ejerce una influencia en el sentido de la respuesta y no induce a una respuesta inexacta con relación a la información que se busca (López-Roldán, 2015).

Para esta investigación, la recogida de los datos se realizó a través de un cuestionario web, buscando identificar los conocimientos previos sobre gestión archivística y la forma como los auxiliares administrativos realizaban las transferencias documentales al momento de la investigación (López-Roldán, 2015). Mediante un correo electrónico, y el enlace a formulario en Google Forms, se invitó a los 12 auxiliares administrativos de la Secretaría a participar de esta primera etapa de la investigación; encuesta dirigida a un público objetivo claramente delimitado. De acuerdo con Díaz (2017), la encuesta tenía un importante grado de direccionalidad en la formulación y el orden de las preguntas, orientadas a profundizar en el tipo de información que se buscaba.

La ventaja de la realización de encuestas, es que ellas posibilitan estandarizar y homogeneizar la información y facilitan la administración de los datos para ser fácilmente interpretados (Abascal & Esteban, 2005). Para ello es necesario crear lineamientos previos a la encuesta, que garanticen un correcto uso de la herramienta para poder obtener información relevante para el estudio.

Para la realización de la encuesta se hace necesario la identificación del grupo de estudio, que en este caso son los auxiliares administrativos afines a la gestión documental y que están directamente implicados en el proceso de gestión documental en la Secretaría de Educación de Medellín.

Entrevista

De acuerdo con Valles (2007), la entrevista tiene como propósito obtener información de forma oral y personalizada sobre las experiencias y opiniones que, en este caso, han tenido los auxiliares administrativos en el proceso de gestión documental y, particularmente, en el proceso técnico de las transferencias documentales. Para desarrollar una entrevista se hace necesaria la participación de, como mínimo, dos personas: en el rol de entrevistadora, la investigadora principal de este trabajo de grado y, en el rol de entrevistados: seis auxiliares administrativos de la Secretaría; el 50% de los participantes en la primera etapa de la investigación, seleccionados de tal manera que se garantizara la participación de auxiliares de cada una de las subsecretarías y del despacho de la SEM.

Por la naturaleza de la planeación y su finalidad, el tipo de entrevista que se eligió fue la semiestructurada, porque se consideró que este tipo de entrevistas ofrece un grado de flexibilidad y al mismo tiempo, logra la suficiente uniformidad para alcanzar

interpretaciones acordes con los propósitos de este trabajo de investigación (Folgueiras Bertomeu, 2016). La flexibilidad que otorgan las entrevistas semiestructuradas permite acceder a cierta información útil para la investigación, además de conectar con preguntas planteadas con anterioridad y organizadas de manera consecuente. Puede adaptarse a la interacción del entrevistador y el entrevistado para que sea menos formal y que motive a los auxiliares administrativos a manifestar sus inquietudes, e incluso a hablar de su desconocimiento respecto al tema de investigación.

La entrevista con el público objetivo de SEM, se realizó dando cumplimiento a las siguientes fases propuestas por Díaz Bravo y colaboradores en el 2013.

- **Primera fase:** Preparación. En esta fase se redactó el consentimiento informado y las preguntas, de manera tal que cada pregunta aportara información de los factores que dificultan la adecuada ejecución de los procesos de gestión documental. En esta fase también se planteó la forma de convocatoria para la entrevista.
- **Segunda fase:** Apertura. En esta fase se realizó el ejercicio previo de la entrevista, donde se planificó el lugar, el tiempo de duración de la misma y se solicitó el consentimiento informado para la realización de la entrevista.
- **Tercera fase:** Desarrollo. En esta fase se ejecutó la entrevista, donde hubo un intercambio de información cumpliendo con las preguntas planteadas y permitiendo al mismo tiempo, una flexibilidad en la conversación entre el entrevistador y el entrevistado.

- **Cuarta fase:** Cierre. En esta fase se hizo la síntesis de la información obtenida de la entrevista para hacer una posterior interpretación y así, responder al segundo objetivo específico de esta investigación.

Grupo focal

Se considera grupo focal cualquier discusión en grupo; una entrevista grupal dirigida por un moderador o investigador que incentive y esté atento a las interacciones de los participantes, a través de un guion de entrevista vinculante al tema de interés (Prieto & Cerdá, 2002), con la finalidad de crear un ambiente de conversación donde se pueda recoger información más amplia sobre cualquier tema, explorando los por qué y los cómo de sus opiniones y propuestas.

El grupo focal constituye una técnica especial, dentro de la categoría de entrevista grupal, cuyo sello característico es el uso explícito de la interacción para producir datos que serían menos accesibles sin la interacción en grupo (Calvente & Rodríguez, 2000). Hace parte de las técnicas de investigación cualitativas que consiguen reducir la incertidumbre que otorgan trabajos de índole cuantitativo, ya que permite la comprensión profunda de los datos que brindan los participantes (Prieto & Cerdá, 2002; Huerta, 1997).

Una particularidad que tienen los grupos focales es que si bien, se centra en conocer aquellos cuestionamientos de interés para la investigación, su propósito característico es evaluar las interacciones que tienen los participantes frente a dicho tema que guía el moderador (Prieto & Cerdá, 2002).

Los grupos focales se caracterizan por tener claridad en los usuarios que van a participar del ejercicio, pues es necesario seleccionar personas que «representen» puntos comunes,

para que de esta forma las opiniones y los puntos de vista de los seleccionados sean lo más parecidos a los del resto del segmento. Para este caso, el grupo focal con el que se desarrolló el ejercicio son los auxiliares administrativos asociados al proceso de gestión documental y que estarían directamente impactados a partir del programa de divulgación del proceso de gestión documental y del proceso de formación, en la Secretaría de Educación de Medellín, pues son ellos los responsables de desarrollar los procedimientos de transferencia documental dentro de la SEM.

Desarrollo metodológico

Para dar cumplimiento al primer objetivo de investigación, se realizó una encuesta que documentó el nivel de conocimiento de los doce (12) auxiliares administrativos de la Secretaría de Educación de Medellín, sobre el proceso de transferencias documentales. Este, el público objetivo de la encuesta, debió responder una serie de preguntas cerradas (Si/No) y (A, B, y C), en donde solo una era correcta; estrategia metodológica que nos permitió identificar el nivel de conocimiento y las habilidades para la realización de las actividades archivísticas en la SEM.

La encuesta facilitó el reconocimiento de las falencias y buenas prácticas de los auxiliares administrativos en ese momento, el nivel de conocimiento de cada uno de ellos, la experiencia, y sus dificultades y fortalezas en los procesos documentales.

La encuesta se integró de 12 preguntas en un formulario web de Google Forms, herramienta interactiva y amigable con opciones de preguntas diversas y parametrizables. Así mismo, permite la sistematización de los resultados generados, mostrándose en gráficas y cifras que permiten una mejor experiencia de visualización.

Enlace al formulario de la encuesta en Google Forms:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScif8pz6VG1mjWKiU_zq1wOYfvIHmkZ29N_eX9_5LvakJbEsw/viewform?usp=sf_link

Resultados

Resultados de la encuesta

Como parte de la investigación, se realizó esta encuesta con el fin de identificar el nivel de conocimiento de los auxiliares administrativos de la Secretaría de Educación de Medellín, respecto a las transferencias documentales.

A través de la aplicación de esta encuesta, pudo darse cumplimiento al primer objetivo específico del trabajo de investigación, que tiene como finalidad diseñar un programa de divulgación del proceso técnico de transferencia documental que, de implementarse, permita afianzar el conocimiento archivístico por parte de los empleados de la Secretaría de Educación de Medellín, y garantizar una mejor custodia y consulta de la documentación de la SEM.

De manera muy práctica y oportuna pudo desarrollarse la encuesta con base en doce preguntas. Participaron de esta primera fase de la investigación, el 100% de los convocados. La estructura y orientación del instrumento de investigación permitió que los encuestados respondieran corta y secuencialmente la información requerida, obteniendo así, datos de valor que nos permitieron reconocer las necesidades formativas de las personas encuestadas en relación con el proceso técnico de transferencia documental.

El instrumento de indagación utilizado permitió la tabulación y sistematización de los resultados y su visualización en gráficas y cifras porcentuales, que facilitan la comprensión de este primer diagnóstico.

Con la primera pregunta buscábamos reconocer si los auxiliares conocen qué es una transferencia documental primaria, e identificar si pueden realizar correctamente el procedimiento.

Por favor responda: para usted, ¿Una Transferencia primaria es?

12 respuestas

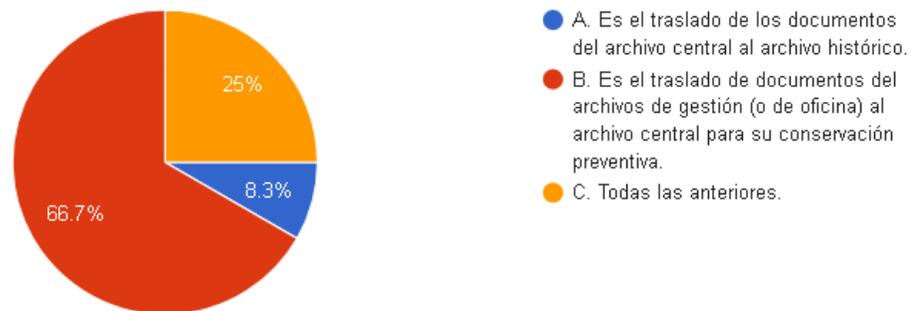


Figura 1. Pregunta transferencia primaria.

Según los resultados obtenidos, se observó que el 67% de los auxiliares administrativos encuestados conocen qué es una transferencia primaria, mientras que el 33% restante tiene una connotación errada y desconocimiento del proceso técnico. Por lo tanto, se confirma la importancia de implementar un programa de divulgación del proceso de gestión documental y la necesidad de concientizar a este personal, del valor de este proceso técnico, dado a que garantiza a los ciudadanos el acceso a la información, evita la producción y acumulación irracional de documentos, y asegura y facilita el control efectivo y ordenado de la documentación.

Para una buena práctica en el proceso de transferencia documental, los auxiliares administrativos deben reconocer la documentación expedida por cada subsecretaría y así,

hacer un correcto manejo de los documentos e identificar aquellos que están a cargo de cada dependencia, teniendo presente la tabla de retención documental expedida por la Alcaldía de Medellín; es por ello que se les preguntó:

Sinceramente... ¿Usted reconoce el tipo de documentos que se produce desde su área de trabajo?

12 respuestas

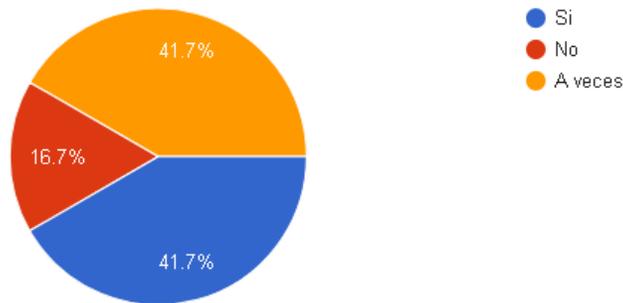


Figura 2. Pregunta tipo de documentos área de trabajo.

Se observó que solo el 42% de los auxiliares administrativos reconocen el tipo de documentación que se produce desde su área de trabajo, mientras que el mayor porcentaje, correspondiente al 58%, no conocen en su totalidad los documentos que se producen en cada una de las subsecretarías. Bajo este resultado, se evidencia la necesidad de capacitaciones en torno al tema, para lograr buenas prácticas en los procesos de transferencia documental.

Reconocer el código de los documentos que se generan desde una u otra subsecretaría es fundamental para lograr una adecuada gestión documental. Por lo anterior, se indagó a los auxiliares administrativos si **reconocen el código dentro de la Tabla de Retención Documental.**

¿Reconoce el código dentro de la Tabla de Retención Documental, que identifica los documentos producidos por la Secretaría de Educación y los códigos que diferencian a cada subsecretaría?

12 respuestas

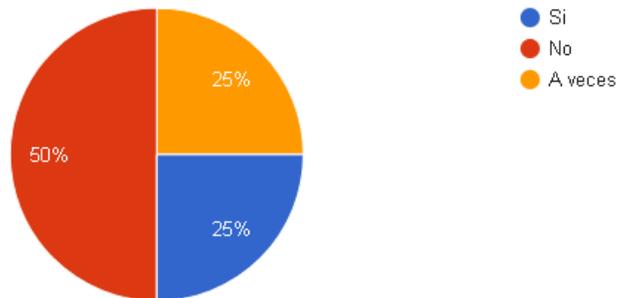


Figura 3. Pregunta identificación documentos y códigos.

Se evidenció que una pequeña porción correspondiente al 25% de los auxiliares administrativos reconocen el código diferenciador y cada tipo de documento (serie y subserie documental), mientras que el 75% restante no reconoce en su totalidad el código que dentro de la Tabla de Retención Documental identifica los documentos producidos por la Secretaría de Educación de Medellín y distingue a cada subsecretaría.

Reconocer la guía de organización establecida por la Alcaldía para la ordenación y marcación de los expedientes, permite la estandarización de los procesos a la hora de transferir documentos por parte de las diferentes subsecretarías. Es por eso que se le preguntó a los auxiliares administrativos si **para la organización y marcación de los expedientes que están bajo su responsabilidad, utilizan, siempre, la guía de organización establecida por la Alcaldía.**

Para la organización y marcación de los expedientes que están bajo su responsabilidad,
¿Utiliza, siempre, una guía de organización establecida por la Alcaldía?

12 respuestas

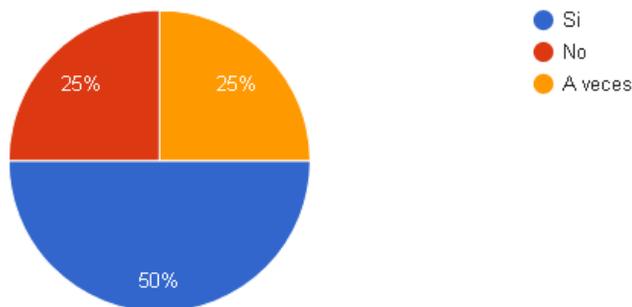


Figura 4. Pregunta utilización guía de organización.

Con los resultados expuestos en la gráfica, se pudo observar que el 50% de los auxiliares administrativos utilizan para la organización y marcación de los expedientes la guía de organización establecida por la Alcaldía. En contraste con la otra mitad, que no la utiliza rigurosamente. Lo anterior podría indicar una alerta interna frente incumplimiento de los lineamientos establecidos por los entes reguladores de los procesos, conllevando a la incorrecta ejecución de las actividades del proceso técnico de transferencia documental.

Con el fin de marcar y rotular las carpetas, de tal forma que se permita la ubicación y recuperación de los documentos, los auxiliares administrativos deben tener la capacidad de organizar adecuadamente la información. Las carpetas deben estar marcadas de la siguiente manera: (Secretaría de Educación de Medellín), área (Subsecretaría), serie, subserie, código TRD, número de folios, nombre del expediente, fechas extremas (inicial y final) y encarpetar los documentos siendo el más antiguo de primero y el más reciente en la parte final. Con base a lo anterior, se preguntó lo siguiente:

Durante la ordenación de los documentos dentro del expediente, ¿procura ubicar el documentos más antiguo en la primera parte de la carpeta y el último en la parte final?
¿O cree que es otra la manera adecuada?

12 respuestas



Figura 5. Pregunta ordenación de los documentos dentro del expediente.

Se evidenció que el 50% de los auxiliares administrativos consideran que es otra la manera adecuada de ubicación o no saben ubicar los documentos del más antiguo en la primera parte de la carpeta al más reciente al final, contrario al 50% restante.

La foliación en documentos de archivo es imprescindible al finalizar el trámite, ya que ésta tiene la finalidad de respaldar de manera técnica y legal la gestión administrativa; en tanto permite ubicar y localizar de manera puntual un documento. Por consiguiente, la foliación es necesaria para diligenciar diferentes instrumentos de control (inventarios, formatos de control de préstamos, TRD, TVD) y de consulta (inventarios, guías, catálogos). Teniendo en cuenta la importancia del requisito ineludible de la foliación para las transferencias primarias (archivo de gestión al archivo central), se consultó a los auxiliares administrativos si realizaban la foliación de los documentos de cada expediente una vez finalizado el trámite.

Sinceramente... ¿Realiza la foliación de los documentos de cada expediente una vez finaliza el trámite?

12 respuestas

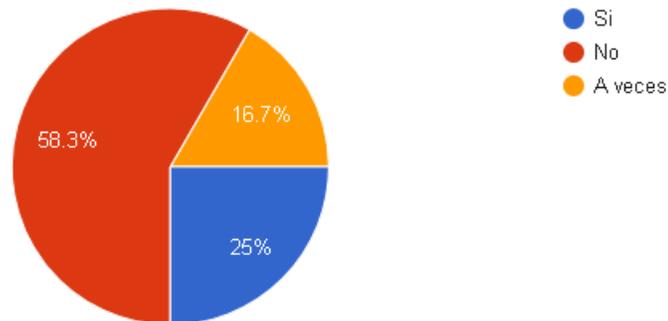


Figura 6. Pregunta foliación de los documentos al finalizar el trámite.

Solo el 25% de los encuestados realizan la foliación de los documentos una vez finalizado el trámite, mientras que el 75% de los auxiliares administrativos lo hace ocasionalmente o no lo hace; un valor significativo que nos permite entender las afectaciones en la posterior localización de los documentos.

La codificación es un aspecto fundamental que deben tener claro los auxiliares administrativos para la organización del documento, en donde deben ir asignadas las diferentes agrupaciones documentales que constituyen un fondo, es decir, a las secciones, subsecciones, series y subseries documentales, y esta depende de la estructura orgánico-funcional del ente regulador; en este caso, la Alcaldía de Medellín. Por lo anterior, se indagó si los auxiliares reconocen a qué serie y subserie pertenece cada uno de los expedientes, de acuerdo con las Tablas de Retención Documental.

Sinceramente: ¿Cuándo organiza los expedientes, reconoce a qué serie y subserie pertenece cada uno de ellos, de acuerdo con las Tablas de Retención Documental?

12 respuestas

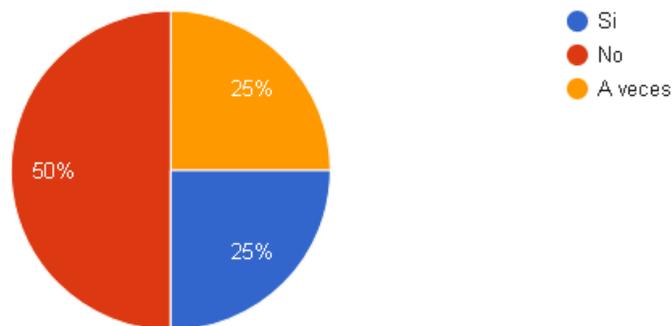


Figura 7. Pregunta reconocimiento de serie y subserie de los expedientes.

Como resultado a esta pregunta, detectamos que el 75% de los auxiliares administrativos no reconocen a qué serie y subserie pertenece cada uno de los documentos de acuerdo con las Tablas de Retención Documental, versus un 25% que manifestó tener claridad del proceso.

El cronograma para las transferencias documentales de la Alcaldía de Medellín indica la fecha en que se deben transferir los expedientes, que han cumplido su tiempo de retención en los diferentes archivos de gestión de la SEM. Los lineamientos e instructivos establecidos para la Transferencia Documental, son de obligatorio cumplimiento por parte de los auxiliares administrativos y es responsabilidad de cada uno de ellos consultar oportunamente el cronograma que se genera desde el archivo central para realizar puntualmente las transferencias documentales.

Dada a la importancia y obligatoriedad del procedimiento, se quiso indagar si los auxiliares consultan oportunamente el cronograma que se genera desde el archivo central para realizar las transferencias documentales.

¿Consulta, de manera oportuna, el cronograma que se genera desde el archivo central para realizar las transferencias documentales?

12 respuestas

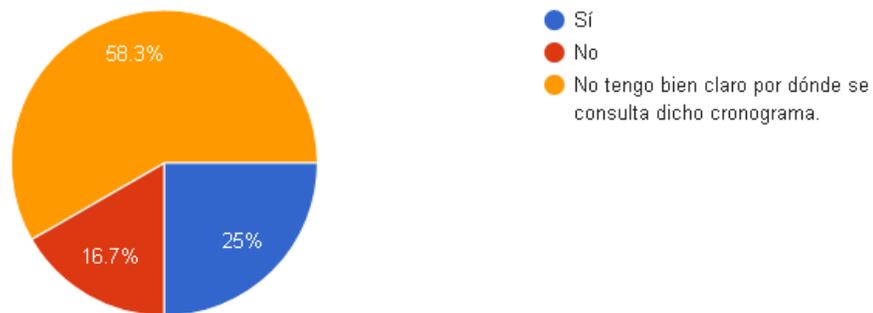


Figura 8. Pregunta consulta del cronograma para las transferencias documentales.

Un pequeño porcentaje correspondiente al 25% de los auxiliares administrativos encuestados tiene claridad del cronograma que se genera desde el archivo central para realizar las transferencias documentales, siendo un porcentaje mucho menor al 75% que dicen no tener claro donde se consulta dicho cronograma para realizar las transferencias de manera oportuna. Lo anterior soporta, en gran medida, la necesidad de implementar estrategias de divulgación interna de las actividades e instrumentos archivísticos, buscando que los auxiliares administrativos se habitúen a consultar frecuentemente, entre otros instrumentos, este cronograma de transferencias.

Las cajas de archivo tienen la función de almacenar las carpetas y facilitar su manipulación y organización, ya que se ubican sobre estantes y al ir debidamente identificadas permiten una rápida consulta.

Para la marcación de la caja se debe conocer el número de carpetas que caben en cada una de ellas (que son diez). En cuanto a la marcación, el rótulo debe contener el número de la caja y el número de carpetas que contiene cada una de ellas. Este ejercicio debe ser comprendido y aplicado por cada auxiliar administrativo para una adecuada realización de la transferencia documental. Por tal razón, se les preguntó:

¿Cuándo se realiza la transferencia primaria, sabe realizar la marcación de las cajas?

12 respuestas



Figura 9. Pregunta conocimiento sobre la realización de la marcación de cajas.

Respecto a esta pregunta, el 67% de los auxiliares administrativos encuestados tienen claro el protocolo para marcar las cajas al realizar las transferencias primarias. A diferencia de un 33% que no lo tienen claro, o desconocen el protocolo.

Según el Archivo General de la Nación (AGN), el inventario documental constituye un instrumento archivístico de recuperación de información que describe de manera exacta y precisa las series o asuntos de un fondo documental (Archivo General de la Nación |

Investiga, n.d.). Por lo tanto, sirve como registro para indicar la cantidad de los expedientes que existen en la Secretaría de Educación de Medellín y describir la relación sistemática y detallada de las unidades documentales existentes, siguiendo la organización de las series documentales.

Así mismo, tiene como objetivo facilitar el control, la consulta y el acceso a los documentos. Los auxiliares administrativos deben tener claridad sobre la importancia del inventario documental, ya que ahí se relacionan todas las unidades documentales existentes en la SEM. Con el propósito de validar lo anterior, se indagó por dicha claridad.

Para usted, ¿un inventario documental es?

12 respuestas



Figura 10. Pregunta sobre inventario documental.

La respuesta adecuada es: A y B son correctas (D), con un porcentaje de 66% que demuestra que los auxiliares administrativos conocen el concepto de inventario documental. El resto, un 34%, tiene un conocimiento parcial o nulo de este instrumento archivístico.

Como constancia de la transferencia primaria, debe firmarse el inventario documental físico por parte del servidor encargado del archivo central que debe recibir la transferencia

documental y firmar, para que así, el auxiliar administrativo tenga claridad de la ubicación en donde quedan los documentos transferidos; es decir, el archivo rodante y el entrepaño de custodia de los documentos, de modo que luego pueda hacer futuras consultas. Por tal motivo, es fundamental que el auxiliar administrativo conserve dicha constancia, por lo que se les preguntó si lo hacen habitualmente.

¿Conserva la constancia de recibo de la transferencia primaria para realizar consultas posteriores de los documentos en el archivo central?

12 respuestas

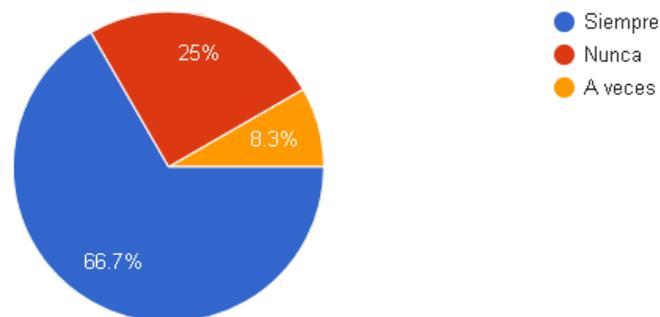


Figura 11. Pregunta conservación de la constancia de recibo de la transferencia primaria.

La mayoría de los auxiliares administrativos siempre conservan la constancia de la transferencia documental expedida por el servidor público del archivo central para posteriores consultas. No obstante, un 33% no lo tiene como hábito.

Con el propósito de identificar si para los auxiliares administrativos constituye algún valor la suficiencia de conocimiento para preparar adecuadamente las transferencias primarias, se les preguntó:

¿Considera que el conocimiento que tiene actualmente es suficiente para preparar adecuadamente los documentos para las transferencias primarias?

12 respuestas

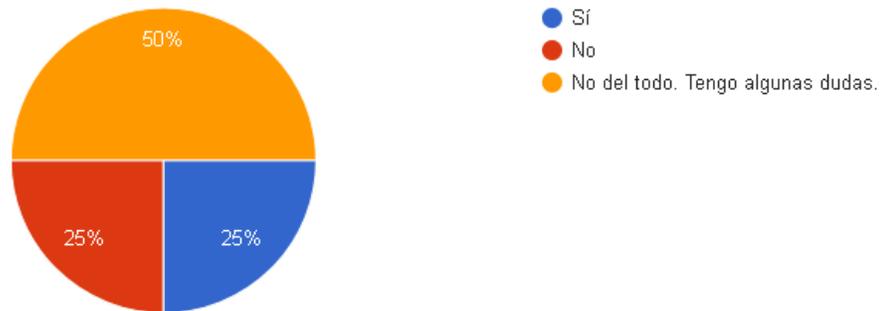


Figura 12. Pregunta conocimiento para las transferencias primarias.

El 75% de los auxiliares administrativos encuestados admiten no tener el conocimiento suficiente sobre la adecuada preparación de las transferencias primarias. Sólo el 25% de ellos dice tener los conocimientos necesarios.

Adicionalmente, tres de los auxiliares administrativos encuestados aportaron las siguientes sugerencias:

- Sería muy bueno que capacitaran a todos los auxiliares administrativos nuevos en el tema para poder llevar correctamente el archivo de todas las dependencias.
- Desde mis funciones no sé cómo podría realizar gestión documental.
- Cada proceso debe manejar su propio mini archivo y después de un tiempo moderado, llevarlo al archivo central.

Conclusiones de esta etapa de la investigación.

- De los encuestados, el 41% son de la Subsecretaría de Planeación Educativa,
- El 50%, de la Subsecretaría Administrativa y Financiera

- Y el 9%, de la Subsecretaría de Prestación del Servicio Educativo de la Secretaría de Educación de Medellín.

Es oportuno proponer un programa de divulgación del proceso técnico de transferencia documental que permita afianzar el conocimiento archivístico entre el equipo de trabajo de la Secretaría de Educación de Medellín, pues la encuesta evidenció algunas realidades y debilidades de las actividades archivísticas que se desarrollan en la SEM, permitió identificar los vacíos de conocimiento de algunos auxiliares administrativos frente a los procedimientos de la gestión documental, y reconocer que es posible mejorar este proceso interno. Entre otra información, identificamos que la mayoría de los encuestados no tiene completamente claras las pautas para hacer un correcto procedimiento de remisión y tratamiento de la información.

Resultados de la entrevista

Para el cumplimiento del segundo objetivo específico de esta investigación: reconocer los factores que dificultan la adecuada ejecución de los procesos archivísticos, de digitalización y centralización de la información dentro de la Secretaría de Educación de Medellín, se formuló una entrevista para los seis auxiliares administrativos elegidos para esta fase de la investigación, entendiéndose la entrevista como una técnica de recogida de información que además de ser una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación cualitativa (Díaz-Bravo et al., 2013; Valles, 2007), es también un canal para identificar el sentido que los auxiliares administrativos atribuyen al proceso de gestión documental.

La entrevista se realizó a seis auxiliares administrativos seleccionados luego de que, en el desarrollo de la encuesta, se identificara que eran los que tenían menos claridad sobre los conceptos y procedimientos asociados a la transferencia documental. La entrevista se hizo de manera personal, en las instalaciones de la Secretaría de Educación de Medellín, ubicada en la Carrera 52 # 44B, Edificio Carré, donde fueron citados de forma individual y de manera presencial, de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de cada uno de ellos.

Tabla 1. Resultado de la entrevista por cada uno de los auxiliares administrativos.

| Pregunta 1 | | | | | |
|--|---|--|--|--|---|
| De acuerdo con la encuesta que usted respondió en días pasados, encontramos que, en general, los auxiliares administrativos desconocen el proceso de transferencia documental: por ejemplo, no reconocen los documentos que se producen en cada una de nuestras subsecretarías, ni el código que dentro de la Tabla de Retención Documental (TRD) los identifica. Y no realizamos la foliación de los documentos en el momento oportuno, entre otras circunstancias que se evidencian. ¿Por qué cree usted que se presenta esta situación en la SEM? | | | | | |
| Entrevistado 1 | Entrevistado 2 | Entrevistado 3 | Entrevistado 4 | Entrevistado 5 | Entrevistado 6 |
| Al ingresar a la entidad, deberían realizar una capacitación profunda sobre la aplicación de la TRD. Aunque en la inducción la mencionan, no hay una profundización del tema como tal. La segunda razón es la falta de interés personal frente a la responsabilidad tan alta que | Considero que esta situación se presenta debido a la rotación del personal. Y a la falta de capacitación y de material físico o virtual que le permita, a cada auxiliar, estarse referenciando para desarrollar el proceso. | Porque al momento de ingresar a un nuevo puesto de trabajo, solo nos brindan información de los documentos que allí se manejan. Y no de los documentos que se archivan. En otros procesos, uno solamente guarda los documentos que maneja para un control interno, sin ese conocimiento de que hay otros documentos para | Porque no hay capacitación, ni explican los procesos internos que se hacen en las diferentes subsecretarías en el momento de ingresar en la SEM. | Porque las funciones de los auxiliares administrativos no están ligadas al archivo, sino a otras que se enfocan especialmente al trabajo en campo. | Uno de los factores es que no todos manejan correspondencia. Y, por otro lado, no se ha solicitado capacitación para quienes manejan correspondencia. |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| tenemos como servidores públicos, en relación con la conservación de los documentos. | | seguimiento de la secretaría. | | | |
| Pregunta 2 | | | | | |
| ¿Qué factores cree usted que generan ese desconocimiento que existe frente al proceso de gestión documental en la Secretaría, en especial en lo relacionado con el procedimiento de transferencia documental? Enumere algunos, por favor. | | | | | |
| Entrevistado 1 | Entrevistado 2 | Entrevistado 3 | Entrevistado 4 | Entrevistado 5 | Entrevistado 6 |
| La falta de conocimiento de la persona encargada para realizar la transferencia y la falta de actualización de la Tabla de Retención Documental. | 1. La rotación de personal que va y viene, afectando la continuidad de los procesos. 2. Muchas veces no ponemos interés para llevar adelante el proceso. 3. Y la falta de capacitación. | Uno que me parece muy importante, el archivar o eliminar documentos que uno no sabe si sirven o no sirven porque como uno maneja son documentos para controles internos, entonces guarda los que uno cree, más no valora si son importantes a futuro para el proceso. | 1. La importancia de cada documento 2. No hacer una capacitación de los diferentes procesos de la SEM 3. No conocer la Tabla de Retención Documental ni su uso. | 1. No hay inducción sobre el archivo 2. No hay sentido de pertinencia 3. No hay interés | Como la documentación actualmente se maneja desde la plataforma Mercurio, allí queda toda la documentación que ingresa y que sale para destinatarios. |
| Pregunta 3 | | | | | |
| ¿Considera que ha tenido el suficiente material instructivo e informativo que le facilite el conocimiento para realizar adecuadamente los procedimientos archivísticos? O, por el contrario, ¿Considera que la documentación y los instructivos no son | | | | | |

| claros, son difíciles de acceder, o son insuficientes?, ¿Qué considera que le hace falta para que pueda realizar adecuadamente los procedimientos archivísticos que debemos tramitar? | | | | | |
|--|---|---|--|---|--|
| Entrevistado 1 | Entrevistado 2 | Entrevistado 3 | Entrevistado 4 | Entrevistado 5 | Entrevistado 6 |
| Tener un conocimiento más claro y actualizado referente al tema. | Ya llevo varios años en la secretaría y hasta el momento no conozco ningún tipo de material virtual o físico, tampoco capacitaciones sobre el tema. | Conocimiento, nos falta manejar esos documentos que son fundamentales, tanto para control interno, como para el control de otras dependencias. | Saber usar la Tabla de Retención Documental y aprender a identificar los códigos que en ella se manejan y una capacitación de archivos con información clara de diferentes procesos. | Una inducción acerca del archivo para conocer su importancia, aunque no esté ligado al hacer. | Falta interés y solicitar ante la Alcaldía la capacitación adecuada en el manejo del archivo correspondiente. |
| Pregunta 4 | | | | | |
| ¿Cree usted que es necesario (o le gustaría) propiciar espacios de aprendizaje que le brinden las herramientas suficientes para que pueda aprender a desarrollar adecuadamente los procedimientos de transferencia documental en la SEM? ¿Cuéntenos por qué? | | | | | |
| Entrevistado 1 | Entrevistado 2 | Entrevistado 3 | Entrevistado 4 | Entrevistado 5 | Entrevistado 6 |
| Es necesario, no basta solo tener un documento a la mano, sino también sembrar la importancia de la clasificación y la conservación documental. | Sí, es muy importante, porque ya por la labor que ejercemos dentro de cada subsecretaría debemos llevar en un orden toda la documentación que llega, debe ir al | Me parece que son necesarios, porque son espacios donde uno puede ir actualizando conocimiento de lo que se debe y no se debe hacer. Como uno no tiene el | Es necesario, porque se debe tener el conocimiento y saber organizar los documentos administrativos, ya que eso es lo que estoy estudiando y me gustaría aprender | Si, ya que de cierta forma como auxiliar es nuestra función, por lo menos conocer sobre el archivo. | Sí, es necesario, aunque el volumen de correspondencia es poco. Es importante tener la capacitación y el conocimiento de cómo se debe realizar el procedimiento. |

| | | | | | |
|--|---|---|---|--|--|
| | archivo central y no tenemos los conocimientos para poder desarrollar esta labor como se debe hacer. | conocimiento, sigue con las mismas prácticas, pero una persona que tenga conocimiento del tema nos puede ir actualizando esas normas; entonces serían mucho mejor, las capacitaciones más seguido o según se vayan actualizando las normas. | mucho más del tema para mi vida laboral y personal. | | |
| Pregunta 5 | | | | | |
| ¿Cree usted que es necesario que hagamos capacitaciones sobre el proceso de gestión documental y puntualmente en las actividades de transferencia documental, para reforzar el conocimiento en estos temas? ¿Por qué lo cree y qué sugerencias nos hace para tales capacitaciones? | | | | | |
| Entrevistado 1 | Entrevistado 2 | Entrevistado 3 | Entrevistado 4 | Entrevistado 5 | Entrevistado 6 |
| Sí, me parece necesario, fomentaría una mayor organización, sería una capacitación de actualización anualizada, donde | Sí, es demasiado importante tener conocimiento sobre el tema, y que nos capaciten. Y sugiero que no solamente quede en una capacitación y ya, | Si, por los tiempos que se manejan, si sería mucho más fácil virtuales como para poder realizarlas o algunos video tutoriales que uno pueda ver en el | Sí, hace falta capacitación en este tema, ya que no cuento con mucho conocimiento, y es muy necesario para el campo laboral y lo que estoy haciendo | Si, que no sean virtuales, que sean completas. | Si es necesario que, para las capacitaciones se solicite de inmediato al jefe el espacio suficiente para la asistencia a la misma. |

| | | | | | |
|---|---|--|---|---|--|
| <p>todos podríamos plantear las inquietudes que se presenten.</p> | <p>sino que quede algo con lo cual las personas que lleguen a estos encargos puedan seguir llevando el archivo de manera correcta.</p> | <p>momento que tenga disponibilidad.</p> | <p>en este momento en la SEM.</p> | | |
| Pregunta 6 | | | | | |
| <p>¿Qué otras propuestas considera que favorecen o facilitan que los auxiliares administrativos podamos mejorar el desarrollo de los procesos archivísticos en la Secretaría? ¿Qué ideas se le ocurren y quisiera sugerirnos, además de los espacios de capacitación?</p> | | | | | |
| Entrevistado 1 | Entrevistado 2 | Entrevistado 3 | Entrevistado 4 | Entrevistado 5 | Entrevistado 6 |
| <p>Que haya una persona disponible para las preguntas que se nos presenten en el día a día, hay documentos que uno no sabe dónde los puede clasificar.</p> | <p>Considero que ahora que se está manejando tanto la virtualidad, se debería dejar un video con un paso a paso de cómo se debe llevar el proceso de archivo y las capacitaciones deben ser más seguidas.</p> | <p>Un procedimiento, un paso a paso que indique cómo se deben llevar las cosas. Esos paso a paso serían fundamentales para una persona que llegue nueva poder instruirse de lo que está manejando, y ya si tiene dudas, entonces aprovechar capacitaciones personalizadas.</p> | <p>1. Correos con información del tema. 2. Espacios para hablar y resolver inquietudes del tema. 3. Exámenes con información de las capacitaciones.</p> | <p>Posiblemente que no sea algo solo para la Secretaría, sino para toda la Alcaldía, todos los auxiliares, es decir, que sea una capacitación que se dé antes de ingresar a la Alcaldía</p> | <p>Cada dependencia debería tener una persona que se encargue de la revisión del material que se va a entregar al archivo.</p> |

Análisis de la entrevista. A propósito de los factores que dificultan las buenas prácticas de los procesos archivísticos dentro de la Secretaría de Educación de Medellín, y el desconocimiento del proceso de transferencia documental, en general, los entrevistados coincidieron en que es por la falta de capacitación, tanto para el caso de los auxiliares administrativos nuevos como para los que llevan algunos años trabajando en el sector. Importante anotar que uno de los entrevistados manifestó que no está ligado a esa función laboral, pues el rol que está desempeñando actualmente es de trabajo de campo.

Respecto a los factores del desconocimiento que existe frente al proceso técnico de transferencia documental, los auxiliares administrativos respondieron lo siguiente:

- Cuatro de los seis entrevistados señalaron la falta de inducción al proceso.
- Tres de ellos, manifestaron falta de interés personal para comprometerse con este proceso de transferencia documental. Y no evidencian sentido de apropiación documental, ya que manifiestan poco interés en los temas archivísticos.
- Dos de los seis entrevistados señalaron deficiencias de actualización y conocimiento de la Tabla de Retención Documental, importante para el proceso de transferencia documental.
- Uno de los entrevistados manifestó que la alta rotación de los auxiliares administrativos afecta el proceso de gestión de conocimiento sobre los procedimientos de gestión documental en la Secretaría.

- Todos los entrevistados están de acuerdo en que falta material instructivo e informativo que facilite y profundice el conocimiento en procesos archivísticos.
- Todos los entrevistados concuerdan con la necesidad de que por parte de la SEM se creen espacios de aprendizaje que fomenten el interés por la gestión de los documentos y las buenas prácticas frente a temas archivísticos, y en especial para el proceso de transferencias documentales, debido a que sus funciones demandan conocer las herramientas y mantenerse constantemente actualizados.
- Todos los entrevistados manifestaron la necesidad de que se realicen capacitaciones frente al tema, haciendo énfasis en que estas sean frecuentes, permitan resolver dudas, actualizar el conocimiento y favorecer espacios que motiven las prácticas documentales.
- Adicionalmente, uno de los entrevistados sugirió que aparte de las capacitaciones, se tengan otro tipo de recursos que ellos puedan seguir utilizando como apoyo referencial en las actividades diarias del proceso técnico de transferencia documental.

Otras propuestas de los entrevistados.

- Tres de ellos consideraron que se debe tener una persona que, entre sus funciones, tenga la de estar disponible para la resolución de dudas que surjan durante el proceso técnico de transferencia documental.

- Dos de ellos propusieron que se realicen vídeos u otro tipo de material informativo y didáctico donde quede registrado el paso a paso del proceso técnico de transferencia documental, además disponible en cualquier momento.
- Uno de ellos propuso que se envíen correos electrónicos periódicamente, con las novedades asociadas a este tema, para que los auxiliares administrativos se mantengan actualizados.
- Uno de ellos propuso realizar evaluaciones luego de las capacitaciones para valorar lo aprendido.

Conclusiones de la entrevista. A partir de la información aportada por los auxiliares administrativos, se evidencia que es oportuno diseñar un programa de formación orientado a que este equipo de trabajo se familiarice con el proceso técnico de transferencia, fomente las buenas prácticas y disponga herramientas para la implementación del proceso de gestión documental, en especial sobre las transferencias documentales.

Todos los entrevistados concordaron en que era importante que por parte de la SEM se realicen capacitaciones periódicamente en relación con la actualización y profundización del conocimiento archivístico, y que, al mismo tiempo, promueva el interés de los auxiliares administrativos por estos temas.

También propusieron utilizar otro tipo de recursos que complementen el ejercicio instructivo, como videos o material informativo escrito que sea permanente y se pueda utilizar como ayuda didáctica en los procesos archivísticos.

Grupo focal

Para dar cumplimiento al tercer y al cuarto objetivo específico de esta investigación, orientados a diseñar un programa de formación y un programa de divulgación que permitan la familiarización de los auxiliares administrativos con el proceso técnico de transferencia documental y dar a conocer, a través de los medios de comunicación de la Secretaría, las buenas prácticas en materia de gestión documental, se desarrolló un grupo focal integrado por 10 de los auxiliares administrativos de la SEM. El propósito de este grupo focal era que, a partir de una construcción colectiva, se pudieran proyectar las acciones concretas del programa de formación y las estrategias de divulgación.

La sesión de trabajo con el grupo focal se realizó en la sede de la SEM. En la sala de juntas, apta para desarrollar actividades de este tipo, el equipo de auxiliares administrativos se organizó en dos grupos de cinco integrantes cada uno, a los cuales se les entregaron dos fichas con las categorías de productos y/o estrategias de formación y divulgación, resultantes de las propuestas recibidas durante las dos primeras etapas de la investigación: Infografías, asesoría y acompañamiento, videos, capacitaciones, y boletines electrónicos informativos. Además, se le entregó a los auxiliares administrativos, desprendibles de papel que contenían ideas y propuestas relacionadas con el proceso técnico de transferencia documental, retomadas de las sugerencias concretas recibidas en la encuesta y la entrevista. El propósito de este ejercicio era inspirar nuevas propuestas y articularlas con las recibidas en las etapas previas de la investigación; y en una construcción colegiada, hacer un primer esbozo tanto del programa de formación como del de divulgación.

Posteriormente, se hizo la socialización de los ejercicios desarrollados por cada uno de los grupos. Y luego, los dos grupos se fusionaron y construyeron una propuesta que recogía las resultantes del ejercicio previo. Todo ello con el propósito de validar las ideas, depurarlas y afinar una propuesta de programa de formación y de divulgación que resultara de los aportes de cada uno de los auxiliares administrativos partícipes del proceso de gestión documental de la SEM.

Resultados y evidencias del grupo focal.

Propuestas resultantes del equipo de trabajo # 1.

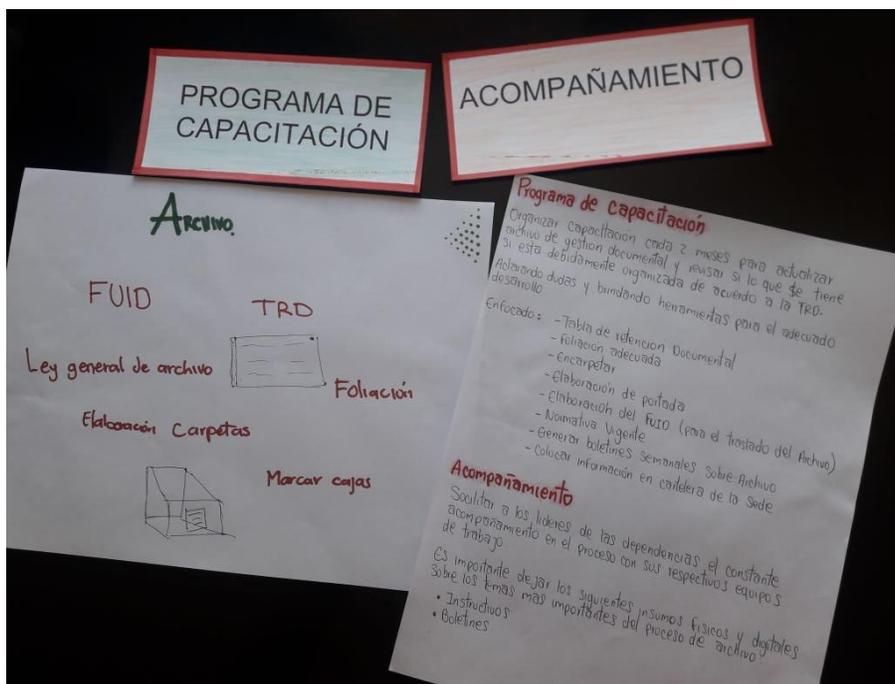


Figura 13. Evidencia de las propuestas de capacitación, asesoría y acompañamiento.

Capacitación. Los auxiliares administrativos mencionaron que el programa de formación debe orientarse a dar a conocer algunos conceptos y buenas prácticas en materia de gestión documental; ser permanente y participativo. Sugirieron, entre otras

características, desarrollar sesiones formativas cuando menos cada dos meses, algunas de ellas con actividades tipo taller “in situ” para actualizar los archivos de gestión documental y revisar si lo que se tiene está debidamente organizado de acuerdo con la Tabla de Retención Documental (TRD), aclarando dudas y poniendo en práctica las herramientas adquiridas para el adecuado desarrollo del proceso técnico.

Algunos de los temas que sugirieron abordar, son:

- Tabla de Retención Documental
- Foliación adecuada
- Encarpetar
- Elaboración de portada
- Elaboración de Formato Único de Inventario Documental (FUID), para el traslado del archivo
- Normativa vigente
- Generar boletines semanales sobre archivo
- Colocar información en cartelera de la SEM

Asesoría y acompañamiento. Entre los planteamientos del grupo focal, los auxiliares administrativos resaltaron la necesidad de contar con un profesional formalmente responsable de la gestión documental en la SEM, entre otros aspectos, para que pueda estar asesorando a los auxiliares administrativos y acompañándolos en el desarrollo de las actividades de transferencia documental.

Y propusieron diseñar y producir algunos productos de educomunicación físicos y digitales sobre los temas más importantes del proceso técnico de transferencia documental, como instructivos y boletines informativos que, además de fungir como memoria del proceso, faciliten la consulta permanente para resolver inquietudes respecto a los procedimientos a seguir.

Algunos de los instructivos sugeridos, fueron sobre los siguientes temas:

- Tabla de Retención Documental
- Formato Único de Inventario Documental
- Foliación
- Marcación de carpetas
- Marcación de cajas
- Implementación de la Ley general de Archivo (Ley 594 del 2000)

Propuestas resultantes del equipo de trabajo # 2. El equipo # 2 propuso realizar algunos productos de comunicación y para la formación, como infografías, videos y otro material didáctico sobre diferentes temas, recalando que para ellos sería pertinente esta producción de contenidos, además como insumo del programa de divulgación del proceso de gestión documental en la SEM (ver Figura 14).

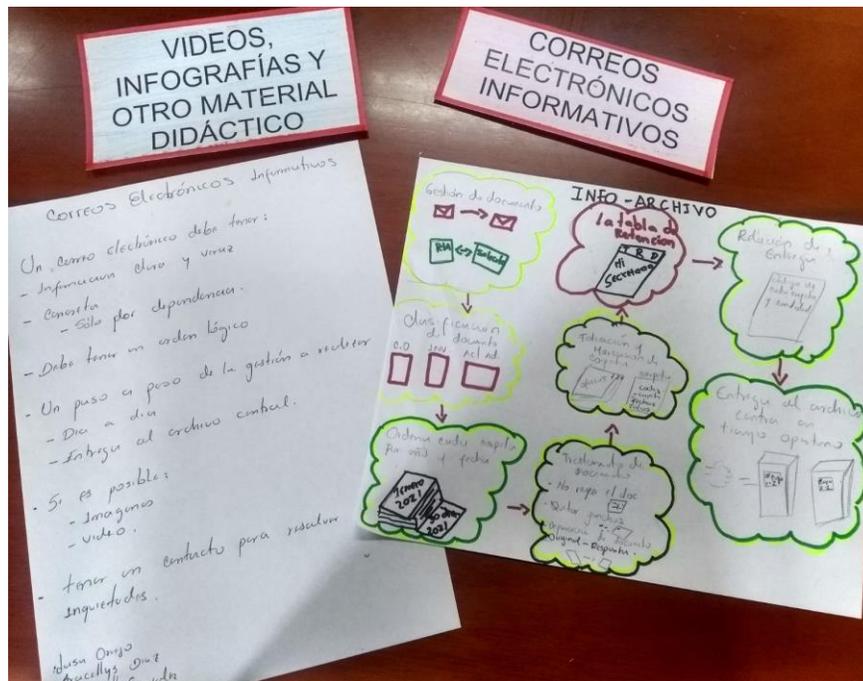


Figura 14. Infografía propuesta por el equipo # 2.

Este equipo de trabajo propuso desarrollar algunos productos didácticos como infografías, videos, carteles y boletines electrónicos sobre temas como:

- Gestión documental
- Clasificación de documento
- Ordenación de la documentación
- Tabla de Retención Documental
- Foliación y marcación de carpetas
- Tratamiento de documento
- Código de cada carpeta
- Fechas de entrega del archivo

A propósito de los boletines electrónicos informativos, que pueden enviarse a través del correo electrónico institucional, los auxiliares administrativos resaltaron el valor de este mecanismo de comunicación para estar enterándose de las novedades asociadas con la gestión documental en la SEM. Boletines electrónicos con información periódica, e indicativa en relación con el quehacer diario del proceso de transferencia documental al archivo central. Así mismo, manifestaron la necesidad de implementar imágenes y videos que puedan ayudar a visualizar mejor la información y que los contenidos contengan un contacto para resolver dudas e inquietudes en relación con cada proceso técnico de la gestión documental.

Finalizando el taller, se hizo una pregunta final. Se buscaba identificar **qué otras propuestas diferente a las realizadas en el ejercicio, se les ocurrían, para hacer divulgación del proceso de gestión documental en la SEM**, a lo cual, ellos unánimemente opinaron que definitivamente necesitan ser capacitados, de tal forma que puedan realizar adecuadamente la transferencia documental de principio a fin, ya que es una competencia que les sirve tanto en lo laboral como en lo personal, y que hasta el momento no ha habido un programa que instruya frente a este tema tan necesario para la SEM.

Evidencias del taller realizado con el grupo focal. Este grupo focal se desarrolló el miércoles 16 de junio del 2021, duró una hora y contó con el patrocinio y la convocatoria de la Subsecretaria de Planeación Educativa de la SEM. El ejercicio fue planeado y dirigido por la investigadora Miryam Irene Taborda Suaza la cual, a partir de la interacción con el grupo focal, hizo precisiones y resolvió las inquietudes del caso, para acotar las propuestas y facilitar el boceto del programa de formación y el de divulgación.



Figura 15. Grupo focal, miércoles 16 de junio del 2021.

Producto de esta investigación, fue posible confirmar el interés de los auxiliares administrativos de la SEM en participar de un proceso de formación que favorezca la sensibilización y fomento de buenas prácticas del proceso técnico de transferencia documental. Y en implementar un programa de divulgación que facilite la recordación de la información, la consulta permanente y, finalmente, la apropiación de las buenas prácticas en relación con este proceso. A continuación, se resumen las principales características de valor de las sugerencias para el programa de formación y de divulgación que se propone en este trabajo de grado, obtenidas del proceso de indagación a partir de encuestas, entrevistas y el grupo focal.

Tabla 2. Análisis de las características de valor de las propuestas.

| Características de valor de las propuestas para el programa de formación y de divulgación del proceso técnico de transferencia documental | | |
|--|--|--|
| Programa de formación | Programa de divulgación Videos, infografías, boletines electrónicos informativos y otro material didáctico | Asesoría y acompañamiento |
| <ul style="list-style-type: none"> • Que favorezca la sensibilización, capacitación y apropiación de buenas prácticas de transferencia documental. • Que le aporte a mejorar la calidad del conocimiento en gestión documental, especialmente en relación las transferencias documentales. • Luego de las capacitaciones, valorar lo aprendido por medio de estrategias evaluativas que nos permitan identificar qué conocimientos se deben reforzar. | <ul style="list-style-type: none"> • Videos, infografías y otro material didáctico donde quede registrado el paso a paso del proceso de transferencia documental. • Que se puedan visualizar en cualquier momento. • Que sean de fácil entendimiento. • Que incentiven las buenas prácticas archivísticas. • Que sean publicados periódicamente y que sirvan para motivar, informar y compartir el conocimiento del proceso de transferencia documental. • Correos electrónicos tipo boletín, que sean periódicos e informen las novedades asociadas a la gestión documental en SEM. • Que sirvan como aviso oportuno de los procedimientos pendientes, o informen casos puntuales respecto a la entrega de la transferencia documental y otros temas relacionados. | <ul style="list-style-type: none"> • Que se disponga un profesional formalmente responsable de la gestión documental en la SEM, atenta a resolver dudas y favorecer el proceso de apropiación de buenas prácticas. • Que domine las habilidades y competencias para la transferencia documental. • Un profesional conocedor de la normativa y que funja como apoyo para los auxiliares administrativos en el proceso. |

Propuesta de conocimiento

Propuesta de formación y propuesta de divulgación para la Secretaría de Educación de Medellín

La propuesta de formación y propuesta de divulgación están orientadas a favorecer la familiarización de los auxiliares administrativos de la Secretaría de Educación de Medellín con el proceso técnico de transferencia documental, y la apropiación de buenas prácticas en materia de gestión documental. El público objetivo del programa de divulgación, así como del programa de formación, son los doce auxiliares administrativos de la Secretaría de Educación de Medellín asociados al proceso técnico de transferencia documental.

Programa de formación. Los programas de formación permiten desarrollar el potencial de aprendizaje del talento humano de las organizaciones, fortaleciendo sus conocimientos en el campo laboral y permitiendo el mejoramiento del desempeño en las funciones propias de su rol. Para este caso, el programa de formación está orientado a favorecer la puesta en común y apropiación de buenas prácticas de gestión documental, particularmente de las transferencias primarias; pues, a pesar de ser una función laboral que deben realizar los auxiliares administrativos de la SEM, a la fecha, no se cuenta con las herramientas de formación necesarias para que ellos puedan apropiarse de los procesos.

Es así como el programa de formación toma relevancia como una ruta de aprendizaje institucional que permitirá nivelar el conocimiento de todos los auxiliares administrativos, teniendo como fin, que el equipo de trabajo fortalezca las competencias necesarias para

realizar las transferencias primarias de manera adecuada, sin retrocesos y en los tiempos oportunos.

Objetivo del programa de formación. Familiarizar a los auxiliares administrativos de la Secretaría de Educación de Medellín con los procedimientos del proceso técnico de transferencia documental.

Metodología. Se propone realizar un ciclo formativo compuesto de seis sesiones de trabajo, a realizarse, completo, cada año. Está dirigido a los auxiliares administrativos de la SEM y permitirá la presentación de los temas propios de la gestión documental, haciendo énfasis en el proceso técnico de transferencia documental como tema principal. La información que se entregará irá de los temas generales como la gestión documental a los temas específicos, como el reconocimiento del protocolo de las transferencias documentales.

Las sesiones formativas serán elaboradas de manera tal que los auxiliares administrativos logren adquirir no solo conocimiento sobre gestión documental, sino que vayan adoptando las buenas prácticas archivísticas, y puedan practicar los protocolos en ejercicios o talleres.

En cada capacitación se tendrá un objetivo específico y unos recursos de formación especialmente seleccionados para apoyar el proceso de aprendizaje. Para esto, se hará una breve contextualización teórica del tema a tratar, se socializará el procedimiento específico y su aplicación en la SEM, se tendrá un espacio para la realimentación, y se hará una breve

práctica o taller que permita evidenciar lo aprendido por parte de los auxiliares administrativos, o la socialización de algún material didáctico que apoye el proceso formativo.

Se pretende que, de acuerdo con el cronograma de las capacitaciones, estas puedan realizarse cada mes, en horarios previamente concertados con los auxiliares administrativos. El tiempo estimado para cada sesión es de una hora, en sesiones presenciales que serían en las instalaciones de la SEM, todas con una estructura general que permite la variación de los temas abordados. La estructura que se propone para cada sesión es la siguiente:

- Saludo y contexto del tema de la sesión de trabajo: 5 minutos
- Abordaje conceptual: 10 minutos
- Desarrollo del procedimiento en la SEM: 20 minutos
- Conversación y resolución de dudas: 10 minutos
- Actividad -Taller para el reforzamiento de conocimientos: 15 minutos

Tabla 3. Programa de formación: proceso técnico de transferencia documental de la Secretaría de Educación de Medellín

| Programa de formación: proceso técnico de transferencia documental de la Secretaría de Educación de Medellín | | | | | |
|--|----------------------------|---|---|--------------------|---|
| Capacitación | Componente a abordar | Objetivo | Contenido | Fecha propuesta | Recursos de formación |
| Primera sesión | Gestión Documental | Reconocer la importancia y función de la Gestión documental | <ul style="list-style-type: none"> • Saludo y contexto • Abordaje conceptual: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Qué es, por qué es importante y cuáles son los objetivos de la Gestión Documental. ✓ Por qué y para qué hacemos gestión documental en la SEM. • Conversación y resolución de dudas • Actividad - Taller para el reforzamiento de conocimientos | Noviembre del 2021 | 1. Presentación de ppt. 2. Video ¿Qué es la Gestión Documental? Enlace en YouTube https://youtu.be/BH2F17HY4Xs |
| Segunda sesión | Instrumentos Archivísticos | Reconocer cuáles son los instrumentos archivísticos para las transferencias primarias | <ul style="list-style-type: none"> • Saludo y contexto • Abordaje conceptual: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ciclo vital de los documentos, ✓ Archivo de gestión, ✓ Archivo central, ✓ Archivo histórico, ✓ Valores primarios, ✓ Valores secundarios y ✓ Procesos técnicos de la Gestión documental • Conversación y resolución de dudas. | Enero del 2022 | 1. Presentación de ppt. 2. Actividad grupal |

| | | | | | |
|----------------|---|---|--|------------------|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Actividad - Taller para el reforzamiento de conocimientos. | | |
| Tercera sesión | Ciclo vital de los documentos. | Identificar la función de los Archivos y los procesos técnicos de la Gestión Documental | <ul style="list-style-type: none"> • Saludo y contexto • Abordaje conceptual: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Qué es un instrumento archivístico. ✓ Cuáles son los instrumentos archivísticos que utilizamos en la SEM. ✓ Tabla de Retención Documental (TRD) ✓ Cuadro de Clasificación Documental (CCD) ✓ Plan institucional de Archivos (PINAR) ✓ Programa de Gestión Documental (PGD) ✓ Formato Único de Inventario Documental (FUID) ✓ Bancos terminológicos de tipos series y subseries ✓ Mapas de procesos, Flujos documentales • Conversación y resolución de dudas. • Actividad - Taller para el reforzamiento de conocimientos. | Febrero del 2022 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de ppt. 2. Video: Ciclo vital de los Documentos <p>Enlace en YouTube: https://youtu.be/9SnynosXGH8</p> |
| Cuarta sesión | Ocho procesos técnicos de la Gestión Documental | Identificar los conceptos técnicos de la Gestión | <ul style="list-style-type: none"> • Saludo y contexto • Abordaje conceptual: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planeación documental | Marzo del 2022 | 1. Presentación de ppt. |

| | | | | | |
|---------------|-----------------------------|--|---|----------------|---|
| | | Documental | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Producción y recepción documental ✓ Gestión y trámite ✓ Organización ✓ Transferencias ✓ Disposición de documentos ✓ Preservación a largo plazo ✓ Valoración • Conversación y resolución de dudas. • Actividad - Taller para el reforzamiento de conocimientos. | | 2. Actividad de Kahoot. |
| Quinta sesión | Transferencias documentales | Identificar los componentes necesarios de la transferencia primarias | <ul style="list-style-type: none"> • Saludo y contexto • Abordaje conceptual: <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Qué son las transferencias documentales? ✓ ¿Por qué es importante la Transferencia documental? ✓ Políticas del proceso ✓ ¿Qué es la Transferencia primaria? ✓ Requisitos para la Transferencia primaria ✓ Cronograma de transferencias ✓ ¿Qué es una serie y subserie documental? ✓ Marcación de cajas y carpetas ✓ Diligenciamiento del Formato Único de Inventario Documental (FUID) ✓ Entrega al Archivo Central | Abril del 2022 | <p>1. Presentación de ppt.</p> <p>2. Video de ordenación, clasificación y foliación para la organización de la transferencia documental</p> <p>Enlace de acceso: https://drive.google.com/file/d/1fqoFu-ukbeOV3qwAh9gjjgz3mIDNplSX/view?usp=sharing</p> |

| | | | | | |
|--------------|--------------------------|---|--|---------------|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Conversación y resolución de dudas. • Actividad - Taller para el reforzamiento de conocimientos. | | |
| Sexta sesión | Transferencias primarias | Realizar correctamente el protocolo de las transferencias primarias | <ul style="list-style-type: none"> • Saludo y contexto • Abordaje conceptual: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ordenación, clasificación y foliación para la organización de la transferencia documental primaria. ✓ Marcación de cajas y carpetas. ✓ Diligenciamiento del Formato Único de Inventario Documental (FUID) • Conversación y resolución de dudas. • Actividad - Taller para el reforzamiento de conocimientos. | Mayo del 2022 | <p>1. Instructivo del Formato Único de Inventario Documental (FUID)</p> <p>Enlace al Instructivo del FUID: https://docs.google.com/document/d/1aPQSz1NN2jz3SiifBkn_IVnA5pkcZTYT/edit?usp=sharing&oid=117070721114919278218&rtpof=true&sd=true</p> <p>2. Material para el taller: ganchos legajadores plásticos, carpetas, cajas, hojas, los equipos tecnológicos, etc.</p> |

Programa de divulgación. La comunicación alcanza su sentido en el servicio a la comunidad. Por esta razón el concepto de comunicación se verá estrechamente vinculado con la participación y la manera en que la información sea entregada a los usuarios (Gómez, J. R. V., & Aliadas, s.f.). Es por ello que la comunicación se materializa a través de los medios de comunicación, los contenidos, discursos y estrategias que facilitan la divulgación de, en este caso, los temas propios de la gestión documental.

La divulgación se entiende como publicar, extender o exponer una información al alcance del público objetivo. Pretende dar a conocer información para que sea accesible a todas las personas.

Esta propuesta se trata de un modelo comunicación de desarrollo participativo, solidario y autónomo en la búsqueda de estrategias de divulgación que permitan un proceso de formación y apropiación integral en temas de gestión documental.

Objetivo del programa de divulgación. Dar conocer y fomentar las buenas prácticas en materia de gestión documental entre el público internos de la Secretaría de Educación de Medellín

Metodología. Se propone un programa de divulgación compuesto de tres estrategias y varios productos de comunicación diseñados para materializar diversas acciones de divulgativas físicas y digitales, las cuales complementan, a su vez, el programa de formación.

Un boletín electrónico informativo mensual, tres infografías y un plegable son los productos de comunicación diseñados, que allegaremos al público objetivo a través de

distintas acciones de divulgación y medios de comunicación de la SEM. Y que además refuerzan los temas abordados en el programa de formación, y complementan el material didáctico diseñado para favorecer la apropiación de buenas prácticas archivísticas entre el público objetivo de estos programas.

Cada una de las estrategias de divulgación tiene un objetivo específico, un producto de comunicación asociado, una periodicidad y una recomendación para allegárselo al público objetivo.

El cronograma de divulgación es mensual. A través del boletín electrónico informativo se irán disponiendo los contenidos asociados a cada tema, y enlazándose el producto de comunicación diseñado para cada estrategia; cada una, con acciones divulgativas de refuerzo. Además, a medida que se vayan realizando las capacitaciones, se le enviará a los auxiliares administrativos, desde el correo electrónico de la Subsecretaría de Planeación Educativa, el material didáctico que corresponde al tema abordado en cada sesión de capacitación.

Tabla 4. Programa de divulgación: proceso técnico de transferencia documental de la Secretaría de Educación de Medellín

| Programa de divulgación: proceso técnico de transferencia documental de la Secretaría de Educación de Medellín | | | | |
|---|--|---|---|--|
| Estrategia | Objetivo | Contenido | Periodicidad propuesta | Insumos, producto & medios de comunicación |
| Boletines electrónicos informativos al servicio de la gestión documental de la SEM | Informar oportunamente a los auxiliares administrativos de la SEM sobre las novedades y otros temas que afecten el proceso técnico de transferencia documental | <ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de transferencias desde el Archivo Central. • Anuncio de las próximas fechas para los trámites documentales. • Normativa vigente. • Aspectos a tener en cuenta en la transferencia documental; entre otros temas que afecten el desarrollo de este proceso técnico. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mensual. ✓ O cuando alguna eventualidad lo requiera. | <ul style="list-style-type: none"> • Producción de contenidos: textos, imágenes, artículos, los enlaces a recursos web, etc. • Diseñar el boletín electrónico. • Enviarlos a los auxiliares administrativos a través del correo institucional de la Subsecretaría de Planeación Educativa. |
| Infografías para facilitar la comprensión y consulta frecuente de información instructiva | Dar a conocer de manera didáctica, buenas prácticas de marcación de las carpetas | Ilustración de la elaboración adecuada del rótulo de marcación de carpetas. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Anualmente. ✓ Y en el momento, al servidor que llegue como nuevo al equipo de trabajo. | <ul style="list-style-type: none"> • Infografía diseñada: https://drive.google.com/file/d/1jMkaRIfNiyMb6msL3AmX1d_hXFUYBkTl/view?usp=sharing • Exportarla como JPG o PDF, por accesibilidad del público objetivo • Enviarse a través de uno de los boletines electrónicos del año en |

| | | | | |
|--|---|---|--|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Enviar nuevamente, a través de WhatsApp o correo electrónico, a quien se evidencie, requiera refuerzo de esta información | <p>curso, a través del correo institucional de la Subsecretaria de Planeación Educativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enviarse a través del WhatsApp al público objetivo. |
| | Referenciar de manera didáctica, cómo realizar la foliación | Requisitos y procedimiento para hacer una adecuada foliación de los documentos. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Anualmente. ✓ Y en el momento, al servidor que llegue como nuevo al equipo de trabajo. ✓ Enviar nuevamente, a través de WhatsApp o correo electrónico, a quien se evidencie, requiera refuerzo | <ul style="list-style-type: none"> • Infografía diseñada: https://drive.google.com/file/d/1qFUZuyfqHTbCeOKhyxjFfv7z6MkZPkYy/view?usp=sharing • Exportarla como JPG o PDF, por accesibilidad del público objetivo • Enviarse a través de uno de los boletines electrónicos del año en curso, a través del correo institucional de la Subsecretaria de Planeación Educativa. • Enviarse a través del WhatsApp al público objetivo. |

| | | | | |
|--|--|---|---|---|
| | | | de esta información. | |
| | Presentar de manera didáctica, la marcación de cajas | Recomendaciones e ilustración de la elaboración adecuada del rótulo de marcación de las cajas. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Anualmente. ✓ Y en el momento, al servidor que llegue como nuevo al equipo de trabajo. ✓ Enviar nuevamente, a través de WhatsApp o correo electrónico, a quien se evidencie, requiera refuerzo de esta información. | <ul style="list-style-type: none"> • Infografía diseñada: https://drive.google.com/file/d/1unboIA3Pw6JiFVUA63v8CwgAAVWfj8Jt/view?usp=sharing • Exportarla como JPG o PDF, por accesibilidad del público objetivo • Enviarse a través de uno de los boletines electrónicos del año en curso, a través del correo institucional de la Subsecretaria de Planeación Educativa. • Enviarse a través del WhatsApp al público objetivo. |
| Plegable: Documento de consulta, a la mano, sobre las buenas prácticas para la transferencia documental. | Ilustrar de manera resumida y didáctica, los requisitos para realizar las transferencias | Detalle de los requisitos y recomendaciones para realizar adecuadamente las transferencias documentales primarias | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Anualmente. ✓ Y en el momento, al servidor que llegue como nuevo al equipo de trabajo. | <ul style="list-style-type: none"> • Plegable diseñado e impreso: https://drive.google.com/file/d/1tjVjCYSCnQY-E14i65qylsULPNf9e7Hf/view?usp=sharing |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | documentales primarias | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Enviar nuevamente a quien se evidencie, requiera refuerzo de esta información. | <ul style="list-style-type: none"> • Entregarse, personalmente a cada uno de los auxiliares administrativos. • Exportar cada uno de sus lados, como JPG o disponerlo tipo documento, como PDF -por accesibilidad del público objetivo- y enviarlo en formato digital a través del boletín electrónico informativo. |
| La formación, de la mano de la divulgación, para lograr la apropiación de buenas prácticas en materia de gestión documental. | Complementar la estrategia de divulgación con el proceso de formación y viceversa, para lograr la apropiación de buenas prácticas por parte de los auxiliares administrativos. | <u>Programa de formación: proceso técnico de transferencia documental de la Secretaría de Educación de Medellín</u> | Permanente y simultáneo el desarrollo del programa de formación y el de divulgación. | Relacionados en el <u>Programa de formación: proceso técnico de transferencia documental de la Secretaría de Educación de Medellín</u> |

Tabla 5. Productos de edu - comunicación de elaboración propia, para el programa de formación y el programa de divulgación que se proponen

| Productos de edu - comunicación para el programa de formación y el programa de divulgación. | | |
|---|--|--|
| Infografía | Marcación de las carpetas | Enlace a la infografía diseñada: https://drive.google.com/file/d/1jMkaRIfNiyMb6msL3AmX1d_hXFUYBkTl/viiew?usp=sharing |
| Infografía | Requisitos para hacer una adecuada foliación de los documentos | Enlace a la infografía diseñada: https://drive.google.com/file/d/1qFUZuyfqHTbCeOKhyxjFfv7z6MkZPkYy/view?usp=sharing |
| Infografía | Recomendaciones para la adecuada elaboración del rótulo de marcación de las cajas. | Enlace a la infografía diseñada: https://drive.google.com/file/d/1unboIA3Pw6JiFVUA63v8CwgAAVWfj8Jt/view?usp=sharing |
| Instructivo | Instructivo del Formato Único de Inventario Documental (FUID) | Enlace al instructivo del FUID: https://docs.google.com/document/d/1aPQSz1NN2jz3SiifBkn_IVnA5pkcZTYT/edit?usp=sharing&oid=117070721114919278218&rtpof=true&sd=true |
| Plegable | Requisitos para las transferencias documentales | Enlace al plegable diseñado: https://drive.google.com/file/d/1tjVjCYSCnQY-E14i65qylsULPNf9e7Hf/view?usp=sharing |

Conclusiones y recomendaciones

Para las organizaciones y en especial para la Secretaría de Educación de Medellín, la gestión documental es fundamental para la custodia y organización de la información. En la SEM se gestionan gran cantidad de documentos internos y externos de carácter público, siendo ellos, uno de los activos más importantes y de gran interés tanto institucional como para los ciudadanos en general. Así pues, el proceso técnico de transferencia documental primaria cobra gran importancia, pues permite la disposición segura de los documentos al ser llevados al Archivo Central de la Alcaldía de Medellín. Así las cosas, se hace necesario que la SEM garantice que todo el personal encargado de la custodia, protección, administración y conservación de la información institucional, tenga la formación adecuada para dicha labor.

Los auxiliares administrativos de la SEM evidencian varias competencias básicas para desarrollar las transferencias primarias; no obstante, esto no es suficiente para lograr un proceso técnico eficiente, siendo relevante el diseño de un programa de formación y un programa de divulgación que fomente la apropiación de buenas prácticas en los distintos procedimientos propios de las transferencias primarias.

Para la elaboración de un programa de formación es indispensable reconocer el nivel de conocimiento del público objetivo respecto al objeto de estudio; en este caso, en relación con las transferencias documentales. Es importante, además, identificar los factores que les impiden la adecuada ejecución de los procesos archivísticos. Son necesarios los ejercicios de diagnóstico, para garantizar la pertinencia de la propuesta de formación, buscando que

se oriente a fortalecer las habilidades y competencias que verdaderamente merecen reforzamiento.

Siempre serán posibles las variaciones en el entorno y las condiciones; no obstante, permanece la necesidad de formación como la de divulgación permanente, en favor de la adecuada gestión documental de las organizaciones. Por eso, es indispensable que el programa de formación y el de divulgación sean flexibles y permitan la adaptación de las temáticas, las herramientas y las metodologías, a las variaciones del contexto, conservando siempre los objetivos previstos. Es por ello que este programa está estructurado de manera tal que los contenidos pueden ser renovados según las actualizaciones de los protocolos y las nuevas necesidades de los auxiliares administrativos, conservando la estructuración del programa.

También se recomienda que cuando se esté diseñando un programa de formación, se haga de manera colegiada con las personas que serán capacitadas a través de este proceso. Cuando estas propuestas se construyen participativamente, el público objetivo puede aportar información valiosa e incrementa el compromiso de los involucrados con el proceso formativo.

Teniendo claro que la gestión documental es de gran importancia para las empresas porque este proceso facilita el tratamiento de la información, y que, por normativa, la gestión documental contribuye a la optimización de la información de las empresas, es importante capacitar al personal encargado en las buenas prácticas documentales, con el fin de mejorar el tratamiento de los documentos en la consulta, custodia y conservación.

Referencias

- Abascal, E., y Esteban, I.G. (2005). *Análisis de encuestas*. ESIC Editorial.
- Marín, S. A. (2012). Apropriación social del conocimiento: Una nueva dimensión de los archivos. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 35(1), 55–62.
- Alcaldía de Medellín. (2017). *PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL –PGD*. (APROBADO POR ACTA N° 002; Alcaldía de Medellín, p. 37).
- Alcaldía de Medellín. (2018). *Manual Integrado de Gestión Documental*.
- Alcaldía de Medellín. (2018). *Informe integrado de gestión documental (No. 1)*.
- Alcaldía de Medellín. (2021). *Estructura Administrativa Municipio de Medellín*. Recuperado el 24 de abril de 2021 de <https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=navurl://cfc3bac c8501302c113a06d4508f3226>
- Archivo General de la Nación. (2017). *Conoce el Patrimonio Documental*. Recuperado de <https://www.archivogeneral.gov.co/Conoce-Patrimonio-Documental>
- Armstrong, G. M. (2010). *Principios de marketing*. Pearson Prentice Hall.
- Atehortúa, F. A. (Ed.). (2005). *Gestión y auditoría de la calidad para organizaciones públicas: Norma NTCGP 1000:2004 conforme a la ley 872 de 2003*. Editorial Universidad de Antioquia.
- Bastista dos Santos, V. (2007). *Una propuesta de marketing para un archivo institucional*. *Alexandría: Revista de Ciencias de la Información*. 4(6), 4–14.

- Calvente, M. G., y Rodríguez, I. M. (2000). El grupo focal como técnica de investigación cualitativa en salud: diseño y puesta en práctica. *Atención Primaria*, 25, 181-186.
- Dante, G. P. (2005). Gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento: Evolución y sinergias. Comunicación preliminar. *Ciencias de la información*, 36 (3 (DIC)), 67–71.
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., y Varela-Ruiz, M. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. Investigación en educación médica, 2(7), 162–167.
- Díaz, V. (2017). *Tipos de encuestas y diseños de investigación*.
- Duque Cuesta, E. A., y Eastman Barona, C. P. (2015). *Plan Institucional para uso y apropiación de las TIC*.
- Echeverría, J. (2008). *Apropiación social de las tecnologías de la información y la comunicación*. Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad - CTS, 4(10),171-182. ISSN: 1668-0030. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=92441011>
- Esteban Talaya, Á. (2006). *Principios de marketing*. ESIC Editorial.
- Fernández Marcial, V. (2006). *Gestión del conocimiento versus gestión de la información*. Investigación bibliotecológica, 20(41), 44–62.
- Folgueiras Bertomeu, P. (2016). *La entrevista*. Recuperado de <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/99003>

- Galindo, R., y Mir, C. (2007). *Gobierno Corporativo, Transparencia y Auditoría*. Revista Internacional LEGIS de Contabilidad & Auditoría, 30: 147-170
- Gómez, J. R. V., y Aliadas, I. (s.f.). *PLAN DE COMUNICACIONES Y DIVULGACIÓN*.
- Gómez, F. S. J. (2016). *La Comunicación*. Salus, 20(3), 5–6.
- Gómez García, M. S. (2016). Marketing general de archivos: Una propuesta de promoción aplicable desde el programa de gestión documental. Recuperado de <http://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/9611>
- Gómez, F., y Católico, D. (2009). *Revelación y divulgación de la información financiera y no financiera on-line de las 500 empresas más representativas en Colombia*. Revista Cuadernos de Contabilidad, 10 (27): 269-318.
- Hernández-Corchete, S. (2004). *Hacia una definición del documental de divulgación histórica*. Recuperado de <https://dadun.unav.edu/handle/10171/34811>
- Huerta, J. M. (1997). *Los grupos focales*. Universidad de Puerto Rico, Recinto de Mayagüez, Colegio de Ciencias Agrícolas, Servicio de Extensión Agrícola.
- Jané, M. B. (2003). Información y divulgación científica: Dos conceptos paralelos y complementarios en el periodismo científico. Estudios sobre el Mensaje Periodístico, 9, 43–53.
- López-Roldán, P., y Fachelli, S. (2015). *La encuesta*. Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Bellaterra (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II.3. Recuperado de <http://ddd.uab.cat/record/163567>

Marketing y Finanzas. (2017,). *Qué es la Co creación y cómo sacar provecho de ella.*

Marketing y Finanzas. Recuperado de

<https://www.marketingyfinanzas.net/2017/01/que-es-la-co-creacion/>

Miguel, C. F. (1999). El diseño de un plan de formación como estrategia de desarrollo

empresarial: Estructura, instrumentos y técnicas. *Revista Complutense de*

Educación, 10(1), 181–181.

Nayar, L. (2010). *La gestión documental. Conceptos básicos.* Consultora de Ciencias de la

Información, 020, 15.

Perez, S. P. (2015). *Plan de formación en competencias relacionadas con la Alfabetización*

Informacional. Universidad Icesi de Cali. Recuperado el 12 de abril de 2021 de

[https://www.academia.edu/13254173/Plan_de_formaci%C3%B3n_en_competencia](https://www.academia.edu/13254173/Plan_de_formaci%C3%B3n_en_competencias_relacionadas_con_la_Alfabetizaci%C3%B3n_Informacional_en_la_Universidad_Icesi_de_Cali)

[s_relacionadas_con_la_Alfabetizaci%C3%B3n_Informacional_en_la_Universidad_](https://www.academia.edu/13254173/Plan_de_formaci%C3%B3n_en_competencias_relacionadas_con_la_Alfabetizaci%C3%B3n_Informacional_en_la_Universidad_Icesi_de_Cali)

[Icesi_de_Cali](https://www.academia.edu/13254173/Plan_de_formaci%C3%B3n_en_competencias_relacionadas_con_la_Alfabetizaci%C3%B3n_Informacional_en_la_Universidad_Icesi_de_Cali)

Prieto, M. A., y Cerdá, J. M. (2002). *Investigación cualitativa. Paso a paso en el diseño de*

un estudio mediante grupos focales. *Consultantes*, 149.

Promoción. (2021). *Promoción / Marketing XXI.* Recuperado de [https://www.marketing-](https://www.marketing-xxi.com/promocion-117.htm)

[xxi.com/promocion-117.htm](https://www.marketing-xxi.com/promocion-117.htm)

Risso, V. G. (2012). *Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión*

documental, gestión de información y gestión del conocimiento. *Revista Española*

de Documentación Científica, 35(4), 531–554. Recuperado de

<https://doi.org/10.3989/redc.2012.4.869>

- Rosell, A. T. (2009). *La incorporación del marketing en la gestión de archivos*. BiD: Textos universitarios de biblioteconomía i documentació, (23), 3.
- Santovenia Díaz, J., y Cañedo Andalia., R. (2006). *Norma UNE-ISO 15489-1: Una guía para la gestión de los documentos de archivos*. ACIMED, 14(5), 0–0.
- Sánchez Cerezo, S. (dir.). (1991). *Tecnología de la educación. Léxicos de Ciencias de la Educación*. Madrid: Santillana, 249-250.
- Sandoval, P., y Fredy, J. (2019). *Apropiación social y gestión documental en los grupos y semilleros de investigación de la Facultad Tecnológica en las carreras de Tecnología en Industrial y Sistematización de Datos*. U.D.F.J.C. Recuperado de <http://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/15835>
- Segura, D. F. C. (2012). *Revelación y divulgación de la información financiera y no financiera de las universidades públicas en Colombia*. Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, 20(1), 57–76.
- Uribe, L. B. (2016). *La formación de usuarios alrededor de los servicios informativos del Archivo de la Universidad Nacional – sede Medellín [Trabajo de grado de pregrado]*. Universidad de Antioquia, Medellín. Recuperado de <http://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/9293>
- Valles, M.S. (2007). *Entrevistas cualitativas*. CIS.
- Naranjo-Vélez, E., y Rendón-Giraldo, N. E. (2003). *Explorando el panorama de la formación de usuarios de la información*. Revista Interamericana de Bibliotecología, 26(2).

Anexos

Estructura de la encuesta en Google Forms

Conocimiento de los auxiliares administrativos en el proceso de transferencia documental de la Secretaría de Educación de Medellín -SEM.

Estimado colega:

Como parte del trabajo de grado, el cual constituye un requisito indispensable para obtener mi título como profesional en Archivística, estoy desarrollando el proyecto académico llamado “Programa de divulgación del Proceso de gestión documental en la Secretaría de Educación de Medellín”.

Para poder diseñar el Programa de divulgación del Proceso de Gestión Documental, es necesario hacer una investigación previa que nos permita reunir la información de diagnóstico, oportunidades, tendencias y sugerencias. Esto lo haremos a través de esta encuesta que le agradezco diligenciar, la cual le tomará alrededor de 6 minutos.

Su participación en esta investigación es de gran valor académico, pero también de gran valor administrativo para la Secretaría de Educación de Medellín. Su vinculación a este estudio nos dará insumos para diseñar el Programa de divulgación del Proceso de Gestión Documental en la SEM, y seguir mejorando juntos el proceso de gestión documental de la Alcaldía de Medellín.

Estaré atenta a recibir las respuestas a este formulario de consulta hasta las 6 p.m. de este martes 18 de mayo.

Datos personales

Correo:

Nombres y Apellidos:

Subsecretaría:

-Administrativa y Financiera

- Planeación Educativa

- Prestación del Servicio Educativo

Preguntas:

1. Por favor responda: para usted, ¿Una Transferencia primaria es?
 - A. Es el traslado de los documentos del archivo central al archivo histórico.
 - B. Es el traslado de documentos de Archivos de Gestión (o de oficina) al Central para su conservación preventiva.
 - C. Todas las anteriores.

2. Sinceramente... ¿Usted reconoce el tipo de documentos que se producen desde su área de trabajo?

-Si

-No

-A veces

3. ¿Reconoce el código dentro de la Tabla de Retención Documental, que identifica los documentos producidos por la Secretaría de Educación y los códigos que diferencian a cada subsecretaría?

-Si

-No

-A veces

4. Para la organización y marcación de los expedientes que están bajo su responsabilidad, ¿Utiliza, siempre, una guía de organización establecida por la Alcaldía?

-Si

-No

-A veces

5. Durante la ordenación de los documentos dentro del expediente, ¿procura ubicar los documentos más antiguos en la primera parte de la carpeta y el último en la parte final? ¿O cree que es otra manera adecuada?

-Si

-No

-Creo que es otra la manera adecuada de ordenación.

6. Sinceramente... ¿Realiza la foliación de los documentos de cada expediente una vez finaliza el trámite?

-Si

-No

-A veces

7. Sinceramente: ¿Cuándo organiza los expedientes, reconoce a qué serie y subserie pertenece cada uno de ellos, de acuerdo con las Tablas de Retención Documental?

-Si

-No

-A veces

8. ¿Consulta, de manera oportuna, el cronograma que se genera desde el archivo central para realizar las transferencias documentales?

-Si

-No

-No tengo bien claro por dónde se consulta dicho cronograma.

9. ¿Cuándo se realiza la transferencia primaria, sabe realizar la marcación de las cajas?

-Si

-No

-No tengo bien claro el procedimiento de marcación.

10. Para usted, ¿un inventario documental es?

A. Instrumento archivístico que describe la relación sistemática y detallada de las unidades documentales existentes en los archivos

B. Documento que sirve para indicar la cantidad de los registros que existen en un archivo

C. Ninguna de las anteriores

D. Las respuestas A y B son ciertas.

11. ¿Conserva la constancia de recibo de la transferencia primaria para realizar consultas posteriores de los documentos en el archivo central?

- Siempre
- Nunca
- A veces

12. ¿Considera que el conocimiento que tiene actualmente es suficiente para preparar adecuadamente los documentos para las transferencias primarias?

- Si
- No
- No del todo. Tengo algunas dudas.

Para la Secretaría de Educación de Medellín es muy importante hacer una adecuada gestión de los archivos; eso nos permite organizar la documentación producida y recibida por cada una de las subsecretarías, y facilitar su utilización, conservación y aprovechamiento. Esta documentación es, en sí misma, el conocimiento colectivo de la Alcaldía. Por eso, es de gran importancia que todo el equipo de trabajo que aporta a la gestión documental en la SEM, reconozca y se apropie de los detalles del proceso de transferencias documentales. Para lograrlo, desarrollaremos una estrategia de comunicación y formación dirigida al equipo de trabajo. ¿Tiene algunas sugerencias que quiera compartirnos? ¿Por qué cree usted que algunos de nosotros aún no hemos apropiado los diferentes procedimientos para unas adecuadas transferencias

documentales? ¿Cuál cree que puede ser el motivo? ¿Cómo cree que podemos mejorar el proceso de transferencias documentales? Escuchamos sus ideas y sugerencias.

Estructura de la entrevista

Entrevista sobre el conocimiento de los auxiliares administrativos de la Secretaría de Educación de Medellín, en el proceso de transferencia documental

Objetivo: Reconocer los factores que dificultan y potenciarán la adecuada ejecución de los procesos archivísticos, de digitalización y centralización de la información dentro de la Secretaría de Educación de Medellín.

Datos:

Fecha:

Nombre:

Subsecretaría:

Correo institucional:

Preguntas:

1. De acuerdo con la encuesta que usted respondió en días pasados, encontramos que, en general, los auxiliares administrativos desconocen el proceso de transferencia documental: por ejemplo, no reconocen los documentos que se producen en cada una de

nuestras subsecretarías, ni el código que dentro de la Tabla de Retención documental-TRD los identifica; y no realizamos la foliación de los documentos en el momento oportuno, entre otras circunstancias que se evidencian. ¿Por qué cree usted, que se presenta esta situación en la SEM?

2. ¿Qué factores cree usted que generan ese desconocimiento que existe frente al proceso de gestión documental en la Secretaría, en especial en lo relacionado con el procedimiento de transferencia documental? Enumere algunos, por favor.

3. ¿Considera que ha tenido el suficiente material instructivo e informativo que le facilite el conocimiento para realizar adecuadamente los procedimientos archivísticos? ___ O, por el contrario, considera que la documentación y los instructivos **no** son claros, son difíciles de acceder, ¿o son insuficientes?, ¿Qué considera que le hace falta para que pueda realizar adecuadamente los procedimientos archivísticos que debemos tramitar?

4. ¿Cree usted que es necesario (o le gustaría) propiciar espacios de aprendizaje que le brinden las herramientas suficientes para que pueda aprender a desarrollar adecuadamente los procedimientos de transferencia documental en la SEM? ¿Cuéntenos el por qué?

5. ¿Cree usted que es necesario que hagamos capacitaciones sobre el proceso de gestión documental y puntualmente en las actividades de transferencia documental, para reforzar el

conocimiento en estos temas? ¿Por qué lo cree y qué sugerencias nos hace para tales capacitaciones?

6. ¿Qué otras propuestas consideran que favorecen o facilitan que los auxiliares administrativos podamos mejorar el desarrollo de los procesos archivísticos en la Secretaría? ¿Qué ideas se le ocurren y quisiera sugerirnos, además de los espacios de capacitación?

Muchas gracias por sus aportes. Son de gran valor para este trabajo de investigación.

Evidencias de la citación hecha por la Subsecretaría de Planeación Educativa de la SEM.

Buenas Tardes:

La Servidora Miryam Irene Taborda Suaza, ha venido realizando en la SEM, una labor investigativa en transferencia documental para el trabajo de grado titulado “*Programa de Divulgación del Proceso de Gestión Documental en La Secretaría de Educación De Medellín*”, requisito que debe presentar en la Universidad de Antioquia para su graduación.

La investigación ella la ha realizado secuencialmente, en su orden, primero realizó una encuesta, segundo hizo las entrevistas, y en tercer lugar, se pretende realizar un taller con el uso de material didáctico que ya tiene elaborado a partir de los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas aplicadas a los mismos como grupo focal.

Lo anterior tiene un propósito, y es evidenciar los resultados del trabajo en campo y el cumplimiento de los objetivos planteados en el trabajo de investigación.

Por lo tanto, se cita a diez (10) de los Auxiliares Administrativos que la han acompañado con su participación en el proceso de investigación. Ellos son:

- Luisa Fernanda Orrego Correa
- Aracellys Diaz Ortega
- Esmeralda Gómez Moreno
- Elizabeth González Vallejo
- María Camila Tuberquia Buitrago
- Santiago Jaramillo Ciro
- Daniel Aguilar Vanegas
- Gabriel Jaime Jaramillo Ciro

- Vernuil Martínez Tapias
- Lauri Zapata Rengifo

Fecha: 16 de julio de 2021

Lugar: Sala de Juntas del despacho del Edificio Carré

Hora: 7:30 a 8:30 a.m.

Cordialmente,



Alejandra Márquez Mejía
Subsecretaria de Planeación Educativa
Secretaría de Educación

Teléfono: 514 7011
Oficina 314 – Piso 3
Dirección: Cra 52 # 44 b 17 Ed. Carré
alejandra.marquez@medellin.gov.co

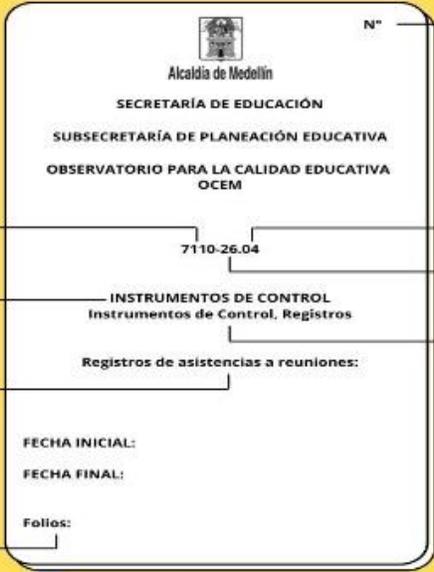
 www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín

Infográfico para informar y formar sobre la marcación de carpetas

Rótulo para la marcación de carpetas



Alcaldía de Medellín
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA
OBSERVATORIO PARA LA CALIDAD EDUCATIVA OCEM

N°

7110-26.04

INSTRUMENTOS DE CONTROL
Instrumentos de Control, Registros

Registros de asistencias a reuniones:

FECHA INICIAL:
FECHA FINAL:
Folios:

El número consecutivo que les corresponde en el inventario.

Código de la subserie

Código de la serie

Nombre de la subserie

Código de la Subsecretaría

Nombre de la serie

Nombre asignado por la subsecretaría para reconocer la carpeta

Total de folios

Realizar la marcación de la carpeta posibilita identificar cada una de las unidades documentales para establecer su ubicación y recuperación.



Infográfico para informar y formar sobre la adecuada foliación de los documentos

Al hacer la foliación debes tener en cuenta:

La foliación consiste en la designación de un número para cada una de las hojas que contiene el expediente, en orden ascendente.



Requisitos para una foliación

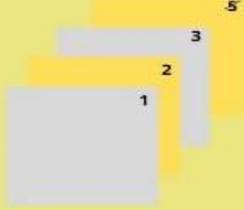
| | |
|--|---|
| 1. La Información debe estar depurada | 2. Se debe enumerar de manera consecutiva. |
| 3. Escribir el número en la esquina superior derecha de la primera cara del folio. | 4. Se debe escribir el número sobre un espacio en blanco, legible y sin enmendaduras. |
| 5. El número uno corresponde al primer folio del documento, en consecuencia, corresponde a la fecha más antigua. | 6. Se debe foliar todas y cada una de las hojas. |



Herramientas para la foliación

- Lapíz de mina negra y blanda, tipo HB o B.
- Otra alternativa es el uso de bolígrafo (esfero) de tinta negra e insoluble.



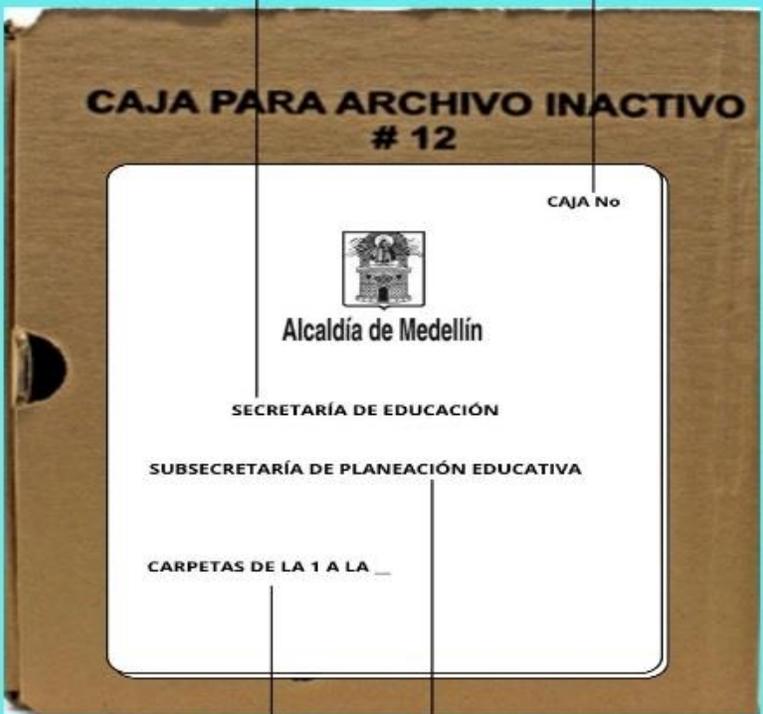


Si existe errores en la foliación, se debe realizar una oblicua, evitando así los tachones o enmendaduras.

Infográfico para informar y formar sobre la adecuada marcación de las cajas

Rótulo para la marcación de las cajas

Se utiliza la caja de referencia Norma # 12. El rótulo se pega en la parte frontal de la misma, asignando el número de caja, nombre de la secretaria, nombre de la subsecretaría.



Nombre de la Secretaria

Caja

CAJA PARA ARCHIVO INACTIVO
12

CAJA No

Alcaldía de Medellín

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA

CARPETAS DE LA 1 A LA ...

Consecutivo de las carpetas que contiene la caja

Nombre de la Subsecretaría

Plegable para informar y formar sobre el proceso para desarrollar las transferencias documentales

Requisitos para las transferencias documentales primarias

1. 

Ten presente la fecha programada en el cronograma anual de transferencia documental, establecido por el Archivo Central.

3. 

Todo ingreso de documentos al Archivo Central se hará oficial mediante la entrega física de la documentación y su registro en el Formato Único de Inventario Documental (FUID).

2. 

Prepara la transferencia primaria, por lo menos dos semanas antes de la fecha de entrega, de acuerdo con las TRD.

4. 

Registre los datos completos en el Formato Único de Inventario Documental.

Remitir los documentos del Archivo de Gestión al Central, de conformidad con las Tablas de Retención documental.

Los responsables de los Archivos de Gestión deben realizar cada año las transferencias documentales al Archivo Central, de aquellos expedientes cuya fase activa haya finalizado, de acuerdo con lo señalado en la TRD y el cronograma de transferencia establecido.

PARA LOGRAR UNA TRANSFERENCIA PRIMARIA EXITOSA, DEBES TENER PRESENTE:

- El cronograma de transferencia documental
- La documentación debidamente organizada (clasificada, ordenada y foliada)
- Las cajas deben estar adecuadamente rotuladas.

Siempre ten presente:

- Entregar las unidades documentales con el respectivo Formato Único de Inventario Documental (FUID), firmado en original y copia.
- El Archivo Central asignará el número de transferencia para identificar los documentos recibidos; código asignado que servirá para identificar la ubicación de los documentos y hacer futuras consultas.