

**IMPACTO DEL SARS-COV-2 EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA
UNIDAD DE INFORMACIÓN DE CEMENTOS ARGOS EN MEDELLÍN**

**SANDRA MARCELA OLARTE VALLEJO
DANIELA GÓMEZ RAMÍREZ
LILIANA RODRÍGUEZ FRANCO**

**UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES
PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA
TRABAJO DE GRADO
ARMENIA, QUINDÍO
2022**

**IMPACTO DEL SARS-COV-2 EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA
UNIDAD DE INFORMACIÓN DE CEMENTOS ARGOS EN MEDELLÍN**

**SANDRA MARCELA OLARTE VALLEJO
DANIELA GÓMEZ RAMÍREZ
LILIANA RODRÍGUEZ FRANCO**

**Trabajo de Investigación para optar el título Profesional en:
Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística**

**DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO:
PABLO EMILIO DIAZ MOLINA**

**UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES
PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA
TRABAJO DE GRADO
ARMENIA, QUINDÍO
2022**

AGRADECIMIENTO

Las estudiantes dan su sincero agradecimiento a:

Dios, por darnos la fortaleza para culminar esta etapa de nuestra vida.

A nuestra familia por la confianza y apoyo brindado, que sin duda alguna en el trascurso de nuestras vidas han demostrado su amor, acompañando los procesos, corrigiendo las faltas y celebrando los triunfos.

A los docentes y asesores de la Universidad del Quindío por compartir su conocimiento y experiencia para el desarrollo de este proyecto.

A todos ellos, Gracias.

Sandra Marcela Olarte Vallejo

Daniela Gómez Ramírez

Liliana Rodríguez Franco

CONTENIDO

	Pag
INTRODUCCIÓN.....	7
IMPACTO DEL SARS-COV-2 EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN DE CEMENTOS ARGOS EN MEDELLÍN	9
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
1. PLANTEAMIENTO O FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	9
1.1 Pregunta de investigación	10
1.2 Justificación	10
1.3 Objetivos de la investigación.....	12
1.3.1 Objetivo general	12
1.3.2 Objetivos específicos.....	12
1.4 Hipótesis.....	12
1.5 Alcance.....	12
1.6. Definición de términos	13
CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL.....	14
2. Antecedentes.....	14
2.1. Fundamentación teórica	21
2.1.1 La gestión documental	21
2.1.2 La Gestión Documental y su Impacto en el Sector Empresarial	23
2.1.3 Programa de gestión documental (PGD).....	24
2.1.4 La gestión documental y las nuevas tecnologías	25
2.1.5 La Ventanilla Única Virtual.....	27
2.2 Marco contextual	28
2.2.1 Misión.	29
2.2.2 Visión.....	30
2.3 MARCO LEGAL.....	30
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	34

3. Diseño de la investigación	34
3.1 Tipo de estudio	34
3.2 Línea de investigación del programa de CIDBA: Gestión de la información	35
3.3 Técnicas de investigación.....	35
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	36
4. Presentación y análisis de resultados	36
4.1 La gestión documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín, antes de la contingencia del SARS-CoV-2.....	36
4.2 La gestión documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín, durante el periodo comprendido entre el 2020 – 2021, en términos de recepción electrónica de las comunicaciones y procesos internos de la compañía	38
4.3 Propuesta de una ventanilla única virtual para la autogestión, recepción y trámite de la documentación y así mejorar los tiempos de respuesta en la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín.	42
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES.....	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXOS	54

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Normalización internacional del archivo	33
Tabla 2. Gestión documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín	36

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Posicionamiento Grupo Argos.....	29
Figura 2, Organigrama de la empresa Argos.....	30

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1, Formato entrevista.....	54
Anexo 2. Consentimiento informado.....	55
Anexo 3.Resultado de la entrevista	56

RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO (RAE)

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA	
RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO (RAE)	
Información General.	
Título del trabajo de Investigación	Impacto del Sars-Cov-2 en la gestión documental de la unidad de información de cementos argos en Medellín
Autor(a)	Sandra Marcela Olarte Vallejo Daniela Gómez Ramírez Liliana Rodríguez Franco
Docente-Asesor	
Lugar de realización de la investigación	Medellín - Antioquia
Ciudad:	Medellín
Duración:	un semestre académico
Modalidad del Trabajo de Grado	Investigación
Línea de formación	Gestión de la información.
Área	Archivística
Palabras Clave:	Documentación – impacto – SARS-COV-2 – información – gestión documental
Descripción	
<p>Esta investigación tiene como objetivo determinar el impacto del SARS-CoV-2 en la Gestión Documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín, se aborda una metodología descriptiva bajo un paradigma cualitativo, técnicas de revisión documental y la entrevista para la recolección e la información. Los resultados permitieron evidenciar que el proceso de gestión documental en la unidad en estudio se ha llevado en forma física, puesto que para el año 2019 no cose contaba con una ventanilla única virtual para llevar a cabo este proceso. Para el periodo 2020 – 2021 a raíz de la pandemia del SARS-CoV-2, la empresa se vio obligada a gestionar procesos tecnológicos para la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones exponiéndose a altos riesgos de pérdida de información y no cumplimiento con la normatividad exigida. Se concluye que para la gestión documental se lleve a cabalidad y se proteja la información, se hace necesario la implementación de la ventanilla única virtual para la autogestión, recepción y trámite de la documentación y así mejorar los tiempos de respuesta en la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín.</p>	

INTRODUCCIÓN

La gestión documental está enfocada hacia la realización de actividades y prácticas que permitan una correcta administración de la información de una organización; dichas actividades están direccionadas hacia la recepción, revisión, radicación análisis, distribución y almacenamiento de la información, teniendo en cuenta que estas se realizan tanto a nivel de comunicación interna como externa.

La gestión documental permite llevar a cabo el control de la documentación recibida y enviada, así como a dar seguimiento al documento y otras actividades inherentes a la gestión documental y dentro de los estándares normativos; bien sea en forma física o electrónica y de esta forma permite a la empresa la optimización de los procesos, así como al ahorro de tiempo, espacio y costos relevantes para esta.

No obstante, la no gestión optima de los documentos y la información en la organización genera unos efectos negativos en relación con las demoras en la atención, disminución en la calidad del servicio y en el registro de las comunicaciones recibidas, altos riesgos de pérdida de información; exponiéndose a su vez a graves multas y sanciones por parte de entes externos reguladores, dificultando la continuidad al negocio.

Ante esta realidad, la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín, no es ajena; toda vez que durante el periodo 2020 – 2019 se ha visto enfrentada por la contingencia vivida por la pandemia del Sars-Cov-2, a grandes retos que la ha llevado a la búsqueda de alternativas de solución a partir de la tecnología ya que sus procesos de gestión documental eran ejecutados de forma física debido a la falta de una ventanilla única virtual que permitiera a los clientes (internos y externos) llevar a cabo la gestión de documentos e información.

En concordancia, esta investigación pretende determinar el impacto del SARS-CoV-2 en la Gestión Documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín. Para lograr dicho objetivo, se estudia la gestión documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín, antes de la contingencia del SARS-CoV-

2, entendiendo este periodo como escenario último de las condiciones de la gestión de información y trámites; se contrasta la gestión documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín, durante el periodo comprendido entre el 2020 – 2021, en términos de recepción electrónica de las comunicaciones y procesos internos de la compañía y se propone una ventanilla única virtual para la autogestión, recepción y trámite de la documentación y así mejorar los tiempos de respuesta en la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín. Se aborda una metodología descriptiva, bajo paradigma cualitativo y técnicas de revisión documental y la entrevista.

La investigación se realiza en tres capítulos. El capítulo 1, reúne el problema de la investigación, la justificación, los objetivos de la investigación, la hipótesis, alcance y definición de términos. El segundo capítulo describe el marco referencial que incluye los antecedentes de la investigación y los marcos teórico, contextual y legal. El tercer capítulo aborda el marco metodológico; el cuarto capítulo contiene el análisis y resultados, el quinto capítulo las conclusiones y se finaliza con las referencias y los anexos de la investigación.

IMPACTO DEL SARS-COV-2 EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN DE CEMENTOS ARGOS EN MEDELLÍN

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.

1. Planteamiento o formulación del problema

Cementos Argos está atravesando en estos momentos por una situación inesperada en la gestión y trámite de su gestión documental ya que el manejo que le dan a su correspondencia es solo de forma física y no cuentan con la implementación de una ventanilla electrónica, es por esto por lo que se hace necesario analizar el impacto que ocasiona la falta de un sistema de gestión documental electrónico y como la organización está afrontando este cambio.

A raíz de la pandemia del SARS-CoV-2 , los distintos procesos en la unidad de información de Cementos Argos tuvieron un cambio drástico, donde la gestión documental se realizaba únicamente en forma física y no se contaba con procesos sistematizados para dar cumplimiento a la gestión documental de esta área, tampoco con una ventanilla única de recepción de comunicaciones oficiales y de un sistema de información; además de la falta de preparación del personal para la atención electrónica y digital de las comunicaciones recibidas.

En consecuencia la empresa presentó atrasos en los procesos comunicacionales, demora en la recepción de las comunicaciones oficiales y alto desconocimiento de las funciones a desempeñar en el cargo por parte de los funcionarios del área de gestión de la información; lo que conlleva a la disminución en los volúmenes de comunicaciones oficiales recibidas en la unidad de información de Cementos Argos durante la pandemia, la calidad de atención y la gestión de los trámites debido a que algunos trabajadores manifiestan desconocer las funciones que debe desarrollar en el sistema de información.

Lo anterior, trajo graves efectos a la empresa como la demora en la atención y respuesta de las comunicaciones recibidas por entes externos a la organización, la pérdida de información en el centro de administración documental (CAD) y la mala

calidad en el registro de las comunicaciones recibidas. Debido a esto, la organización podría incurrir en multas o sanciones emitidas por entes externos a causa de la no atención o demora presentada en las respuestas a las comunicaciones recibidas, así como la pérdida de información al no ingresar y tramitar correctamente la información en el sistema de radicación; de igual modo que la mala calidad de los registros por falta de preparación del personal que atiende y recibe las comunicaciones de manera electrónica. A continuación, se describe un árbol de problemas que permita conocer el problema presentado, sus causas y efectos para la gestión de la empresa. Ver figura 1.

1.1 Pregunta de investigación

¿Cuál ha sido el impacto del SARS-CoV-2 en la Gestión Documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín?

1.2 Justificación

La investigación propuesta busca desde la normatividad archivística vigente analizar e integrar las mejores prácticas documentales para los procesos de gestión y trámite al interior de la empresa Cementos Argos SA, con el fin de evitar la pérdida de información, incurrir en sanciones legales, tener ausencia de memoria institucional y poder dar continuidad de negocio.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos, se procederá a ejecutar técnicas de investigación como lo es la aplicación de encuestas, las cuales estarán dirigidas al personal administrativo y operativo; la observación directa de la recepción y trámite de las comunicaciones oficiales será un insumo esencial para determinar las alternativas de soluciones acorde a las necesidades de la empresa y ajustadas a la normatividad vigente.

La investigación gana relevancia en la medida en que permita conocer cómo se pueden llevar a cabo los procesos de gestión documental que aseguren la información de forma organizada y eficiente de manera que beneficie la productividad empresarial. A nivel social, la investigación contribuye a la implementación de acciones de protección

y autocuidado en el ejercicio de la función documental a partir de la transformación digital (Ministerio de Cultura, 2020).

Según Sánchez (2014), en los últimos años el sector empresarial ha experimentado diversos cambios en sus modelos gerenciales debido a los avances tecnológicos y principios organizacionales que actúan con efecto modernizador e innovador en el ámbito económico y social que, una vez adaptados guían las prácticas económicas, empresariales y sociales.

Ahora bien, la gestión documental en las organizaciones forma parte de estos procesos modernizadores; toda vez que es un método de gestión direccionado al aprovechamiento de los documentos e información plasmada en ellos; de allí que en las empresas se deba asegurar una gestión documental adecuada, lo que conlleva a la obtención de beneficios relacionados con “el orden, la eficacia y la responsabilidad, también proporciona coherencia, continuidad y productividad a la gestión y la administración, permite cumplir con los requisitos legislativos y garantiza la continuidad en caso de una catástrofe” (Sánchez, 2014.p.31).

A nivel institucional esta investigación es importante porque permite abordar un tema como la gestión documental, que, si bien se viene trabajado varios lustros atrás, continúa siendo un tema de actualidad que beneficia a los estudiantes de la Universidad del Quindío a partir de información relevante que aporta a la praxis educativa en torno al programa de Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística.

A nivel educativo, la investigación contribuye con información actualizada que permita nutrir el conocimiento de otros estudiantes de distintas instituciones educativas a nivel local, regional e internacional sobre Gestión Documental de las Unidad de Información de las distintas empresas. A nivel documental, contribuye a la literatura científica como un producto más de investigación, partiendo de la realidad empresarial y las necesidades de herramientas de apoyo que contribuyan a la gestión eficaz de las empresas; por tanto, aporta como guía para la gestión archivística desde las diversas empresas.

1.3 Objetivos de la investigación.

1.3.1 Objetivo general

Determinar el impacto del SARS-CoV-2 en la Gestión Documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín

1.3.2 Objetivos específicos.

Estudiar la gestión documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín, antes de la contingencia del SARS-CoV-2, entendiendo este periodo como escenario último de las condiciones de la gestión de información y trámites.

Contrastar la gestión documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín, durante el periodo comprendido entre el 2020 – 2021, en términos de recepción electrónica de las comunicaciones y procesos internos de la compañía.

Proponer una ventanilla única virtual para la autogestión, recepción y trámite de la documentación y así mejorar los tiempos de respuesta en la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín.

1.4 Hipótesis

La propuesta de una ventanilla única virtual para la autogestión, recepción y trámite de la documentación mitiga el impacto generado por del SARS-CoV-2 en la Gestión Documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín, mejorando los tiempos de respuesta y la productividad de esta Área.

1.5 Alcance

Esta investigación pretende determinar el impacto del SARS-CoV-2 en la Gestión Documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín y llega hasta proponer una ventanilla única virtual para la autogestión, recepción y trámite de la

documentación que contribuya a la mejora los tiempos de respuesta en la Unidad en estudio. El proyecto llega hasta 10/06/2022 con el logro de los objetivos propuestos.

1.6. Definición de términos

Gestión por procesos. Forma que tiene la organización para llevar a cabo actividades empresariales en sustitución de la gestión tradicional, basada en funciones y procesos que logren la alineación de los mismos con la misión, visión, estrategias y objetivos organizacionales; es un sistema interrelacionado que busca incrementar la satisfacción del cliente (Medina et al., (2019).

Diseño de procesos. Según Carro et al (s.f), “el objetivo fundamental del diseño de procesos, es encontrar una forma de producir bienes que cumplan con los requerimientos de los clientes” (p.1). Este conlleva a una decisión estratégica que permite considerar que tipo de procesos de producción se requieren en una determinada empresa; es una decisión esencial que involucra tanto recursos físicos, materiales, tecnológicos, como talento humano.

Gestión documental: Según Díaz et al, 2020 “La gestión documental contempla los procesos de creación, producción, identificación, clasificación y descripción de los documentos como resultado de los métodos administrativos y de negocios en entidades públicas y privadas” (p. 71). De allí, que la administración documental sea un proceso clave para el desarrollo de la información en las organizaciones.

Ventanilla virtual. Plataforma virtual desde donde se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, proveyendo la solución completa al interesado.

CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL

2. Antecedentes

A través del tiempo se ha nutrido la literatura científica a partir de estudios relacionados con la gestión documental y archivística, a partir de los cuales se ha buscado almacenar, administrar y controlar tanto el flujo de documentos como de la seguridad de la información plasmada en estos, con la finalidad de mejorar el flujo del trabajo y la productividad de las organizaciones.

Nayar (2010), en su estudio sobre “la gestión documental y sus conceptos básicos”, permitió conocer sobre la importancia de la gestión de documentos en las empresas. Ella manifiesta que a fines de los años 1990 a comienzos de la nueva era de la información, los documentos se almacenaban con la única finalidad de conservarlos; no obstante, con el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, se generó un desmesurado aumento de los documentos digitales y paralelamente se expandió el crecimiento de los documentos en papel, de allí que se hace necesario para las empresas, contar con un sistema de gestión documental adecuado que permita fácil acceso a la información en un momento determinado. Se concluyó con este estudio que la organización de la información es una prioridad para las compañías y para la gestión documental adecuada se debe contar con pautas corporativas, pero a su vez, con un nivel de responsabilidad y conocimiento en el uso de la documentación e información por parte de las personas implicadas.

Un estudio realizado por Sánchez (2014), tuvo la finalidad de analizar la gestión de documentos como un proceso que permite apoyar y generar diferentes tipos de innovaciones en el sector empresarial. Ante la percepción de que en algunos sectores de la economía nacional algunas empresas no han logrado emprender acciones para el desarrollo de una óptima capacidad de cambio a partir de la generación de innovaciones, se hace necesario hacer efectiva la operatividad de técnicas que posibiliten la captura de la información y gestión documental.

Los resultados permitieron evidenciar que la gestión documental para los documentos en soporte de papel y electrónico ha tendido un gran impacto en el ámbito archivístico, por tanto, es fundamental la ampliación de los horizontes hacia nuevas perspectivas relacionadas con los trámites, registro, digitalización, almacenamiento, eliminación y conservación de documentos generados por cualquier tipo de compañía. Se concluyó que la gestión de documentos es un modelo orientado hacia las prácticas óptimas organizativas que impulsan el principio de calidad a partir de una gestión eficiente de los documentos; para ello, existe un abanico amplio de oportunidades para dicha gestión haciendo uso de las tecnologías de información y comunicación.

Por otra parte, De Dios et al (2015), a partir de su estudio, desarrolla una propuesta de un modelo de gestión documental para organizaciones cubanas en el territorio de Camagüey. Se propuso evaluar la situación sobre el dominio y conocimiento de la gestión documental en las Organizaciones de Administración Central del Estado (OACE) en Camagüey – Cuba. Los resultados permitieron corroborar que en estas organizaciones existe gran desconocimiento en materia archivística, faltan profesionales altamente calificados para dicha gestión; además, existe inestabilidad en el caso de los archivo administrativos, falta de registro para el control del préstamos de documentos y la excesiva demora en algunas instituciones para instrumentar, legitimar y hacer funcionar los mecanismos necesarios para la implementación de un buen Sistema Archivístico Institucional. Se concluyó que estos resultados sirvieron de base para diseñar un modelo teórico que proporcione una cultura archivística en las organizaciones, favoreciendo el desarrollo y conservación de los documentos mediante un Sistemas de Gestión de Documentos (SGD).

Otro aporte fue el realizado por Romero et al., (2021), sobre la Gestión Documental y archivo en instituciones públicas en el Cantón Latacunga de la Provincia de Cotopaxi. Su objetivo principal fue identificar las distintas técnicas documentales, de comunicación y archivo llevadas a cabo en cuatro instituciones públicas; dada la necesidad de generar memoria organizacional en estas instituciones, para lo cual se requiere de la aplicación nuevos procesos y procedimientos para un mejor manejo de los documentos internos y actualidad de la información. Los resultados evidenciaron que el 64% de los participantes del estudio (encuesta) consideran que la información se

encuentra actualizada y más del 50% de los documentos que se procesan dentro de la institución, son solicitados. Se concluyó que las instituciones públicas en estudio, además de algunas empresas privadas están caracterizadas por una gestión documental efectiva.

Así mismo, Soria et al., (2020), realiza un aporte con su estudio denominado “Diseño de un sistema de gestión documental para uso interno en la Universidad de Otavalo”. En vista de la necesidad de fundamentar la importancia de la gestión documental en las instituciones de educación superior, se hizo necesario realizar un estudio que permitiera contrarrestar las problemáticas archivísticas y diferentes insuficiencias como documentación extraviada, duplicación de documentos, dificultad de acción rápido a la información, acumulación de documentos, entre otros. Los resultados evidenciaron que la Universidad de Otavalo difiere de un sistema de gestión, archivo institucional y normativa específica para la gestión documental que regule y legalice el tratamiento de los documentos. Se concluye que el diseño de un sistema de gestión documental y archivo como soporte legal para regular el manejo de los documentos de la institución es fundamental.

Por otra parte, Crespo (2018). En su estudio sobre “la descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos”, analiza lo nuevo en gestión archivística por procesos y la importancia de esta para las empresas. Los resultados permitieron corroborar que la gestión archivística está sobrepasando su propia tradición, buscando una intensificación que haga partícipes a los usuarios, así mismo, del estudio de innovaciones en las actividades descriptivas para la satisfacción de los usuarios, diseñando recursos que cubran sus expectativas e implementando servicios que respondan a las necesidades de accesibilidad del usuario a las descripciones archivísticas. Se concluye que en la nueva era de la información es fundamental la descripción del contenido, estructura y contexto documental en el ámbito de la gestión electrónica de archivos.

De otro lado, Sierra (2012), en su estudio sobre “la Gestión Documental enfocada a procesos: una mirada desde la administración pública distrital”, una investigación realizada con la finalidad de describir los principales resultados e investigaciones realizadas sobre la gestión documental en la dirección de archivo en Bogotá. Dicho

estudio estuvo enfocado en comparar el enfoque tradicional con el que propone la norma colombiana NTCGP1000 (por procesos) de acuerdo con los preceptos el Decreto 514 de 2006.

Los resultados permitieron evidenciar que en vista de la disparidad de conceptos y a la interpretación de los mismos en relación con el vocabulario archivístico en el Distrito capital, se hace evidente que, al no contar con un corpus concreto en la gestión de documentos, se disuelven las oportunidades de los conceptos acordes con la realidad distrital. Se concluye que esta investigación logró un equilibrio entre “la propuesta de la Dirección Archivo de Bogotá –Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos (SIGA)” (Sierra, 2012.p.254)),

Así mismo, Ruiz (2021), realizó un trabajo investigativo sobre “la naturaleza jurídica de la gestión documental en Colombia”. Su finalidad fue aunar elementos jurídicos que establezcan los factores que han limitado la implementación de una gestión documental integral en el país. los resultados evidenciaron que se requiere de un esquema actualizado y riguroso en la naturaleza jurídica de la gestión documental para proteger los derechos fundantes a través de la función archivística. Se concluyó que el acceso a la información fomenta el derecho a la libertad de expresión y a su vez gana relevancia en materia de salud, igualdad de género, rendición de cuentas y la lucha contra la corrupción.

Por otra parte, Ruiz (2014), realizó una investigación sobre la Gestión Documental y su Impacto en el Sector Empresarial Cubano, cuyo objetivo fue analizar las tendencias de la gestión documental en relación con los paradigmas de la gestión organizacional. Se buscaba hacer énfasis en el sector empresarial y el impacto de la gestión de la información y el conocimiento en los nuevos escenarios del sector empresarial en relación con los nuevos modelos económicos en Cuba. Los resultados permitieron evidenciar luego de un diagnóstico realizado en 22 empresas, demuestra la necesidad de implementar herramientas metodológicas y tecnológicas para llevar a cabo los procesos de gestión documental adecuados que le permita a las organizaciones lograr el éxito con la calidad requerida.

De otro lado, Cerrillo et al., (2018), realizó un estudio sobre “el impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la

transparencia por diseño”. Su objetivo principal fue analizar el impacto significativo que tiene la gestión documental en la transparencia de la administración pública; además, de los cambios que deben llevar a cabo estas instituciones para impulsar los sistemas de gestión documental de modo que contribuya a facilitar el acceso de la información y que esta se encuentre de una manera clara y transparente.

Los resultados evidenciaron que cualquier organización, pero aún más las entidades de gestión pública deben generar información y gestionar los documentos en forma óptima que den claridad de dicha información, por lo que debe definir políticas de gestión de documentos a partir de la implantación de sistemas de gestión documental que simplifiquen la transparencia y de mayor cumplimiento a la normativa en esta materia. Se concluye que dichos sistemas permiten “automatizar y sistematizar la publicidad activa, gestionar el acceso a la información, garantizar las limitaciones de la transparencia y la protección de datos personales, facilitar las conversiones a formatos abiertos y reutilizables, y permitir la actualización de información” (Cerillo, 2018. p. 1). Esto significa que no se requiere de nuevas tecnologías, sino, del aprovechamiento y la utilización de las actuales.

Otro de los aportes fue el de Reyes (2017), sobre el “Diseño del sistema de gestión documental de secretaría general en universidad privada Antenor Orrego”. En vista de los diversos problemas encontrado en relación con la Conservación de documentos duplicados, los incentivos con respecto a la productividad de los trabajadores, el duplicado de algunas tareas, se vio la necesidad de

Por su parte Mena (2018), realizó un estudio sobre la “Integración de los enfoques de gestión documental y gestión de riesgos para el tratamiento de la información como evidencia de actos y transacciones organizacionales”. Su finalidad fue analizar como la gestión documental ha evolucionado a través del tiempo hasta llegar a enfocarse en procesos de captura y mantenimiento de evidencias y transacciones de las empresas. Los resultados permitieron evidenciar que la gestión documental ha evolucionado en su propósito toda vez que ha buscado contribuir a la efectividad y bajos costos en el manejo de los documentos de las distintas organizaciones; surgiendo esta práctica desde los años 50 hacia el siglo XX y ha empezado a identificarse con los procesos de captura y mantenimiento en las primeras décadas del siglo XXI. Se concluye que la

gestión documental ha estado presente a través del tiempo y ha llegado a las empresas para las distintas transacciones en los negocios, para la creación de capacidades organizacionales, identificación de riesgos, rendición de cuentas, transparencia, responsabilidad y toma de decisiones.

Así mismo, Artiles (2009), ha realizado sus aportes a partir de la investigación sobre “la gestión documental, de información y el conocimiento en la empresa. El caso de Cuba”. Su objetivo principal fue particularizar la importancia y el papel de la gestión de la información y el conocimiento como recursos fundamentales para el logro de los objetivos organizacionales. Los resultados permitieron exponer la relación existente entre la gestión documental, la gestión de la información y la gestión del conocimiento reconociendo la gestión documental como la expresión tangible del manejo de la información y el conocimiento.

Ahora bien, las tecnologías de la información y la comunicación cumplen un rol importante en la gestión documental como herramienta de apoyo y efectividad de los procesos. En relación, Cambar et al., (2009), realizó un estudio sobre “ Las tecnologías de información y comunicación en el proceso de gestión documental”. Su objetivo principal fue es determinar la aplicación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) como apoyo al proceso de gestión documental, en unidades de información de la Institución Educativa LUZ. Se realizó una revisión documental y la aplicación de un cuestionario de 10 unidades de información en el área de humanidades y educación. Los resultados evidencian que el uso que dan a las TIC en esta institución dentro del procesos de gestión documental dista de normas, políticas y manuales que permitan la articulación de las TIC en los procesos documentales. Se concluye que la Institución LUZ no hace usos de las Tecnologías de Información y Comunicación en los procesos de gestión documental; por tanto, no se cuenta con una forma integrada sistemática de organización de la información y el almacenamiento efectivo de los documentos y la información.

En concordancia, Del Castillo et al (2011), desarrollo un estudio acerca de “la gestión de documentos de archivo en el actual contexto organizacional y la introducción a la Norma ISO 15489”. Su objetivo principal fue examinar el conceto de documento de archivo en relación con el ambiente digital que influye en la construcción de

evidencias veraces en los procesos organizacionales. Los resultados permitieron evidenciar que con el desarrollo de la economía y los avances de la industrialización hacia el siglo XX, en donde surgieron los medios de comunicación, la fotografía, la microfilmación, la prensa rotativa, entre otros avances que aceleraron la producción documental en las oficinas, surgió la necesidad de asegurar aquella documentación en forma adecuada y simplificar los sistemas de creación y usos del papel procurando el manejo y almacenamiento adecuado a bajos costos en centros de archivo, viendo una solución con la llegada de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones. Se concluyó que la utilización de las nuevas prácticas documentales a partir de la utilización de las tecnologías optimizaron la gestión documental de las organizaciones.

Así mismo, Rodríguez et al (2017). Realizó un estudio sobre “Gestión documental sonora: el ciclo de vida digital en los archivos sonoros”. Su objetivo principal fue identificar y exponer los principales procesos que forman parte del ciclo de vida digital en la preservación digital de archivos sonoros. Se realizó una revisión de la literatura en relación a los procesos documentales y a preservación digital de la información. Los resultados permitieron conocer que la gestión documental se ha transformado a través del tiempo y han sido tres periodos por los que ha transitado el archivo sonoro: la reservación analógica, la incorporación de los procesos de digitalización y la preservación digital de las colecciones. Se concluyó que la digitalización modificó los procesos documentales incluyendo proceso de creación de documento, ingesta y evaluación, curaduría, conservación y almacenamiento, acceso, uso y reuso. Por tanto, comprender las diversas etapas por las que transitan los documentos digitales contribuye a tener una idea de la operación del archivo digital, a través del flujo de los paquetes de información, los roles que se asumen y las políticas necesarias para su preservación a largo plazo, como lo manifiestan estos autores.

De otro lado, en relación con la transformación digital en la gestión documental, Bernal (2012), realiza una investigación sobre “La problemática del patrimonio digital: El caso de Costa Rica”. Su objetivo principal fue analizar la problemática a la que se ve enfrentada la producción de documentos en soporte digital debido a las tendencias en cuanto a los avances tecnológicos y electrónicos que plantea nuevos retos para los

archivos y la gestión de documentos que permitan el acceso a la información y la protección del patrimonio digital. Los resultados permitieron corroborar que el uso intensivo de las TIC dentro del marco de la sociedad de la información ha tenido un gran impacto en el mundo de los archivos y en especial en la administración pública, evidenciando problemas en la forma en que se producen, tratan y conservan los documentos y como se facilita el acceso a la información contenida en estos en especial en el patrimonio digital. Se concluyó que en Costa Rica en relación con la gestión documental se han producido algunos efectos negativos en cuanto a la protección del patrimonio digital especialmente por el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación.

2.1. Fundamentación teórica

2.1.1 La gestión documental

Los archivos son el eje para la gestión de la información son la memoria cultural de una institución, que tiene como finalidad el suministro de información, planeación y apoyo en la toma de decisiones dentro de las organizaciones, estos son definidos como el “conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión” (Martin, 2009. p.1).

La gestión documental es presentada en el siglo XXI como un mecanismo estratégico que muestra su eficaz efecto en las distintas esferas económicas, política, sociales, tecnológicas y organizacionales; por tanto, esta favorece la interacción con distintos procesos y tareas informacionales como en el caso del control interno o gestión de riesgos, lo que potencia el valor de los activos de información y disminuyendo las dificultades que se puedan presentan en la gestión documental (Díaz et al, 2020).

Según Díaz et al, 2020 “La gestión documental contempla los procesos de creación, producción, identificación, clasificación y descripción de los documentos como resultado de los métodos administrativos y de negocios en entidades públicas y

privadas” (p. 71). De allí, que la administración documental sea un proceso clave para el desarrollo de la información en las organizaciones. Ahora bien, la gestión documental es definida de acuerdo con la norma ISO 15.489 (2001), como:

el campo de la gestión responsable del control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso, la disposición y la preservación de registros, en la que son determinantes los procesos de captura y mantenimiento de la evidencia y la información sobre las transacciones y actividades de negocios de la organización (Rodríguez et al. 2016. p. 209)

En concordancia, la gestión documental se convierte en un proceso necesario puesto que se considera evidencia y prueba de las distintas transacciones y actos, constituyéndose en una fuente de información confiable y de apoyo a los diversos procesos que desarrolla una empresa.

De acuerdo con Puentes (2017), la gestión documental ocupa un lugar muy importante en la administración de las empresas, por lo que ha tenido un espacio importante a nivel de normatividad, por tanto, la Ley 594 de 2000 o también denominada Ley General de Archivos, “se enuncian principios de los archivos y de la función archivística orientada hacia la organización, conservación y preservación de la información institucional” (Puentes, 2017.p.1).

Lo anterior, para llevar a cabo una toma de decisiones efectivas, pero a su vez, para el acceso, y utilización por parte de la administración en el servicio a las personas como memoria institucional. Dichos principios de la gestión documental están relacionados con “la función archivística, la organización jerárquica, el ciclo vital del documento y el archivo total” como lo manifiesta Puentes, (2017.p.1).

En Colombia el cumplimiento de esta ley está dado tanto para entidades públicas como privadas que cumplen funciones públicas; por tanto, la Superintendencia de industria y Comercio a través de la Resolución 8934/2014 establece normas para la gestión documental y organización de los archivos que deben cumplir estos entes que por su naturaleza son vigilados, inspeccionados y controlados por la Superintendencia” (Puentes, 2017).

2.1.2 La Gestión Documental y su Impacto en el Sector Empresarial

Diversos autores a través del tiempo han venido teorizando la gestión documental, la cual ha marcado sus inicios hacia los años 50 del siglo XX; llegando a revolucionar las prácticas archivísticas que se venían realizando desde entonces. Ahora bien, en la actualidad, la gestión documental aparece como un proceso estratégico importante en el mundo, no solo económico, político y social, sino, tecnológico y empresarial; en donde ha contribuido al progreso tanto social como organizacional. De allí que los avances y desarrollos tecnológicos han aportado de gran manera permitiendo optimizar de forma integrada los sistemas de la gestión documental (Ruiz, 2014).

En este sentido, la gestión documental impacta la gestión empresarial; toda vez, que la información contemporánea está exigiendo la aplicación de nuevas tecnologías que permitan el manejo de grandes volúmenes la información que tienen y almacenan las organizaciones; de allí, la importancia de la delimitación de factores claves y de la información en general para que esta sea seleccionada, obtenida y transmitida a través de los canales formales de comunicación.

Por otra parte, manifiesta Cerrillo et al., (2018), en relación con el impacto de la gestión documental en el sector empresarial, que esta genera efectos en la transparencia de las organizaciones, en especial en aquellas del sector público que deben garantizar el acceso a la información; por tanto, deben adoptar las medidas organizativas necesarias, es particular desde la perspectiva de la gestión documental en donde la ley 19 de 2014, prevé que:

las Administraciones públicas deben establecer un sistema de gestión de documentos, información y datos integrados, que no sólo permita la sistematización de la publicación de la información objeto de la transparencia activa, sino que facilite enormemente la garantía del derecho de acceso a la información pública a las personas que así lo soliciten (Cerrillo et al., 2018. P.1).

Ahora bien, Sánchez (2014), afirma que la gestión documental es un proceso que permite apoyar y generar diversas innovaciones en el sector empresarial y que, para ello, es fundamental la maximización del valor de componentes importantes como la

información y el conocimiento; aunado al talento humano competente y comprometido; además, del efectivo uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Es así entonces que las estrategias empresariales se relacionan con el “control eficiente y sistemático desde la creación, recepción, mantenimiento, uso y eliminación de los documentos” (Sánchez, 2014.p.25); de allí que sea relevante la gestión óptima de los documentos que permita la captura, gestión de información y control sistemático desde la creación, recepción, usos, mantenimiento y eliminación de los documentos

2.1.3 Programa de gestión documental (PGD)

Cuando se habla de programas de gestión documental, se hace relación a los distintos procesos archivísticos en el cual se formula de una manera sistemática los procesos documentales que desarrolla una empresa en su gestión administrativa y de esta manera facilitar el manejo de la información en favor de la automatización y avance de las actividades y tareas.

Según Crespo (2019), la gestión documental debe ser considerada un conjunto de tareas agrupadas entre sí, conformando procesos que a su vez permiten que la organización documental o archivística centre su atención en los resultados que persigue con el tratamiento de su documentación; por tanto, a partir de los principios de la administración documental se crea un programa de tratamiento archivístico enfocado a que los documentos que aborda, se mantengan íntegros, disponibles durante el tiempo que se reglamente su conservación en un determinado sistema.

En concordancia, Avella et al., (2018), afirma el programa de gestión documental cuenta con una estructura de acuerdo con el Decreto 1080, Art 2.8.2.5.13 el cual establece que “El Programa de Gestión Documental (PGD) debe obedecer a una estructura normalizada y como mínimo los elementos que se presentan en el Anexo denominado "Programa de Gestión Documental" que hará parte integral de este decreto” (Función Pública, 2015).

Por otra parte, es importante resaltar que para llevar a cabo un Programa de Gestión Documental (PGD) es fundamental tener en cuenta la normatividad vigente como: la ley 594 de 2000.

Ahora bien, para llevar a cabo un programa de gestión documental se hace necesario conocer acerca de su evolución histórica. Según Ponjuan (2005), la gestión de archivos administrativos y registros organizacionales tiene sus antecedentes en las teorías administrativas, las cuales han evolucionado a partir de la mitad del siglo XX, como métodos archivísticos que fueron empleados en cada una de las épocas.

Es importante resaltar que, para la época de los años 40 y 50, la gestión pública dio importancia a la administración y manejo de los documentos administrativos de forma organizada, surgiendo allí la llamada “Gestión de Archivos Administrativos y Registros Organizacionales” (Ponjuan, p.4, 2005). En esta época se buscaba controlar los grandes volúmenes de documentos y de información que se generaba, por tanto, se debía asegurar su conservación y accesibilidad y de esta forma respaldar la actuación de las administraciones en la gestión de sus operaciones.

Más adelante, para la época de los años 70 y 80 el crecimiento y diversificación de la sociedad industrial generó gran competitividad entre las empresas, las cuales requería de la toma de decisiones con seguridad ante los diversos riesgos presentados, decisiones estas que iban desde la realización de una gestión óptima de la información, para lo cual asignaban los debidos recursos hasta la inserción de métodos económicos asociados a técnicas procedentes de la bibliotecología, la teoría de sistemas y las ciencias de la información” (Ponjuan, p.4, 2005).

Así mismo para la década de los 90, se plantean nuevos retos en materia de gestión documental; ya no bastaba el manejo tradicional de la información, aquí entra a cumplir un rol fundamental el capital humano, entendiendo que el capital financiero y su prevalencia se debían a lo que los trabajadores eran capaces de aportar a partir de su conocimiento. Todo esto fue complementado con los nuevos enfoques asociados a las tecnologías de la información y la comunicación - TIC

2.1.4 La gestión documental y las nuevas tecnologías

En los últimos años, la globalización ha impuesto retos tan grandes que las organizaciones se han visto en la obligación de adoptar medidas y mecanismos para estar a la vanguardia y competir en unos mercados cada vez más exigentes; para

ello se han visto en la obligación de adaptar herramientas como las que ofrece los avances tecnológicos y los sistemas de información que les permita la incorporación a estos mercados, la competitividad y el posicionamiento en el largo plazo.

La cuarta revolución o industria 4.0 ha llegado en función de la digitalización y automatización de los procesos y los sistemas en las distintas áreas de la organización, a través de la interconexión con la internet o también llamada la internet de las cosas para lograr de esta manera, la industrialización de las empresas del futuro. Estas tecnologías permiten la integración de herramientas tecnológicas como el Big Data, Cloud computing (la nube), la ciberseguridad, la robótica autónoma, la simulación, la integración de los sistemas verticales y horizontales, la realidad aumentada, los sistemas de gestión empresarial como los ERP (Enterprise Resources Planning) y MRP (Material Requirements Planning) y la Robotic Process Automation (RPA), la cual permite automatizar los procesos con la finalidad de lograr mayor precisión, agilidad y eficacia al momento de ejecutar las tareas. Este sistema contribuye a la optimización de los procesos productivos, de gestión y capital humano con la finalidad de agilizar los procesos brindar un mejor servicio al cliente y alcanzar ventajas competitivas.

Las organizaciones de hoy independiente del tamaño y actividad industrial están viendo como sus modelos de negocios están siendo impactados por la tecnología. Es así, como la revolución digital está afectando cada área del negocio, transformando los distintos procesos. Ynzunza et al., (2017), afirman que la industria se está viendo forzada a reconfigurar sus procesos mediante la adopción de la industria 4.0 como un nuevo sistema de transformación masivo en donde se deben integrar los procesos de producción, de gestión y la manera de hacer los negocios.

La Industria 4.0, es también llamada cuarta revolución. Es un sistema integral que proporciona herramientas o sistemas tecnológicos para el fortalecimiento de la integración de la empresa y los sistemas para gestionar las distintas áreas, permitiendo a su vez, la mejora gradual de dichos sistemas (Lara et al. 2017).

Según Del Val (2016), el concepto industria 4.0 “es un nuevo modelo de organización y control de la cadena de valor apoyado en las tecnologías de la información” (p.3). Está relacionado con la aplicación de la industria del internet de las

cosas en donde los procesos de fabricación están directamente relacionados con la transformación digital.

En la actualidad la competitividad de las empresas esta direccionada por la forma de gestionar, producir y de adaptarse a los cambios que trae la globalización, los nuevos niveles de demanda en la empresa y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, que, aunque están ocasionando presión en los sistema productivos, contribuyen a la optimización de los procesos de manera tal, que se organicen integrando todas las actividades en relación a la cadena de suministros, proveedores, clientes y socios con las redes de trabajo que permitan crear ambientes que faciliten el intercambio de información, producción y servicios para la creación de ventajas competitivas (Ynzunza, et al. 2017).

Dar respuesta a los desafíos creados por la globalización y las nuevas tecnologías puede ser difícil para las organizaciones, a las que les ha tomado años desarrollar sus procesos actuales; sin embargo, es una necesidad u obligación que estas empresas tradicionales definan como utilizar de mejor manera tecnologías relacionadas con la industria 4.0 y sus mecanismos como es la Robótica Process Automation – RPA, para que puedan lograr ser competitivas.

Ahora bien, la gestión de documentos en las organizaciones está cambiando con la nueva era tecnológica y la industria 4.0 ofrece un bondades y ventajas competitivas que permite a las empresas ser altamente eficientes en el manejo de la información. Las necesidades básicas que tiene una compañía a la hora de implantar un gestor documental, suelen ser mantener el orden en el momento de gestionar la documentación (almacenamiento) y de encontrarla en forma rápida y sencilla (Barba, 2017).

2.1.5 La Ventanilla Única Virtual

La modernización del siglo XXI ha traído a las organizaciones nuevas transformaciones impulsadas por la las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), desencadenando diversos aspectos tanto positivos como negativos ante la eventualidad de adaptarse o quedarse rezagado en el tiempo a

medida en que dichas tecnológicas avanzan. Es así entonces, como en materia de gestión documental afirma **Antúnez (2019)**, que el uso de las TIC busca reformar algunos procesos de la gestión pública y privada vinculando activamente a los ciudadanos y usuarios de las instituciones, para que se convierta en una herramienta que disminuya la carga burocrática en los trámites, promueva la gestión de los procesos, fortalezca la confianza y viabilice e incremente la transparencia en la gestión de los procesos.

En concordancia, la Ventanilla Única, es considerada “instrumento unitario e integral para satisfacer de manera plena el propósito perseguido con la utilización de las TIC.” (Antúnez, 2019.p.1). gracias a los avances tecnológicos, esta se convierte en un instrumento funcional e integral que permite al usuario encontrar un interlocutor único para la realización de los trámites que precise, y al que pueda solicitarle toda la información; que este necesite

Según Antúnez, (2019)

La Ventanilla Única es concebida como un servicio que permite a los operadores comerciales presentar la información y documentos en un solo punto de entrada, a fin de satisfacer los requisitos normativos relacionados con la importación, exportación y el tránsito (p.1).

Es así entonces como la Ventanilla Única se convierte en una herramienta importante en la gestión documental puesto que su finalidad es la simplificación de la materialización de la demanda de los usuarios de la información en una determinada organización buscando una mayor racionalización de los tramites, simplificación de los procedimientos y protección de la información

2.2 Marco contextual

El Grupo Argos es una organización multinacional, el cual cuenta con posicionamiento en 16 países del mundo con economías tanto emergentes como desarrolladas. Tiene más de 80 años en el mercado del cemento y el concreto. En la actualidad cuenta con más de 7.200 trabajadores distribuidos en sus distintas plantas, de concreto, de cemento, de molindas de Clinker, puertos y terminales (ver figura 1).

Cementos Argos tiene su historia a partir del año 1934, la cual surgió como la Fundación de Compañía de Cementos Argos. Durante su existencia, esta compañía ha formado parte del progreso en Colombia acercando a las diferentes regiones y generando rentabilidad para sus inversionistas. Durante su larga trayectoria, la compañía ha logrado gran liderazgo en la industria cementera y de concreto, logrando el quinto puesto en producción de cemento en América Latina y ha hecho historia en países como Colombia, República Dominicana, Haití, Honduras, Panamá, Surinam, Guayana Francesa, Puerto Rico y las Antillas (Argos, 2022).

Figura 1. Posicionamiento Grupo Argos



Fuente: tomado del reporte integrado Argos (2021).

2.2.1 Misión.

La Fundación Argos nace como una organización sin ánimo de lucro de Cementos Argos, que busca aportarle a la sociedad, a través de planes de desarrollo estatal de alto impacto y la intervención en las comunidades de influencia de la compañía, por medio de proyectos sostenibles que mejoren las condiciones de vida de las poblaciones (Argos, 2021).

2.2.2 Visión

Argos es un Grupo empresarial centrado en alcanzar el crecimiento sostenible de nuestras inversiones y en la generación de valor para todos nuestros públicos de interés. Para lograrlo, tenemos cuatro pilares sobre los que centramos nuestro trabajo: Generar relaciones de confianza, producir de manera responsable, velar por la rentabilidad del negocio y compartir nuestros valores (Argos, 2021). A continuación, se expone el organigrama de la empresa. Ver figura 2

Figura 2, Organigrama de la empresa Argos



Fuente: tomado de Argos (2021)

2.3 MARCO LEGAL

La gestión documental está enmarcada en el cumplimiento de diversas leyes como en el caso de la Ley 594 de 2000 o también denominada la Ley General de Archivo, la Ley 1712 de 2014 – de Transparencia y Acceso a la Información y el Decreto 1080 de 2015 en donde se establece la gestión de documentos.

La Ley 594 de 2000 está reglamentada por los decretos nacionales 4124 de 2004, y 1100 de 2014 relacionados con la ley de archivo, estableciendo reglas y principios para regular dicha actividad archivística tanto de la administración pública como para entidades privadas que cumplan funciones públicas y otros organismos que se encuentran regulados por dicha ley (Secretaría del Senado, 2000).

La anterior Ley está definida como:

un conjunto de documentos sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia (Secretaría del Senado, 2000. p.1).

Así mismo, en relación a los principios de la Ley 594 de 2000, se encuentra que la función archivística está regida por principios como la responsabilidad e instrumentalidad, la importancia de los archivos, los fines de los archivos, la institucionalidad, la racionalidad, la administración y acceso, la modernización, el manejo y aprovechamiento de estos y su interpretación.

Por otra parte, se encuentra la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual “se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional” (Presidencia de la República. p. 2014.p.1). El objetivo de dicha ley es regular el derecho al acceso a la información; cuyo principio de máxima publicidad para titular universal, establece que toda la información en posesión, bajo control de un sujeto obligado es pública, por tanto, no podrá ser reservada, sólo por disposición constitucional o legal. Otros de los principios que establece esta ley es el principio de transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, eficacia y el principio de la divulgación proactiva de la información (Presidencia de la República. p. 2014).

Ahora bien, en cuestión de normatividad, existen algunas normas que son imprescindibles y que un archivo debe seguir como la ISAD – *General International Standard Archival Description*, la cual es la Norma Internacional General de Descripción Archivística, creada a partir de 1994, tiene como finalidad la realización de descripciones coherentes mediante la normalización aceptada a nivel internacional para facilitar el intercambio de informaciones de archivo. Con la aparición de esta norma, se

dio paso a la normalización de los procesos de la archivística. La norma ISAD (G) está planteada como un sistema de descripción multinivel el cual abarca el fondo y sus partes; mediante el cumplimiento de reglas como: la descripción partiendo de lo general a lo específico, la información debe ser pertinente al nivel de descripción, debe existir interconexión de las descripciones y que la información no sea repetida (Bernis, s.f).

El objetivo principal de la norma ISAD (G) proporciona unas reglas generales para el establecimiento de los encabezamientos archivísticos autorizados; además, es servir de base para el intercambio de las descripciones de los archivos de una forma coherente explícita aplicable a las diversas entidades.

Por otra parte, la finalidad de la norma ISAD (G) es crear descripciones apropiadas, facilitando la recuperación y el intercambio de dicha información, unificando a su vez la descripción de los distintos archivos en un solo sistema de información e interconectando los distintos niveles de la descripción sin tener que repetir la información.

A sí mismo, el alcance de la norma hace relación a la descripción formal o definitiva cuando los documentos ya han sido organizados y las unidades a intervenir han sido determinadas adecuadamente bajo el método de la deducción, el cual parte de lo general a lo particular. Cuando se hace referencia a la unidad fundamental, se está hablando del fondo o conjunto de documentos creados y acumulados y bajo el principio de origen y procedencia, En el caso del fondo, se habla de un todo, y de acuerdo con los distintos niveles, lo que es llamado descripción multinivel. La recuperación de la información se hace por medio de puntos de acceso que reflejan el principio de procedencia.

Por otra parte, es importante resaltar que existen otras normas internacionales que buscan la simplificación, la especificación y la unificación de la información, a continuación, se describen en la tabla 1.

Tabla 1. Normalización internacional del archivo

Norma	
ISO (Organización Internacional de Normalización)	Su función principal es buscar la estandarización de normas de productos y de seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional. Las normas ISO no contienen reglas específicas o listas de control, los estándares ISO ofrecen la posibilidad de que cada empresa pueda crear su propia estrategia ISO.
CEN (Comité Europeo de Normalización)	Es la organización no gubernamental que promueve la cooperación, la investigación y el desarrollo internacional en todos los campos relacionados con los archivos.
La ISAAR (CPF) (International Standard Archival Authority Record for Corporate Bodies, Persons, and Families)	Es la Norma Internacional sobre los Registros de Autoridad de Archivos relativos a Instituciones, Personas y Familias.
La ISDIAH (International Standard for Describing Institutions with Archival Holdings)	Es la Norma Internacional para describir Instituciones que custodian Fondos de Archivo. El primer borrador de la norma se preparó en Milán en enero de 2006 y fue nuevamente discutido, corregido y desarrollado en Madrid en mayo de 2007. Este borrador se difundió a la comunidad archivística internacional desde julio a noviembre de 2007.
La ISDF (International Standard for Describing Functions)	Es la Norma Internacional para la Descripción de Funciones. Esta norma sirve de guía para elaborar descripciones de funciones de instituciones vinculadas con la producción y la conservación de documentos.
Normas DTDs (EAD, EAC y EAG)	Estas normas utilizan vocabularios basados en XML. En los lenguajes de marcado, todos los documentos de un mismo tipo poseen una estructura común, por lo que se pueden codificar usando el mismo conjunto de etiquetas o vocabulario. EAD es la Norma de Descripción Archivística Codificada, EAC es la Norma de Contexto Archivístico Codificado, EAG es la Norma de Guía de Archivo Codificada.
ISO 15489	La norma ISO 15489, tanto la parte 1 como la parte 2, fue creada por la Organización Internacional de Normalización ISO en Ottawa, en el año 2000. Esta norma es la primera norma ISO elaborada para la gestión integral de los sistemas archivísticos, los archivos y los documentos de archivo.

Fuente: Tomado de: Comunidad Baratz (2020)

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3. Diseño de la investigación

La investigación se desarrolla bajo un enfoque mixto, el cual integra métodos cualitativos y cuantitativos de recolección de información y análisis de datos (Benavent, 2013). El estudio cualitativo es definido por Galeano (2004) como aquel que “atribuye lo interpretativo como una característica de las investigaciones cualitativas, basadas en la intuición y observación de sucesos y acontecimientos que resultan relevantes durante la interacción de los individuos” (p.42).

Por su parte, el método cuantitativo es definido como “un enfoque secuencial y probatorio, que refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes del problema a investigar” (Hernández, et al. 2014. p. 38). Mediante este enfoque el investigador pueda familiarizarse con un contexto antes de proceder a realizar un muestreo o aplicar instrumentos de medición; por lo tanto, esta permite una inmersión inicial en la situación a estudiar y aportar elementos que permiten definir el problema en relación al impacto del SARS-CoV-2 en la Gestión Documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín

3.1 Tipo de estudio

La metodología de la investigación aborda un tipo de estudio descriptivo, cuya finalidad es la de especificar las propiedades importantes de los fenómenos de estudio, sin alterar ni manipular las variables. En este tipo de estudio se evalúan diferentes aspectos del fenómeno a investigar sobre el impacto del SARS-CoV-2 en la Gestión Documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín. Hernández *et al* (2014), manifiesta que los estudios descriptivos permiten medir de manera independiente una serie de características, conceptos o variables involucrados en el tema de estudio, integrando dichas mediciones con el fin de predecir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés.

3.2 Línea de investigación del programa de CIDBA: Gestión de la información

3.3 Técnicas de investigación

El enfoque del estudio es cualitativo permite la utilización de técnicas de revisión documental, análisis de la literatura y la entrevista; por lo tanto, la información es tomada de documentos de la empresa Argos y diversas bases de datos suministradas en portales de internet como Google académico, Scielo, Redalyc, Dialnet, y página web de la empresa en estudio. Al tratarse de una revisión documental, las fuentes de información son secundarias.

Para la realización del trabajo de investigación se elige como la población el personal de la empresa de Cementos Argos en Medellín, seleccionando una muestra no probabilística por criterio, dada la facilidad de acceso de los investigadores para la obtención de la información que permita hallar los resultados del estudio; por tanto, se elige a tres directivos de la Gestión Documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín (ver formato entrevista en anexo A).

La investigación se llevará a cabo en tres etapas:

Etapas 1.

En la primera etapa se estudia la gestión documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín, antes de la contingencia del SARS-CoV-2, entendiendo este periodo como escenario último de las condiciones de la gestión de información y trámites.

Etapas 2.

En la segunda etapa se contrasta la gestión documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín, durante el periodo comprendido entre el 2020 – 2021, en términos de recepción electrónica de las comunicaciones y procesos internos de la compañía.

Etapas 3.

En la tercera etapa se propone una ventanilla única virtual para la autogestión, recepción y trámite de la documentación y así mejorar los tiempos de respuesta en la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS Y RESULTADOS

4. Presentación y análisis de resultados

4.1 La gestión documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín, antes de la contingencia del SARS-CoV-2.

La gestión documental y de archivos antes de la pandemia en Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín se llevaba a cabo a través de ventanillas en esta dependencia; la organización no ha contado con una ventanilla electrónica única de correspondencia para recibir, radicar y distribuir las comunicaciones internas y externas que se generan en la institución y en cumplimiento de sus actividades administrativas, por lo que el control de documentos enviados y recibidos, el seguimiento de documentos, entre otras actividades relacionadas con la gestión documental se lleva de forma manual, aunque dentro de los estándares normativos. Antes de la contingencia sanitaria la gestión documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín, era realizada a partir de un proceso por ventanilla física mediante la realización de actividades a partir de ocho pasos fundamentales, estos se describen en la tabla 2.

Tabla 2. Gestión documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín

Pasos	Descripción
Planeación	Durante esta etapa la empresa revisa y valora la información en materia legal, técnica, administrativa y funcional; permitiendo a su vez la identificación de los problemas, oportunidades, objetivos y requerimientos de la información
Producción	En esta etapa se evalúa la información, la categorizaciones e ingreso, pasando luego a la creación, soportes y medios de tratamiento de la información
Gestión y trámite	En este proceso se registra el documento vinculándolo a un trámite, teniendo en cuenta el tiempo máximo establecido para el trámite de las comunicaciones
Organización	En esta etapa se lleva a cabo la clasificación, en donde se identifica cada agrupación documental o ubicación física; la ordenación o ubicación física del documento y descripción del documento que permite el análisis de este para su gestión.

Transferencia	Este proceso permite la remisión del documento del archivo de gestión al central, en donde la empresa luego traslada al archivo histórico de acuerdo con las tasas de retención documental; garantizando a los usuarios el acceso a la información.
Disposición de documentos	En esta etapa se establecen los valores de los documentos, así como plazos de conservación, el destino final y la confidencialidad de los mismos; es decir, se valoran y seleccionan para su conservación (digitalización) y posterior eliminación de los mismos.
Preservación a largo plazo	En esta etapa se toman las medidas necesarias para la preservación de la información empresarial en el largo plazo, por tanto, se asegura que la documentación este protegido.
Valoración	En esta etapa se valora la información y se procede a su disposición final

Lo anterior lo corroboran los participantes en la entrevista cuando afirman que el proceso de gestión documental en la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín durante el año 2019, antes de la pandemia se llevaba a cabo a partir de pasos como:

*Recepción de la correspondencia y las facturas en los diferentes CAD.
Radicación en el menor tiempo posible, se entrega un número de radicado a la copia del documento.
Digitalización de correspondencia y las facturas.
Direccionamiento por correo electrónico al área que corresponda.
Entrega de documento físico al usuario si lo requiere o se envía al archivo para su custodia (Entrevistado 1).
Por otra parte, manifestaba que en la empresa la recepción de correspondencia se hacía, de forma física en la ventanilla de correspondencia y la información de digitalizaba y se guardaba en un software (Content Manager) utilizado por la empresa se le entregaba al usuario receptor de forma digital o de ser necesario se entregaba de forma física (Entrevistado 2).*

Además, manifestaron que, *existían varias sedes a nivel nacional donde se encontraba un Cad (Centro de Administración Documental), allí se recibía en ventanilla la información de las entidades externas, la cual era de volumen considerable, se clasificaba según su trámite y se*

ingresaban al aplicativo correspondiente; para la mayoría de información se debía imprimir un stiker y asignarlo como constancia de recibido al físico; luego se procedía a digitalizar y se subía a una ruta específica de la compañía. Otro tipo de información se le asignaba otro sello como constancia de recibido. Para la entrega de la información existía un personal del Cad específico para hacer la entrega física de los documentos a los usuarios en varios puntos de la compañía y para esto se empleaban varios recorridos al día. Al momento de realizar la entrega se garantiza en ese mismo instante la firma y fecha de recibo de la información (Entrevistado 3).

De acuerdo con la información entregada por parte de las personas participantes de la entrevista, se pudo corroborar que la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín durante el año 2019, realizaba una gestión documental de forma manual y a través de ventanilla física, lo que dificulta una gestión óptima, generando a su vez, demoras en la atención, disminución en la calidad del servicio y en el registro de las comunicaciones recibidas y altos riesgos de pérdida de información; exponiéndose a su vez a graves sanciones por parte de entes externos reguladores por la demora en las respuestas a las comunicaciones recibidas

4.2 La gestión documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín, durante el periodo comprendido entre el 2020 – 2021, en términos de recepción electrónica de las comunicaciones y procesos internos de la compañía.

Una vez descrito el proceso llevado a cabo para la gestión documental en la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín antes de la pandemia SARS-CoV-2 en el año 2019; se hace necesario exponer que a partir de esta misma en el año 2020, la empresa se vio expuesta a grandes retos, por lo que se generaron cambios drásticos en el manejo de la documentación y la información, dadas las condiciones de atención que para entonces estaba dada únicamente en forma física y no se contaba con procesos sistematizados para dar cumplimiento a la gestión documental de esta área, tampoco con una ventanilla única de recepción de comunicaciones oficiales y de un sistema de información; esto son contar, las falencias por la falta de preparación

del personal de la empresa para la atención electrónica y digital de las comunicaciones recibidas.

Al realizar las entrevistas a la persona laboral de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín, se pudo conocer que la pandemia SARS-CoV-2 tuvo un impacto muy negativo en esta unidad, toda vez que en el proceso de correspondencia no se contaba con la recepción electrónica de la información, todo se realizaba a través de las ventanillas físicas que se encontraban ubicadas en las diferentes sedes del país; para la información importante como son contratos y todo tipo de archivo de manera digital que tuvieran validez, no se contaba con la firma electrónica; en la parte de facturación por indicación de la Dian apenas se había realizado la iniciación de facturación electrónica, el proceso no se encontraba al 100% virtual y por la parte de custodia de la información se recibía de manera física en el archivo central.

Así mismo, se pudo corroborar que el impacto negativo que tuvo la organización, generó el cierre de los CAD y con esto se dejó de recibir la correspondencia y se pararon muchos procesos; todo esto se dio por no contar con un servicio electrónico que permitiría continuar con la prestación del servicio buscando siempre la continuidad de los procesos sin afectar los usuarios tanto internos como externos.

De otro lado, se pudo conocer la pandemia SARS-CoV-2 ha impactado en gran medida al proceso de Gestión Documental, dado que ha cambiado muchos de los procedimientos que se venían haciendo desde hace mucho tiempo atrás con la manipulación de la información física, la empresa adoptó nuevas medidas para poder dar cumplimiento a los trámites correspondientes de la compañía de manera virtual y empezar a buscar otros aplicativos más avanzados en tecnología para esta nueva era, donde todo en su mayor porcentaje se maneja de manera virtual; además de esto un beneficio que se puede ver a simple vista, es el ahorro de papel y como se le contribuye de buena manera al medio ambiente; dado que ya no se utiliza tanto la generación de documentos físicos, sino que en su mayoría son electrónicos.

En concordancia al preguntar durante la aplicación de la entrevista a los colaboradores de esta área sobre los cambios tuvo que implementar la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín, para la gestión documental a raíz de la contingencia sanitaria, los participantes respondieron:

La empresa empezó a realizar planes de acción que mitigaran un poco el impacto de la no recepción de la información como:

Canales de correos electrónicos genéricos donde las entidades pudieran enviar su documentación para así poder ser radicada, direccionada y custodiada de manera electrónica.

Contratar empresas de Software que pudieran ser de gran ayuda para la gestión a realizar.

El teletrabajo o trabajo en casa del personal de la compañía.

Implementar métodos de trabajo para realizar la custodia de la información de manera digital (Entrevistado 1).

También afirmaron respecto a los cambios durante la pandemia en el sistema de gestión documental que, se recibieron las comunicaciones para poder erradicarlas y darles trámite a las peticiones.

Se implementaron métodos para la custodia de la información electrónica (Entrevistado 2).

Además, haciendo especial énfasis a la transformación que tuvieron que realizar sin previa planeación, afirmaron que,

se cambió el medio de recepción de la información, dado que por la contingencia se debió dar cierre a todas las sedes y se comenzó a recibir todas las solicitudes de manera digital; para lo cual se habilitó cuentas oficiales para la recepción en la compañía y ahora el personal lo realiza desde casa. Se dio cambio a la manera de trabajar de todos los empleados y se realizaba desde casa, lo cual requería una constante comunicación virtual y un aprendizaje para todos de trabajar en equipo desde la distancia. (Entrevistado 3).

Ahora bien, de acuerdo con la información suministrada a partir de la investigación, se pudo percibir que el proceso de transformación fue arduo; toda vez que se tuvieron

que habilitar cuentas genéricas de la compañía para dar recepción a la información, se procedía a trabajar todo de manera digital sin manipulación de físicos, la constancia de recibo ahora era de manera virtual, los trabajadores ya no debían asistir a sedes en la empresa, sino a través de teletrabajo o también llamado el trabajo Home Office; por lo cual muchos en sus hogares debieron de implementar una mejor conexión de internet para poder cumplir con las tareas que esta nueva etapa demandaba.

Es importante resaltar que ante la falta de un buen sistema tecnológico para la gestión documental virtual los procesos eran lentos, solo se contaba con un software que se utilizaba para guardar toda la información, por ser tan obsoleto era muy lento y no se podía optimizar la información; además, en algunas áreas custodiaban los archivos. De forma física, la información no era enviada al archivo central y por lo tanto no se encontraba gestionada en el software implementado

Por otra parte, al preguntar durante la aplicación de la entrevista a los colaboradores de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín, sobre las estrategias de mejora que consideran se deben implementar para los procesos de Gestión Documental en dicha unidad, ellos manifestaron:

Tener una ventanilla electrónica implementada en el software utilizado para que las empresas o personas indeterminadas puedan ingresar la información y se puedan quedar con su número de radicado, sin esperar que en les respondan un correo. Disponer de una herramienta tecnológica (software) propia donde no se dependa de un tercero para realizar modificaciones si es necesario.

Tener personal de tecnología que sepa el manejo de las herramientas tecnológicas.
(Entrevistado 2).

Así mismo, se obtuvo como respuesta que,

Considero que sería muy valiosa para los procesos que todos se hagan de forma más digital y lograr que se puedan hacer en línea, alinear los procesos de correspondencia entrante y saliente para que tanto la información que se reciba como la información que se envíe queda radicada y procesada de forma digital (Entrevistado 2).

Además, que sería importante,

implementar nuevos sistemas de información, con una tecnología más avanzada y así minimizar la manualidad con la que aún cuenta el proceso, para poder enfrentar de una mejor manera toda esta nueva era digital en los procesos de Gestión Documental.

(Entrevistado 3).

Lo anterior corrobora la necesidad de ventanilla única virtual para la autogestión, recepción y trámite de la documentación y así mejorar los tiempos de respuesta en la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín, puesto que esta aportaría de manera positiva al externo con relación a los tiempos de desplazamiento a la sede para la entrega de información; para la compañía es una mejora en la forma como se recibe por ser un solo punto de contacto, atención permanente desde cualquier lugar, menor tiempo y costo, eliminación de formatos papel y lo mejor de todo que la persona responsable puede trabajar desde casa.

La creación de la ventanilla única virtual también aportaría mayor agilidad en los procesos y atención oportuna de las solicitudes de las entidades externas; además de esto minimizaría el uso significativamente del papel lo que contribuye al medio ambiente, también permite ubicar los recursos para otras necesidades de la organización. También la creación de dicha ventanilla aportaría una mayor eficiencia en los procesos, ya que se evitarían los desplazamientos para radicar la correspondencia y se lograrías hacer de forma digital y en línea; logrando con esto optimizar los tiempos de respuestas.

4.3 Propuesta de una ventanilla única virtual para la autogestión, recepción y trámite de la documentación y así mejorar los tiempos de respuesta en la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín.

Después de analizar los resultados de la investigación a personal laboral de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín, se percibió la necesidad de la creación de una ventanilla única virtual para la autogestión, recepción y trámite de la documentación y así mejorar los tiempos de respuesta en la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín.

En concordancia, se procede a la elaboración de la propuesta para la creación de la ventanilla única virtual para la empresa en estudio, con la finalidad de establecer un procedimiento para la gestión documental y la realización de los trámites de correspondencia recibida y producida dentro de la organización. Se considera esta como una estrategia de mejora al proceso de manejo de trámites como centro de ingresos virtual a través de la implementación de un formato único para la producción de correspondencia en dicha unidad.

Ventanilla única virtual para la autogestión, recepción y trámite de la documentación

Objetivo

Establecer las disposiciones de gestión documental en la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín. En relación a la administración, organización y control de documentos recibidos en forma electrónica y física desde su recepción, registro, radicación, hasta la distribución conservación, clasificación, ordenación, descripción y disposición final de la información producida en dicha unidad.

Alcance

Ventanilla única virtual de aplicación organizacional Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín.

Responsable

El cumplimiento adecuado del presente protocolo es responsabilidad de los colaboradores de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín, para la gestión documental, la revisión, implementación y mantenimiento de este procedimiento.



Unidad de Información de Cementos Argos

Ventanilla Virtual de Radicación

En el siguiente formulario podrá registrar sus solicitudes, quejas, reclamos y/o sugerencias relacionadas con nuestra Entidad.

Es muy importante que registre sus datos completos para poder brindarle una respuesta oportuna a su requerimiento. La información suministrada estará protegida de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 para la protección de datos personales y sólo se usará para tramitar el servicio solicitado por usted. Los campos marcados con un asterisco (*) deben ser diligenciados de manera obligatoria.

¿Desea que su petición sea anónima? *

Si

Tipo de remitente *

Persona Natural ▼

Tipo de documento *

Seleccione ▼

Número de identificación o NIT *

Nombre del remitente o razón social *

Apellidos *

País *

COLOMBIA ▼

Departamento *

D.C. ▼

Municipio *

BOGOTA ▼

Dirección

[Ingresar direccion](#)

Teléfono

E-mail *

Asunto de su petición *

Comentario *

Si desea adjuntar varios archivos, carguelos en una misma operación.
Solo es posible cargar archivos en formato PDF.
El tamaño máximo por cada archivo adjunto no puede superar 5 MB.
El máximo de archivos es 5.

Sin archivos seleccionados

Archivos adjuntos

Imagen de verificación
(Digite en el recuadro las letras o número de la imagen). *



[Cambiar imagen](#)

Acepto la [política de tratamiento de datos personales](#)

Se diligencia cada uno de los datos y se adjunta los archivos y documentos según sea el caso. Se acepta la política de tratamiento de datos personales



Unidad de Información de Cementos Argos

VENTANILLA VIRTUAL DE RADICACIÓN

Su solicitud ha sido registrada de forma exitosa con el radicado No. **20225410302961** y código de verificación **c81f9** Por favor tenga en cuenta estos datos para que realice la consulta del estado a su solicitud a través de nuestra página web.

Pulse continuar para **terminar la solicitud** y visualizar el documento en formato PDF. Si desea almacenarlo en su disco duro o imprímalo.

Continuar

Cerrar

Dirección: C.C. Mayorca, Torre Empresarial. Piso 12

Teléfono: +(574) 3779595 Ext: 1136-1141

Canal electrónico: <https://unidaddeinformacioncementos/argos-gestin-documental-com>

Horario de Atención: lunes a viernes 7:00 am - 4:30 pm

Ciudad: Medellín - Colombia

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

Al realizar la investigación con la finalidad de determinar el impacto del SARS-CoV-2 en la Gestión Documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín se puede concluir que:

La gestión documental es un proceso de gran relevancia que tiene las empresas para direccionar el aprovechamiento de los documentos y la información plasmada en estos, que a partir de una gestión adecuada genera beneficios en relación con el orden, la eficacia y la responsabilidad, proporcionando coherencia, continuidad y productividad; además de dar cumplimiento a los requisitos legislativos y de garantía a la continuidad en caso de cualquier eventualidad.

La gestión documental contribuye a dar claridad de la información y gestionarla de forma óptima a partir de la automatización y sistematización de las misma, de manera que permita el fácil y rápido acceso a la información, garantizando la transparencia, la protección de datos personales, las conversiones a formatos abiertos y reutilizables y permitiendo la actualización de información.

Al estudiar la gestión documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín, antes de la contingencia del SARS-CoV-2, se ha percibido que dicho proceso se llevaba a cabo a través de ventanillas físicas; toda vez que la organización no ha contado con una ventanilla electrónica única de correspondencia para recibir, radicar y distribuir las comunicaciones internas y externas que se generan en la institución y en cumplimiento de sus actividades administrativas

El control de documentos enviados y recibidos, el seguimiento de documentos, entre otras actividades relacionadas con la gestión documental se lleva de forma manual, generando demoras en la atención, disminución en la calidad del servicio y en el registro de las comunicaciones recibidas, altos riesgos de pérdida de información; exponiéndose a su vez a graves sanciones por parte de entes externos reguladores.

Al contrastar la gestión documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín, durante el periodo comprendido entre el 2020 – 2021, en términos de recepción electrónica de las comunicaciones y procesos internos de la compañía, se ha percibido que a partir del año 2020, la empresa se vio expuesta a grandes retos, por

lo que se generaron cambios drásticos en el manejo de la documentación y la información, dadas las condiciones de atención que para entonces estaba dada únicamente en forma física.

Se encontraron dificultades a nivel tecnológico y de competencias en el desempeño del personal laboral, puesto que no se contaba con los procesos virtuales para recibir, radicar y distribuir la información demorando los procesos y exponiendo a la empresa a demandas por la demora en la gestión de las actividades que dieran solución a dichos procesos

De acuerdo con la investigación realizada a partir de las entrevistas, se pudo conocer que el impacto, del SARS-COV-2 en la gestión documental fue muy negativo en esta unidad, al no contar con una ventanilla única virtual no se podría gestionar la información como contratos y todo tipo de archivo de manera digital que tuvieran validez, no se contaba con la firma electrónica; el proceso no se encontraba al 100% virtual, exponiendo la custodia de la información que era recibida de manera física en el archivo central.

Se propuso como solución a la problemática presentada, una ventanilla única virtual para la autogestión, recepción y trámite de la documentación y así mejorar los tiempos de respuesta en la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín. De esta manera la empresa a través de esta ventanilla puede administrar, organizar y controlar los documentos recibidos en forma electrónica y física desde su recepción, registro, radicación, hasta la distribución conservación, clasificación, ordenación, descripción y disposición final de la información producida en dicha unidad.

VIDEO SUSTENTACIÓN

<https://youtu.be/AGNRMtcX95g>

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antúnez Sánchez, A. (2019). La ventanilla única de certificación ambiental. *Ratio Juris*, 14, (28) 31-66 Universidad Autonoma Latinoamericana.
<https://www.redalyc.org/journal/5857/585762914002/>
- Artiles Visbal, S.M (200). La gestión documental, de información y el conocimiento en la empresa. El caso de Cuba. *ACIMED* 19 (5) Ciudad de La Habana.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009000500002
- Avella Fernández, J. R., y Toledo Hernández, M. I. (2018). Propuesta del programa de gestión documental para la Alcaldía Municipal de Tópaga–Boyacá.
- Argos (2021). Reporte Integrado. Recuperado de: https://argos.co/wp-content/uploads/2022/03/Reporte%20Integrado%202022%20final_Con%20notas.pdf
- Argos (2022). Historia de Argos. Recuperado de <https://ir.argos.co/Perfil-corporativo/Qui%C3%A9nes-somos>
- Barba, M (2017). La gestión documental en la industria 4.0. Recuperado de: https://www.google.com/search?q=la+industria+4.0+y+gestion+documental&rlz=1C1CHBD_esCO929CO929&sxsrf=ALiCzsbOKk3o2xW_FAdhEEqPpBwegTQqPQ%3A1654860699278&ei=myujYr7SEM-lwbkP8JulAo&ved=0ahUKEwj-i4jB5KL4AhVPRDABHfANAqYQ4dUDCA4&uact=5&oq=la+industria+4.0+y+gestion+documental&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyBAgjECcyBAgjECcyBAgjECc6BwgAEEcQsANKBAhBGABKBAhGGABQ3gNY3gNgtgVoAXAAeACAAaEBiAGhAZIBAzAuMZgBAKABAcgBCMABAQ&sclient=gws-wiz
- Bernis, José. (s.f). Las normas internacionales para la descripción ISAD (G), ISAAR y EAD. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos81/normas-internacionales-descripcion/normas-internacionales-descripcion.shtml>
- Benavent, N. U. (2013). Investigación cuantitativa e investigación cualitativa. *Ciencias Económicas* 31 (2). 179-187.
- Bernal Rivas Fernández, José La problemática del patrimonio digital: El caso de Costa Rica *Biblios*, núm. 47, 2012, pp. 52-71 Julio Santillán Aldana, ed. Lima, Perú
- Cambar, B; Graterol, E; y Añez, S (2009). Las tecnologías de información y comunicación en el proceso de gestión documental *Omnia*, 15 (1), 116-130

Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela.

<https://www.redalyc.org/pdf/737/73711473008.pdf>

Crespo Muñoz, F. J. (2019). La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos. *Revista Española de Documentación Científica*, 42 (4), e248

Cerrillo Martínez, A y Casadesús de Mingo, A. (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 19, Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).

<https://www.redalyc.org/journal/2815/281556727001/html/>

Comunidad Baratz (2020). 12 normas fundamentales que debe seguir tu Archivo.

Recuperado de: <https://www.comunidadbaratz.com/blog/normas-fundamentales-que-debe-seguir-tu-archivo/>

De Dios Arias, R.A; Cano Inclán, A; García García, O; Raposo Villavicencio, RM.

(2015). Propuesta de un modelo de gestión documental para organizaciones cubanas en el territorio de Camagüey. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 26, (3). Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas Ciudad de La Habana, Cuba. <https://www.redalyc.org/pdf/3776/377645762006.pdf>

Del Castillo Guevara, J; y Mena Múgica, M.M. (2011). La gestión de documentos de archivo en el actual contexto organizacional y la introducción a la Norma ISO 15489 *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 22 (1), 47-59 Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas Ciudad de La Habana, Cuba. <https://www.redalyc.org/pdf/3776/377657476005.pdf>

Del Val Román JL. (2016). Industria 4.0 la transformación digital de la industria.

Conferencia de Doctores y decanos de ingeniería informática CODII. p.9

Díaz Jiménez; A y González Pérez, A (2020). La gestión documental en función de la gobernanza De la información. El caso de la Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas SAPIENTIAE: *Revista de Ciencias Sociais, Humanas e Engenharias*, 6 (1). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=572763612007>

- Función Pública. (Decreto 1080 de 2015). "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura". Recuperado de:
[.https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76833](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76833)
- Galeano, M. (2004). Estrategias de investigación social cualitativa: el giro de la mirada. La Carreta.
- Hernández, R. Fernández, C y Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación. Enfoque cualitativo. Editorial McGraw Hill.
- Martín Gavilán, C. (2009). Concepto y función de archivo Clases de archivos El Sistema Archivístico Español. Temas de biblioteconomía, Recuperado de:
<http://eprints.rclis.org/14058/1/sisarchivesp.pdf>
- Mena Mugica, M.M., y del Castillo Guevara, J. (2018). Integración de los enfoques de gestión documental y gestión de riesgos para el tratamiento de la información como evidencia de actos y transacciones organizacionales. Rev. Cuba. inf. cienc. Salud 29 (2). La Habana.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132018000200007
- Lara M, Marmolejo JA, Saucedo J y Salais T (2017). Caracterización de modelo de negocio en el marco de la industria 4.0. Conferece papel. Octubre. Congreso Internacional de Logística y cadena de suministro. p.11
- Ministerio de Cultura, (2020). Medidas de cuidado y control documental en tiempos de pandemia. Recuperado de:
https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Consulte/SalaDePrensa/Noticias/2020/MedidasDeCuidadoYControlDocumental.pdf
- Nayar, L (2010). La gestión documental. Conceptos básicos. Buenos Aires: Consultora de Ciencias de la Información. Recuperado de:
<http://eprints.rclis.org/15028/1/020.pdf>
- Ponjuan Dante, G (2005). Gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento: evolución y sinergias. Comunicación preliminar Ciencias de la Información, 36 (3). Instituto de Información Científica y Tecnológica La Habana, Cuba. <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181417875006.pdf>
- Puentes-Poloche, M (2017). Propuesta metodológica para articular la gestión documental con los requisitos de la Ley General de Archivos y la norma técnica

internacional ISO 9001:2015. Signos, 9 (2), 81-95.

<https://www.redalyc.org/journal/5604/560459719005/html/>

Presidencia de la República. (Ley 1712 de 2014). Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones".

<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/LEY%201712%20DEL%2006%20DE%20MARZO%20DE%202014.pdf>

Rodríguez Cruz, Y; Castellanos Crespo, A; Ramírez Peña, Z (2016). Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud, 27 (2), 206-224. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas Ciudad de La Habana, Cuba.

<https://www.redalyc.org/pdf/3776/377645765007.pdf>

Romero Palacios, A de J., Cueva, M. Salguero Barba, N.G y Salazar Tapias, M.P (2021). La Gestión Documental y archivo en instituciones públicas en el Cantón Latacunga de la Provincia de Cotopaxi. UTC Prospectivas. 4 (2), 55-65.

<http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/prospectivasutc/article/view/332/290>

Rodríguez Reséndiz, Perla Olivia Gestión documental sonora: el ciclo de vida digital en los archivos sonoros Palabra Clave (La Plata), vol. 7, núm. 1, octubre, 2017, pp. 1-14 Universidad Nacional de La Plata La Plata, Argentina

Ruiz González, M de A (2014). La Gestión Documental y su Impacto en el Sector Empresarial Cubano. GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología.2 (1).

Sánchez, Arcángel E. (2014). La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento, 11 (2), 25-50. Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela.

<https://www.redalyc.org/pdf/823/82332625003.pdf>

Soria Vera, K.D y Díaz Gispert, L.I (2020). Diseño de un sistema de gestión documental para uso interno en la Universidad de Otavalo".

Conrado 16 (73)- http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442020000200157&script=sci_arttext&tlng=pt

Secretaría del Senado, (Ley 594 de 2000). Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Recuperado de:

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0594_2000.html

Ynzunza Cortes CB, Izar Landeta JM, Bocarando Chacòn GB, Aguilar Pereyra F, y Larios Osorio M. (2017). El entorno de la industria 4.0: Implicaciones y perspectivas futuras. Conciencia tecnología N°54. Julio – diciembre p.33.45

Anexo 1. Formato Entrevista

Entrevista

La presente entrevista tiene por objeto realizar un análisis que permita determinar el impacto del SARS-CoV-2, entendido como covid-19 en la Gestión Documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín. Por lo anterior, nos gustaría conocer desde su perspectiva y experiencia sobre el tema de estudio, que pueda contribuir a los resultados de esta investigación.

Cargo: _____

Dependencia: _____

1. ¿Cómo considera que ha impactado la contingencia sanitaria SARS-CoV-2 en la Gestión Documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín?
2. ¿Como se llevaba se realizaba el proceso de gestión documental en la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín durante el año 2019 antes de la pandemia?
3. ¿Cuáles cambios tuvo que implementar la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín, para la gestión documental a raíz de la contingencia sanitaria?
4. ¿Cómo fue realizado el proceso de gestión documental durante el periodo 2020-2021?
5. ¿Cuáles considera sean las estrategias de mejora que se deben implementar para los procesos de Gestión Documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín?
6. ¿Cómo considera que aportaría la implementación de una ventanilla única de trámites de correspondencia recibida y producida a la gestión documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín?

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 2. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ identificado con la C.C. _____, acepto participar en el estudio investigativo titulado: impacto del SARS-CoV-2, entendido como covid-19 en la Gestión Documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín.

He sido informado(a) por el investigador acerca de los objetivos del proyecto y lo que se espera del mismo.

Entiendo que el investigador puede detener mi participación en cualquier momento sin mi consentimiento. Así mismo, tengo derecho a retirarme del proyecto en cualquier momento.

Por el presente, autorizo al investigador a publicar la información obtenida de mi participación, en la sustentación u otros medios legales y de permitirle revisar el proyecto guardando la debida CONFIDENCIALIDAD de mí.

Firma investigada: _____

Firma investigadora: _____

Fecha: _____

Resolución N° 008430 de 1993
Normas éticas para la investigación.

Anexo 3. Resultado de la entrevista

Entrevista 1.	
Pregunta	Respuesta
¿Cómo considera que ha impactado la contingencia sanitaria SARS-CoV-2 en la Gestión Documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín?	Se impacto negativamente, en el proceso de correspondencia no se contaba con la recepción electrónica de la información, todo se realizaba a través de las ventanillas físicas que se encontraban ubicadas en las diferentes sedes del país; para la información importante como son contratos y todo tipo de archivo de manera digital que tengan validez, no se contaba con la firma electrónica; en la parte de facturación por indicación de la Dian apenas se había realizado la iniciación de facturación electrónica, el proceso no se encontraba al 100% virtual y por la parte de custodia de la información se recibía de manera física en el archivo central.
¿Como se llevaba se realizaba el proceso de gestión documental en la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín durante el año 2019 antes de la pandemia?	Recepción de la correspondencia y las facturas en los diferentes CAD. Radicación en el menor tiempo posible, se entrega un numero de radicado a la copia del documento. Digitalización de correspondencia y las factura. Direccionamiento por correo electrónico al área que corresponda. Entrega de documento físico al usuario si lo requiere o se envía al archivo para su custodia.
¿Cuáles cambios tuvo que implementar la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín, para la gestión documental a raíz de la contingencia sanitaria?	La empresa empezó a realizar planes de acción que mitigaran un poco el impacto de la no recepción de la información como: Canales de correos electrónicos genéricos donde las entidades pudieran enviar su documentación para así poder ser radicada, direccionada y custodiada de manera electrónica. Contratar empresas de Software que pudieran ser de gran ayuda para la gestión a realizar. El teletrabajo o trabajo en casa del personal de la compañía. Implementar métodos de trabajo para realizar la custodia de la información de manera digital
¿Cómo fue realizado el proceso de gestión documental durante el periodo 2000-2001?	No tengo mucho conocimiento de cómo era la Gestión documental en ese periodo, pero

	<p>cuando empecé a trabajar en este campo pude evidencia que no se manejaban tanto la tecnología solo era un software que se utilizaba para guardar toda la información, por ser tan viejo era muy lento y se mantenía caído, también evidenció que en algunas áreas custodiaban ellos mismos la información no la enviaban al archivo central y por lo tanto no se encontraba gestionada en el software implementado.</p>
<p>¿Cuáles considera sean las estrategias de mejora que se deben implementar para los procesos de Gestión Documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín?</p>	<p>Tener una ventanilla electrónica implementada en el software utilizado para que las empresas o personas indeterminadas puedan ingresar la información y se puedan quedar con su número de radicado, sin esperar que en les respondan un correo.</p> <p>Disponer de una herramienta tecnológica (software) propia donde no se dependa de un tercero para realizar modificaciones si es necesario.</p> <p>Tener personal de tecnología que sepan el manejo de las herramientas tecnológicas.</p>
<p>¿Cómo considera que aportaría la implementación de una ventanilla única de trámites de correspondencia recibida y producida a la gestión documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín?</p>	<p>Aportaría de manera positiva al externo con relación a los tiempos de desplazamiento a la sede para la entrega de información; para la compañía es una mejora en la forma como se recepción por ser un solo punto de contacto, atención permanente desde cualquier lugar, menor tiempo y costo, eliminación de formatos papel y lo mejor de todo que la persona responsable puede trabajar desde casa.</p>

Entrevista 2.	
Pregunta	Respuesta
¿Cómo considera que ha impactado la contingencia sanitaria SARS-CoV-2 en la Gestión Documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín?	R/ El impacto que tuvo la organización fue muy negativo, pues se vio enfrentado a un cierre de los CAD y con esto se dejó de recibir la correspondencia y se pararon muchos procesos, todo esto se dio por no contar con un servicio electrónico que permitiría continuar con la prestación del servicio buscando siempre la continuidad de los procesos sin afectar los usuarios tanto internos como externos.
¿Como se llevaba se realizaba el proceso de gestión documental en la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín durante el año 2019 antes de la pandemia?	R/ En la empresa la recepción de correspondencia se hacía de forma física en la ventanilla de correspondencia y la información se digitalizaba y se guardaba en un software (Content Manager) utilizado por la empresa se le entregaba al usuario receptor de forma digital o de ser necesario se entregaba de forma física.
¿Cuáles cambios tuvo que implementar la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín, para la gestión documental a raíz de la contingencia sanitaria?	R/Se informo a los usuarios internos y externos la creación de una cuenta de correo corporativo donde se recibieron las comunicaciones para poder radicarlas y darles tramites a las peticiones. Se implementaron métodos para la custodia de la información electrónica
¿Cómo fue realizado el proceso de gestión documental durante el periodo 2020-2021?	R/ Pues para esa época no trabajaba en la empresa, pero desde que estoy en ella todo se hacía de forma física y muchas áreas hacían ellos mismos la custodia de la información.
¿Cuáles considera sean las estrategias de mejora que se deben implementar para los procesos de Gestión Documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín?	R/ Considero que sería muy valiosa para los procesos que todos se hagan de forma mas digital y lograr que se puedan hacer en línea, alinear los procesos de correspondencia entrante y saliente para que tanto la información que se reciba como la información que se envíe queda radicada y procesada de forma digital
¿Cómo considera que aportaría la implementación de una ventanilla única de trámites de correspondencia recibida y producida a la gestión documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín?	R/ Aportaría una mayor eficiencia en los procesos, ya que se evitarían los desplazamientos para radicar la correspondencia y se lograrías hacer de forma digital y en línea; logrando con eso optimizar los tiempos de respuestas.

Entrevista 3.	
Pregunta	Respuesta
<p>¿Cómo considera que ha impactado la contingencia sanitaria SARS-CoV-2 en la Gestión Documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín?</p>	<p>Considero que ha impactado en gran medida al proceso de Gestión Documental, dado que ha cambiado muchos de los procedimientos que se venían haciendo desde hace mucho tiempo atrás con la manipulación de la información física, la empresa adopto nuevas medidas para poder dar cumplimiento a los trámites correspondientes de la compañía de manera virtual y empezar a buscar otros aplicativos más avanzados en tecnología para esta nueva era, donde todo en su mayor porcentaje se maneja de manera virtual; además de esto un beneficio que se puede ver a simple vista, es el ahorro de papel y como se le contribuye de buena manera al medio ambiente; dado que ya no se utiliza tanto la generación de documentos físicos, sino que en su mayoría son electrónicos.</p>
<p>¿Como se llevaba se realizaba el proceso de gestión documental en la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín durante el año 2019 antes de la pandemia?</p>	<p>Existían varias sedes a nivel nacional donde se encontraba un Cad (Centro de Administración Documental), allí se recibía en ventanilla la información de las entidades externas, la cual era de volumen considerable, se clasificaba según su trámite y se ingresaban al aplicativo correspondiente; para la mayoría de información se debía imprimir un stiker y asignarlo como constancia de recibido al físico; luego se procedía a digitalizar y se subía a una ruta específica de la compañía. Otro tipo de información se le asignaba otro sello como constancia de recibido. Para la entrega de la información existía un personal del Cad específico para hacer la entrega de física de los documentos a los usuarios en varios puntos de la compañía y para esto se empleaban varios recorridos al día. Al momento de realizar la entrega se garantizaba en ese mismo instante la firma y fecha de recibo de la información</p>
<p>¿Cuáles cambios tuvo que implementar la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín, para la gestión documental a raíz de la contingencia sanitaria?</p>	<p>Se cambio el medio de recepción de la información, dado que por la contingencia se debió dar cierre a todas las sedes y se comenzó a recibir todas las solicitudes de manera digital; para lo cual se habilito cuentas oficiales para la recepción en la compañía y ahora el personal lo realizaba desde casa. Se dio cambio a la manera de trabajar de todos los empleados y se realizaba desde casa, lo cual requería una constante comunicación virtual y un aprendizaje</p>

	para todos de trabajar en equipo desde la distancia.
¿Cómo fue realizado el proceso de gestión documental durante el periodo 2020-2021?	Se habilitaron cuentas genéricas de la compañía para dar recepción a la información, se procedía a trabajar todo de manera digital sin manipulación de físicos, la constancia de recibo ahora era de manera virtual, los trabajadores ya no debían asistir a sedes en la empresa, sino que llegó el trabajo Home Office; por lo cual muchos en sus hogares debieron de implementar una mejor conexión de internet para poder cumplir con las tareas que esta nueva etapa demandaba.
¿Cuáles considera sean las estrategias de mejora que se deben implementar para los procesos de Gestión Documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín?	Implementar nuevos sistemas de información, con una tecnología más avanzada y así minimizar la manualidad con la que aún cuenta el proceso, para poder enfrentar de una mejor manera toda esta nueva era digital en los procesos de Gestión Documental.
¿Cómo considera que aportaría la implementación de una ventanilla única de trámites de correspondencia recibida y producida a la gestión documental de la Unidad de Información de Cementos Argos en Medellín?	Considero que aportaría mayor agilidad en los procesos y atención oportuna de las solicitudes de las entidades externas; además de esto minimizaría el uso significativamente del papel lo que contribuye al medio ambiente. También se ubica los recursos para otras necesidades de la organización. Aportaría una mayor eficiencia en los procesos, ya que se evitarían los desplazamientos para radicar la correspondencia y se lograrían hacer de forma digital y en línea; logrando con eso optimizar los tiempos de respuestas.