



---

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE CORRESPONDENCIA PARA LA EMPRESA

TRANSMULTIMAC LTDA.

PASANTIA

---

**FABIO ENRIQUE ROZO PARRA**

**28 – Noviembre- 2015**  
**Programa de Ciencias de la Información y la Documentación,**  
**Bibliotecología y Archivística**  
**Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes**  
**Universidad del Quindío**

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE CORRESPONDENCIA PARA LA EMPRESA

TRANSMULTIMAC LTDA.

PASANITA

---

**ESTUDIANTE**  
**FABIO ENRIQUE ROZO PARRA**

**TUTORA:**  
**AMPARO BETANCOURT GÓMEZ**

**28 – Noviembre- 2015**  
**Programa de Ciencias de la Información y la Documentación,**  
**Bibliotecología y Archivística**  
**Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes**  
**Universidad del Quindío**



---

28 – Noviembre - 2015  
Implementación Centro de Correspondencia  
Programa Ciencia de la Información, la Documentación,  
Bibliotecología y Archivística



## Tabla de contenido

<b>INTRODUCCION</b>	<b>4</b>
<b>JUSTIFICACIÓN</b>	<b>6</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>7</b>
Descripción	7
1. Correspondencia entrante o recibida	8
2. Correspondencia enviada o saliente	8
3. Correspondencia entrante o recibida	8
4. Correspondencia enviada o saliente	9
<b>OBJETIVOS</b>	<b>10</b>
OBJETIVO GENERAL	10
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
<b>MARCO TEORICO</b>	<b>11</b>
<b>MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>13</b>
Transmultimac Ltda.	<b>13</b>
Misión	13
Visión	13
Objetivos Organizacionales	13
Filosofía de la institución	13
Trabajando con nosotros usted está en mejores condiciones para:	14
Que estamos en capacidad para ofrecer a su industria:	14
Soluciones inteligentes:	14
Definición de términos	14
<b>PLAN DE TRABAJO</b>	<b>17</b>
<b>SOLICITUD PASANTIA</b>	<b>19</b>
<b>EVIDENCIA</b>	<b>22</b>
<b>EVIDENCIA CUARTO INFORME</b>	<b>40</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>42</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>43</b>



## INTRODUCCION

La ejecución de este trabajo pretende implementar el estado del manejo de la correspondencia a través de un programa de Gestión Documental en la Empresa Transmultimac Ltda.

Al ser una compañía privada que maneja información confidencial de sus clientes y a pesar que no se encuentra obligada por la Superintendencia de Industria y Comercio a través de la Resolución 8934 de Febrero 2014 pero se quiere adaptar a la misma en pro de mejorar el proceso de manejo de la correspondencia enfocándonos a través de un Programa de Gestión Documental para que el documento cumpla con sus 8 procesos como lo es: Producción, Recepción, Distribución, Tramite, Organización, Consulta, Conservación, y Disposición Final.

Transmultimac es la unidad de negocio de Flota la Macarena responsable de diseñar, planear, desarrollar y administrar servicios en el manejo de las modalidades de carga industrial de masivos, semi-masivos, y servicios personalizados. Con soporte en la experiencia y conocimiento del mercado, opera bajo las mismas políticas de Flota la Macarena, su infraestructura logística corresponde a la promesa del servicio dada a los clientes.

Ofrecemos a sus clientes un servicio adaptado a sus necesidades específicas, basado en nuestra experiencia, en una amplia gama de sectores del mercado. Trabajamos en colaboración con nuestros clientes para ofrecer soluciones de cadena de suministro que aportan beneficios económicos y de oportunidad para su negocio.

La Compañía está conformada por la Asamblea General de Accionistas, Revisoría Fiscal, Junta Directiva, Gerente General, Director Nacional de Carga y el Coordinador Administrativo, este último es el que se encarga no solo del manejo de los procesos sino también de la generación y custodia de la información, cuenta con un archivo organizado de acuerdo a la lógica empresarial, además ha tratado de adaptarse a la organización acorde a la normatividad emanada por el Archivo General de Nación AGN.

Actualmente cuenta con una oficina principal en la ciudad de Bogotá ubicada en la Calle 17 número 113-26 y tiene a su servicio 30 empleados. La compañía carece de un control de los requerimientos allí solicitados.

En cumplimiento con el objetivo general, Implementar un Centro de Correspondencia, a través de un programa de Gestión Documental en la Empresa Transmultimac Ltda., se encuestó a las diferentes personas que son responsables del manejo de la información, se realizó un diagnóstico



28 – Noviembre - 2015  
Implementación Centro de Correspondencia  
Programa Ciencia de la Información, la Documentación,  
Bibliotecología y Archivística



De los documentos tanto de entrada como de salida, se elaboró una propuesta de los documentos que se van a digitalizar y posteriormente subir al Software y los que simplemente se les va a colocar el sello de radicado tomando como base el Acuerdo 060 del 30 de Octubre 2001.



---

28 – Noviembre - 2015  
Implementación Centro de Correspondencia  
Programa Ciencia de la Información, la Documentación,  
Bibliotecología y Archivística



## TITULO DE LA IDEA DE LA PROPUESTA

IMPLEMENTACIÓN CENTRO DE CORRESPONDENCIA PARA LA EMPRESA TRANSMULTIMAC LTDA.

### JUSTIFICACIÓN

La empresa Transmultimac Ltda., es una compañía dedicada en el manejo de las modalidades de carga industrial de masivos, semi-masivos, y servicios personalizados. Con soporte en la experiencia y conocimiento del mercado, opera bajo las mismas políticas de Flota la Macarena, su infraestructura logística corresponde a la promesa del servicio dada a los clientes.

Llevar un control de las solicitudes internas y externas de la compañía permitirá darles el trámite correspondiente de una manera ágil y oportuna; de esta manera se evitara pagar multas innecesarias y a las vez velar por la conservación de los documentos. La implantación de un centro de correspondencia permitirá tener una política definida para la producción y conservación de los documentos con el fin de garantizar la disponibilidad de la información y su memoria institucional.



---

28 – Noviembre - 2015  
Implementación Centro de Correspondencia  
Programa Ciencia de la Información, la Documentación,  
Bibliotecología y Archivística



## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### Descripción

El manejo de la información cada día adquiere importancia y está logrando atraer la atención de todos, debido que para algunas empresas es un problema que cada día se hace más grande y difícil de controlar, debemos tener en cuenta que aunque los avances tecnológicos han ayudado al ser humano a suplir estas necesidades es importante tener claros sus alcances y lo que se quiere lograr.

En las empresas de hoy en día se ha venido experimentando un moderado, pero sostenido crecimiento debido a las funciones que cada uno ejerce y esto se ve reflejado en el aumento de la información tanto recibida como enviada. Esto ha permitido identificar que no existe un sitio específico u oficina responsable de radicar y distribuir la información que sale o llega.

Por lo mencionado anteriormente, la información no ha sido manejada de forma adecuada, razón por la cual se ha evidenciado pérdida de la misma. Esta información está a cargo en muchos casos por personas ajenas a los procesos, como son los celadores y las señoras de las cafeterías, quienes al recibirla la relacionan en un libro y se encargan de hacer la repartición a las diferentes áreas.

Entre los problemas que se han detectado:

- Pérdida de información
- Mala manipulación
- Poca confidencialidad

Todo esto se evidencia por la falta de un Centro de Correspondencia en la empresa Transmultimac Ltda.

El centro de correspondencia es un área destinada a cumplir con unos parámetros ya justificados para el manejo de información producida por una organización y va muy de la mano con la parte de gestión documental porque se deben cumplir los 8 procesos de un Programa de Gestión Documental y de esta manera el documento pueda cumplir con su trámite con el fin que fue creado.

Lo que se quiere lograr con la creación del centro de correspondencia es hacer un buen uso de la información, tener un control tanto de la información que se recibe como la que se envía, poder acceder a la misma de una forma rápida y oportuna, cuando llegue alguna solicitud o requerimiento ya sea interna o externa, hacer una buena recepción, distribución de la información y velar por la confidencialidad de la información donde solo sea consultada por su destinatario real.



28 – Noviembre - 2015  
Implementación Centro de Correspondencia  
Programa Ciencia de la Información, la Documentación,  
Bibliotecología y Archivística



Realizando consulta con los funcionarios de la entidad se identifican los siguientes puntos:

### **1. Correspondencia entrante o recibida**

- Se reciben comunicaciones que no corresponden a la entidad.
- Se presentan casos de pérdida de la información, facturas etc.
- La información es entregada días después de su recepción.
- La información se entrega a personas diferentes a su destinatario.

### **2. Correspondencia enviada o saliente**

- La correspondencia es entregada a la mano a los mensajeros.
- La correspondencia carece de constancia de entrega.
- Existen ocasiones en que se quedan diligencias sin realizar.

Debido a lo anterior, las situaciones reflejadas en el diagnóstico, se evidencia que el problema radica en que no se cuenta con un control adecuado para la recepción y entrega de la correspondencia en la entidad generando varios inconvenientes e insatisfacciones tanto de los clientes internos como de los externos.

Por esta razón, analizando las causas, es necesario que la entidad cuente con un centro de correspondencia encargado de realizar las actividades que conlleven al control, manejo y distribución de manera adecuada, contando con unas políticas de funcionamiento y herramientas necesarias para lograr el objetivo.

### **3. Correspondencia entrante o recibida**

En la compañía, no existe un control adecuado para la recepción y envío de la correspondencia, actualmente no se verifica que la información recibida esté bien direccionada, lo que ha ocasionado que ingrese información que no corresponde a la entidad.

Se registra en libros en los cuales no existen campos específicos para su diligenciamiento, sino que se realiza a criterio de quien recibe. Esto genera inconveniente a la hora de requerir verificar la trazabilidad.

No existen horarios para efectuar su entrega. Esto ocasiona atraso en la respuesta a solicitudes de carácter urgente.

No existen puntos focales para entrega de la misma, lo que genera que sea entregado a la primera persona que se encuentre disponible, que en muchas ocasiones no corresponde a quien va



Dirigida y/o no realiza entrega a quien es responsable del tema.

#### **4. Correspondencia enviada o saliente**

Esta información es entregada individualmente y a la mano a los mensajeros sin llevar registro de la misma por lo que se han presentado inconvenientes para lograr determinar su fecha de entrega y el correspondiente soporte.

No existen horarios para su recepción e itinerario de los mensajeros ocasionando en oportunidades que información relevante no pueda ser remitida cuando se requiere.

Por otra parte debido a esta situación se han presentado casos donde los mensajeros deben regresar a la entidad a recoger otras comunicaciones sobre el tiempo, impidiendo realizar entrega de documentos que requerían mayor prioridad. Y las consecuencias que esto pueda generar es que la empresa Transmultimac Ltda., pueda sufrir sanciones o multas por no dar respuesta a los oficios en el tiempo establecido.



---

28 – Noviembre - 2015  
Implementación Centro de Correspondencia  
Programa Ciencia de la Información, la Documentación,  
Bibliotecología y Archivística



## OBJETIVOS

---

### OBJETIVO GENERAL

Implementar un Centro de Correspondencia, a través de un programa de Gestión Documental en la Empresa Transmultimac Ltda.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para el cumplimiento del objetivo general se hace necesario tener en cuenta los siguientes objetivos específicos:

- Diagnosticar el volumen de entrada y salida de la correspondencia
- Definir el procedimiento para la radicación de comunicaciones oficiales
- Determinar un Software de correspondencia
- Establecer el control de las comunicaciones oficiales
- Fijar la adecuada conservación de la documentación

## MARCO TEORICO

Para diagnosticar la implementación de un software de correspondencia en la empresa Transmultimac Ltda., se identificó los requerimientos que llegan de los clientes internos y externos, esto para conocer la entidad y su contexto los cuales pueden ser: Con quien se relaciona, como se vincula a ellos, su función, presupuesto, servicios, usuarios, procesos y procedimientos.

Los requerimientos que se deben tener en cuenta para la implementación de un software de correspondencia están basados de acuerdo a la normatividad que se está manejando en el momento, la cual fue guía para hacer un diagnóstico a la empresa. El acuerdo 060 (30 Octubre 2001) en el artículo tercero hace referencia que “las entidades deberán establecer de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos.

Según el Archivo General de la Nación, estableció en los artículos del acuerdo 060 de 2001: “Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”:  
“Que para la adecuada prestación de los servicios ofrecidos por las Unidades de Correspondencia de las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, es necesario establecer pautas que hagan efectivo su cumplimiento bajo los principios que rigen la Administración Pública”.

“Que la planeación, programación, organización, dirección y avance de las entidades, se logran entre otros, mediante el uso oportuno y adecuado de la información y en consecuencia se hace necesario normalizar los procedimientos de correspondencia como parte integral de la gestión documental”.

Se evidencia que el manejo actual de la correspondencia en Transmultimac Ltda., no tiene un proceso establecido que permita identificar claramente los requerimientos, solicitudes y demás de antes de control, clientes, proveedores y correspondencia interna. Por lo tanto en ocasiones se ha detectado vencimiento en términos de respuesta en solicitudes que tienen un plazo, tales como: derechos de petición y/o tutelas.



28 – Noviembre - 2015  
Implementación Centro de Correspondencia  
Programa Ciencia de la Información, la Documentación,  
Bibliotecología y Archivística



Esto no pasa regularmente en empresas que si cuentan con una forma automatizada para el manejo de la correspondencia, un claro ejemplo que cabe la pena citar es la Cámara de Comercio de Bogotá. Ellos tienen una dependencia que es la encargada de la recepción, radicación y distribución de la Información.



---

28 – Noviembre - 2015  
Implementación Centro de Correspondencia  
Programa Ciencia de la Información, la Documentación,  
Bibliotecología y Archivística



## MARCO CONCEPTUAL

Transmultimac Ltda.

### Misión

Somos una organización dedicada al transporte intermunicipal de pasajeros por carretera y prestamos servicios logísticos para el transporte de carga, contamos con un servicio ágil, seguro, con talento humano calificado y tecnología adecuada, comprometidos en el mejoramiento continuo de nuestros procesos, mediante el sistema de gestión de calidad, generando en nuestros clientes el más alto grado de satisfacción, contribuyendo al desarrollo económico y social de Colombia, maximizando los beneficios para nuestros accionistas y afiliados.

### Visión

Consolidarnos como líderes en el transporte terrestre intermunicipal de pasajeros por carretera y la prestación de servicios logísticos para el transporte de carga en Colombia, especializándonos en brindar soluciones integrales según las necesidades de nuestros clientes.

### Objetivos Organizacionales

- Contribuir con el desarrollo económico y social de Colombia.
- Brindar un servicio ágil, cómodo y seguro a nuestros usuarios con responsabilidad y cumplimiento.
- Conformar un equipo de trabajo altamente calificado, con gran capacidad de liderazgo y sensibilidad humana, enfocado en la prestación del servicio.
- Velar por el perfecto funcionamiento de nuestro parque automotor.
- Lograr el mayor grado de satisfacción en nuestros clientes y usuarios.

### Filosofía de la institución

Transmultimac es la unidad de negocio de Flota la Macarena responsable de diseñar, planear, desarrollar y administrar servicios en el manejo de las modalidades de carga industrial de masivos, semi-masivos, y servicios personalizados. Con soporte en la experiencia y conocimiento del mercado, operamos bajo las mismas políticas de Flota la Macarena, su infraestructura logística corresponde a la promesa del servicio dada a los clientes.



---

28 – Noviembre - 2015  
Implementación Centro de Correspondencia  
Programa Ciencia de la Información, la Documentación,  
Bibliotecología y Archivística



Ofrecemos a cada cliente un servicio adaptado a sus necesidades específicas, basado en nuestra experiencia, en una amplia gama de sectores del mercado. Trabajamos en colaboración con nuestros clientes para ofrecer soluciones de cadena de suministro que aportan beneficios económicos y de oportunidad para su negocio.

**Trabajando con nosotros usted está en mejores condiciones para:**

- Lograr un mejor compromiso con sus clientes.
- Implementar una estrategia en transporte que mejore las condiciones de su negocio.
- Operar con excelencia empresarial orientada al cumplimiento.
- Aplicar mejores prácticas operacionales y de servicio.

**Que estamos en capacidad para ofrecer a su industria:**

- Más flexibilidad para los procesos.
- Más agilidad y mejores costos
- Más eficiencia y la comprensión de su negocio.
- Gestión de mercancías

**Soluciones inteligentes:**

Nuestras soluciones modulares significan que usted no gasta dinero reinventando la rueda. Hemos normalizado los procesos de transporte para personalizar sus necesidades específicas.

Transmultimac le ofrece un servicio especializado a 85 destinos directos y 50 por reexpedición, incluyendo el servicio puerta a puerta certificado.

**Definición de términos**

**Acuerdo:** Decisión tomada en común por dos o más personas, es decir, pacto, convenio, convención, etc.

**Artículo:** Un artículo es un texto que presenta la postura personal de un periodista, de un analista o de un pensador (incluso de un determinado grupo de autores), respecto a un determinado acontecimiento, o problema, o asunto actual, o de interés general o histórico.

**Confidencial:** Acción que se hace o se dice de manera reservada, segura o con seguridad entre una o varias personas.



---

28 – Noviembre - 2015  
Implementación Centro de Correspondencia  
Programa Ciencia de la Información, la Documentación,  
Bibliotecología y Archivística



**Correspondencia:** conjunto de documentos que se envían o reciben.

**Dependencia:** Oficina, habitación o espacio dedicado a un uso determinado.

**Documentos:** Escrito u otra cosa que sirve para ilustrar o comprobar una cosa, especialmente hechos del pasado.

**Gestión documental:** conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos

**Información:** Acción y resultado de datos.

**Institución:** Organismo que ha sido fundado para un fin, especialmente el que desempeña una función de interés público.

**Investigación:** Estudio profundo de una materia.

**Lineamientos:** programa o plan de acción que rige cualquier institución.

**Lucro:** Ganancia o provecho que se saca de algo.

**Manipulación:** Manejar cosas, especialmente objetos delicados o de precisión.

**Marco legal:** El marco legal proporciona las bases sobre las cuales las instituciones construyen y determinan el alcance y naturaleza de la participación política. En el marco legal regularmente se encuentran en un buen número de provisiones regulatorias y leyes interrelacionadas entre sí.

**Pautas:** Dar normas o directrices para llevar a cabo una acción.

**Planteamiento:** Exposición de un tema o problema.

**Proceso:** Fases sucesivas de una operación.

**Radicar:** Hallarse en algo en un determinado aspecto, ser ese su origen.

**Recepción:** proceso continuo que se desarrolla constantemente en una empresa y que es de vital importancia para el manejo de archivos a nivel interno y externo en cualquier institución, por



28 – Noviembre - 2015  
Implementación Centro de Correspondencia  
Programa Ciencia de la Información, la Documentación,  
Bibliotecología y Archivística



pequeña que sea ésta, se debe tener un conocimiento básico de correspondencia para poder diligenciar y administrar la cantidad de información que circula por allá.

**Requerimiento:** Necesidad o solicitud.



---

28 – Noviembre - 2015  
Implementación Centro de Correspondencia  
Programa Ciencia de la Información, la Documentación,  
Bibliotecología y Archivística



## PLAN DE TRABAJO

Nombre: Fabio Enrique Rozo Parra

Cedula: 1014186025

Carrera: CIDBA Teléfono: 3164688277

E-mail: [tauroscal@hotmail.com](mailto:tauroscal@hotmail.com)

Horas pasantía: 80 horas

Año: 2015

Empresa: Transmultimac Ltda.

### Resumen del proyecto

La empresa Transmultimac Ltda., maneja su documentación con normatividad archivística pero carece de nuevas tecnologías para estructurar mejor sus procesos y uno de esos procesos en los cuales se ha visto involucrado en temas jurídicos por demandas de terceros es todo lo relacionado con las comunicaciones oficiales que se han extraviado y no han llegado a su destinatario real, para poder darle el trámite correspondiente.

La ejecución de este proyecto es lograr un diagnostico para implementar el centro de correspondencia y dar sugerencias para contemplar el uso de la tecnología de información.

Al finalizar el proyecto la empresa Transmultimac Ltda., tendrá las pautas para implementar correctamente el centro de correspondencia regido por la normatividad archivística con el acuerdo 060 del 30 de Octubre de 2001 por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

### Fases

**1 Fase: Levantamiento de información de las comunicaciones oficiales enviadas y recibidas.**

**2 Fase: Implementación de políticas para el manejo de las comunicaciones oficiales.**

**4 Fase: Recepción propuestas de software y selección del mismo.**

**3 Fase: Elaboración de un flujo grama para el centro de correspondencia.**

**4 Fase: Diseñar las tablas donde se establecen los ejes temáticos y días promedio para dar respuesta o trámite a una petición de un ciudadano.**



28 – Noviembre - 2015  
Implementación Centro de Correspondencia  
Programa Ciencia de la Información, la Documentación,  
Bibliotecología y Archivística



## CRONOGRAMA

FECHAS	ACTIVIDAD	HORAS
01 al 30 de Septiembre de 2015	Levantamiento de información de las comunicaciones oficiales enviadas y recibidas	22 horas
01 al 15 de Octubre de 2015	Implementación de políticas para el manejo de las comunicaciones oficiales	10 horas
16 al 30 de Octubre 2015	Recepción propuestas de software y selección del mismo	11 horas
03 al 21 de Noviembre de 2015	Elaboración de un flujo grama para el centro de correspondencia	25 horas
23 al 30 de Noviembre de 2015	Diseñar las tablas donde se establecen los ejes temáticos y días promedio para dar respuesta o trámite a una petición de un ciudadano.	12 Horas
	TOTAL HORAS	80

**Se hace la observación a la empresa que toda la información que llegue al centro de correspondencia no se va digitalizar, en algunos casos solo se va a radicar según lo que estipule las Tablas de Retención Documental y las políticas de la empresa.**



28 – Noviembre - 2015  
Implementación Centro de Correspondencia  
Programa Ciencia de la Información, la Documentación,  
Bibliotecología y Archivística



## SOLICITUD PASANTIA

Bogotá D.C., 28 de Agosto 2015

Doctora  
**Martha Lucia Gómez Rojas**  
**Directora Administrativa y Financiera**  
Transmultimac Ltda.

Asunto: Pasantía

Con motivo de llevar a cabo el proyecto de grado en Ciencia De La Información y la Documentación Bibliotecología y Archivística de la Universidad del Quindío, muy gentilmente le solicito me conceda su aprobación para realizar la pasantía de la implementación del software para le empresa de Transmultimac Ltda., la cual tiene una duración de 80 horas en las oficinas donde se encuentra las comunicaciones oficiales a radicar, se va desarrollar en el siguiente horario desde el 01 de septiembre al 30 de Noviembre de 2015 de 4:00 Pm – 5:00 Pm y 3 sábados que serian los días 14, 21 y 28 de Noviembre de 7:00 Am – 12:00 Pm.

Cordialmente,

*FABIO ROZO*  
**Fabio Enrique Rozo Parra**  
**Líder de Gestión Documental**

**TRANSMULTIMAC LTDA.**  
NIT. 800.149.523 - 3



28 – Noviembre - 2015  
Implementación Centro de Correspondencia  
Programa Ciencia de la Información, la Documentación,  
Bibliotecología y Archivística





Transporte de Carga

Nit 800.149.523-3

Bogotá D.C., 10 de Septiembre 2015

Señores  
UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO  
FERNANDO HERNÁNDEZ  
DIRECTOR DEL PROGRAMA CIDBA  
Armenia – Quindío

Asunto: Autorización Pasantía

Respetado Dr. Hernández:

Atentamente, le informamos que autorizamos al señor **FABIO ENRIQUE ROZO PARRA**, identificado con Cédula de ciudadanía N° 1014186025 expedida en la ciudad de Bogotá, estudiante de 10 semestre en Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y archivística, para realizar en **TRANSMULTIMAC LTDA.**, la pasantía como Trabajo de Grado sobre la implementación del Centro De Correspondencia.

En este Centro de Correspondencia se recibirán y se enviarán documentos como cartas, Circulares, consignaciones, cuentas de cobro, facturas. Con el objetivo de la implementación de un Software el cual se quiere desarrollar en la empresa para comenzar a llevar un control de las comunicaciones oficiales.

La pasantía que tiene una duración de 80 horas en las oficinas donde se encuentra las comunicaciones oficiales a radicar se va desarrollar en el siguiente horario desde el 01 de Septiembre al 30 de Noviembre 2015 de 4:00 Pm – 5:00 Pm y 3 sábados que serían los días 14, 21 y 28 de Noviembre de 7:00 Am – 12:00 Pm.

El señor Fabio Enrique Rozo Parra estará asesorado en su pasantía por la Dirección Financiera Y Administrativa.

Muchas gracias por la atención prestada.

  
Martha Lucía Gómez Rojas  
Directora Financiera Y Administrativa

FLOTA LA MACARENA S.A. Transportando Carga a Nivel Nacional. Calle 17 N. 113 - 26 Fontibón - Bogotá Pbx: (57-1) 4254900 Fax: (57-1) 4215541  
Línea Nacional: 018000116222. Línea Bogotá: (57-1) 4212256 servicioalcliente.tmm@flotalamacarena.com www.flotalamacarena.com

Risarcogama (7) 6713035 - 6712619 Cali (2) 8543737- 8543708 Barranquilla (5) 3536051/52 Medellín (4) 3771288 Villavicencio (8) 9855503  
Bogotá (1) 4254900 Ext. 2000 - 2011 - Bogotá (6) 2655238



28 – Noviembre - 2015  
Implementación Centro de Correspondencia  
Programa Ciencia de la Información, la Documentación,  
Bibliotecología y Archivística



## CONTROL DE ACTIVIDADES PRIMER INFORME



Transporte de Carga

Nit 800.149.523-3

### Control De Actividades

FECHA	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN	OBSERVACIONES	FIRMA DE LA PERSONA QUE SUPERVISA
01 al 30 de Septiembre 2015	Levantamiento de información de las comunicaciones oficiales enviadas y recibidas	4:00 Pm	5:00 Pm		
01 al 15 de Octubre 2015	Implementación de políticas para el manejo de las comunicaciones oficiales	4:00 Pm	5:00 Pm		
16 al 30 de Octubre 2015	Recepción propuesta de software y selección del mismo.	4:00 Pm	5:00 Pm		
03 al 13 de Noviembre 2015	Elaboración de un flujo grama para el centro de correspondencia.	4:00 Pm	5:00 Pm		
14 de Noviembre 2015	Elaboración de un flujo grama para el centro de correspondencia.	7:00 Am	12:00 Pm		
17 al 20 de Noviembre 2015	Capacitación para el manejo del software de correspondencia	4:00 Pm	5:00 Pm		
21 de Noviembre 2015	Capacitación para el manejo del software de correspondencia	7:00 Am	12:00 Pm		
23 al 27 de Noviembre 2015	Capacitación para el manejo del software de correspondencia	4:00 Pm	5:00 Pm		
28 de Noviembre 2015	Capacitación para el manejo del software de correspondencia	7:00 Am	12:00 Pm		
30 de Noviembre 2015	Capacitación para el manejo del software de correspondencia	4:00 Pm	5:00 Pm		

FLOTA LA MACARENA S.A. Transportando Carga a Nivel Nacional: Calle 17 N. 113 - 26 Fontibón - Bogotá Pbx: (57-1) 4254900 Fax: (57-1) 4215541  
 Línea Nacional 018000116222 Línea Bogotá (57 -1) 4212256 servicioalcliente.trmm@flotalamacarena.com www.flotalamacarena.com

Bucaramanga (7) 6713035 - 6712619 Cali (2) 6543707- 6543708 Barranquilla (5) 3538091/92 Medellín (4) 3771289 Villavicencio (8) 6655503  
 Bogotá (1) 4254900 Ext. 2008 -2011 Ibagué (8) 2655636



28 – Noviembre - 2015  
 Implementación Centro de Correspondencia  
 Programa Ciencia de la Información, la Documentación,  
 Bibliotecología y Archivística



## EVIDENCIA

TRANSMULTIMAC LTDA.  
INSTRUCTIVO DE LA ENCUESTA ESTUDIO PARA LA VALORACIÓN Y ELABORACIÓN DE LA TRD

El estudio de unidades documentales debe aplicarse a cada dependencia administrativa productora de documentos. Este instrumento comprende dos partes: La primera identifica la oficina y la segunda cada Unidad Documental producida por dicha oficina.

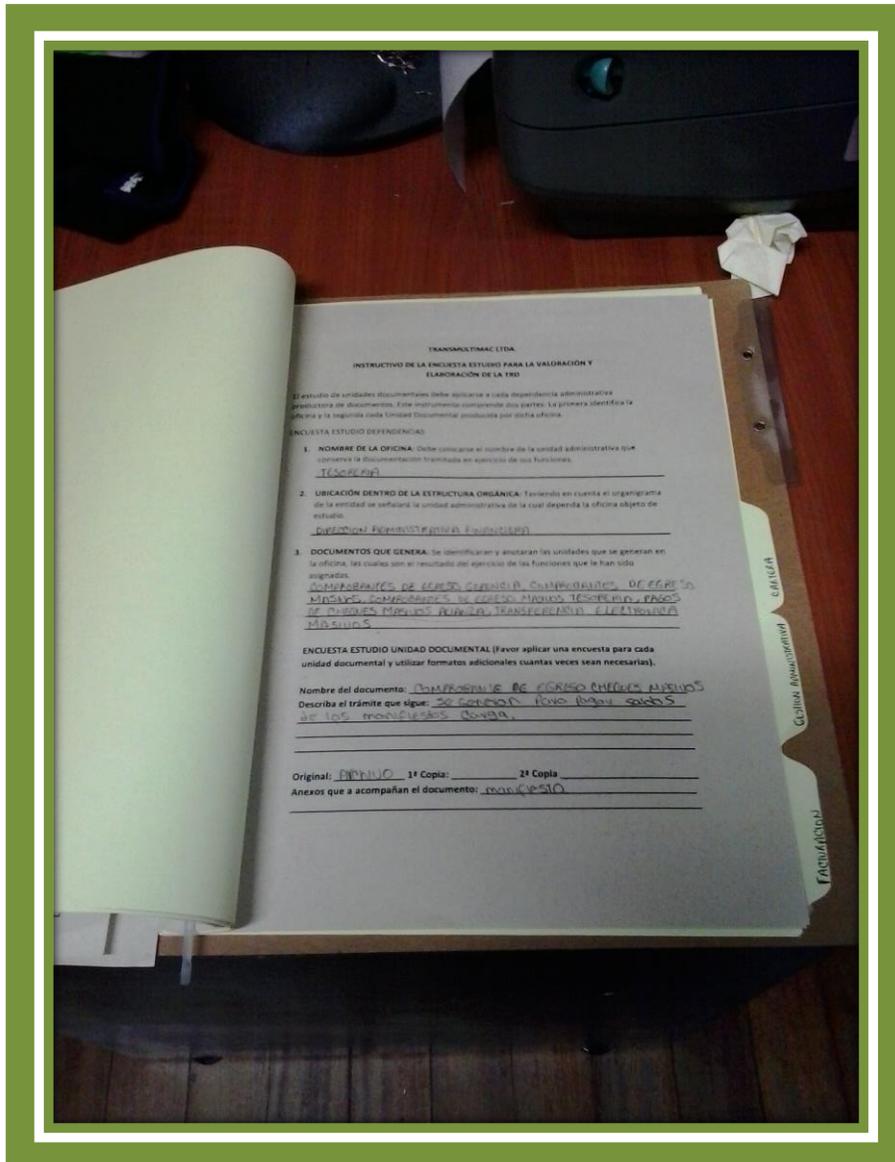
ENCUESTA ESTUDIO DEPENDENCIAS

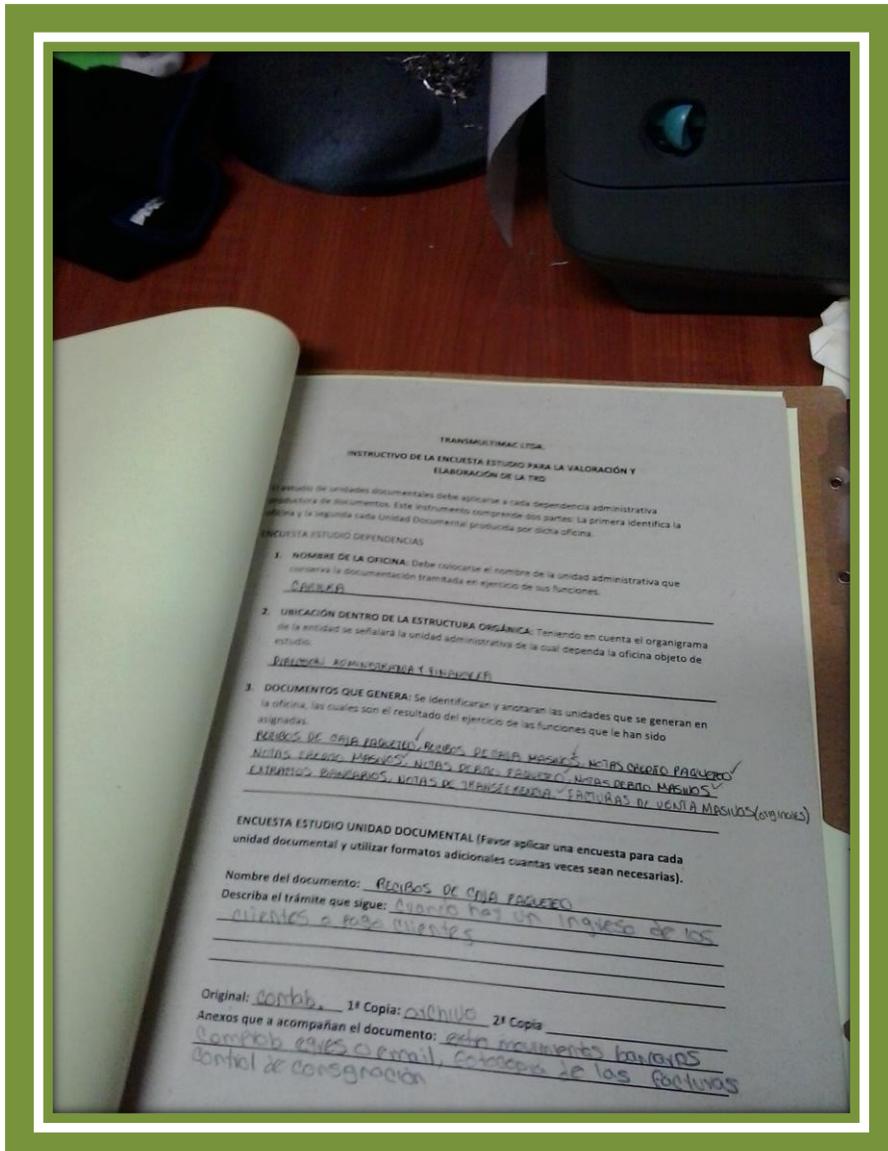
1. NOMBRE DE LA OFICINA: Debe colocarse el nombre de la unidad administrativa que conserva la documentación tramitada en ejercicio de sus funciones.  
CORPORACIÓN TECNOLÓGICA DE CARGA
2. UBICACIÓN DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA: Teniendo en cuenta el organigrama de la entidad se señalará la unidad administrativa de la cual depende la oficina objeto de estudio.  
DIRECCIÓN NACIONAL DE OROPA
3. DOCUMENTOS QUE GENERA: Se identificarán y anotarán las unidades que se generan en la oficina, las cuales son el resultado del ejercicio de las funciones que le han sido asignadas.  
CONTROL MUESTRAS DE PESCARQUE, PLANILLAS ORDENES DE PROVEEDOR, PLANILLAS CONTROL DE RESERVAS, PLANILLAS DE PLANOS, LISTA MUESTRO DE VEHICULOS

ENCUESTA ESTUDIO UNIDAD DOCUMENTAL (Favor aplicar una encuesta para cada unidad documental y utilizar formatos adicionales cuantas veces sean necesarias).

Nombre del documento: CONTROL MUESTRAS DE PESCARQUE PAQUETES  
Describe el trámite que sigue: cuando llega mediante vía aérea o cuando habrán fallidos

Original: PRIMARIA 1ª Copia: \_\_\_\_\_ 2ª Copia: \_\_\_\_\_  
Anexos que acompañan el documento: Relacion de ERMO





## CONTROL DE ACTIVIDADES SEGUNDO INFORME



Transporte de Carga

Nit 800.149.523-3

Bogotá D.C., 23 de Octubre 2015

Señores  
UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO  
FERNANDO HERNÁNDEZ  
DIRECTOR DEL PROGRAMA CIDBA  
Armenia – Quindío

Control de actividades del señor Fabio Enrique Rozo Parra

FECHA	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN	OBSERVACIONES	FIRMA DE LA PERSONA QUE SUPERVISA
01 AL 15 de Octubre 2015	Implementación de políticas para el manejo de las comunicaciones oficiales.	4:00 Pm	5:00 Pm		
16 AL 23 de Octubre 2015	Recepción propuesta de software para estudio.	4:00 Pm	5:00 Pm		

FLOTA LA MACARENA S.A. Transportando Carga a Nivel Nacional: Calle 17 N. 113 - 26 Fontibón - Bogotá Pbx: (57-1) 4254900 Fax: (57-1) 4215541  
Linea Nacional 018000116222 Linea Bogotá (57 -1) 4212256 servicioalcliente.tmm@flotalamacarena.com www.flotalamacarena.com

Bucaramanga (7) 6713035 - 6712619 Cali (2) 6543707- 6543708 Barranquilla (5) 3538091/92 Medellín (4) 3771289 Villavicencio (8) 6655503  
Bogotá (1) 4254900 Ext. 2008 -2011 Ibagué (8) 2656636



28 – Noviembre - 2015  
Implementación Centro de Correspondencia  
Programa Ciencia de la Información, la Documentación,  
Bibliotecología y Archivística





Transporte de Carga

Nit 800.149.523-3

Bogotá D.C., 23 de Octubre 2015

Señores  
UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO  
FERNANDO HERNÁNDEZ  
DIRECTOR DEL PROGRAMA CIDBA  
Armenia – Quindío

#### Certificación De Avance

Yo Sandra Milena Gómez Roldan y con aprobación de la Dirección Administrativa, certifico que el señor Fabio Enrique Roza Parra ha realizado el cumplimiento de las pasantías y ha realizado las siguientes actividades según lo acordado:

- Implementación de políticas para el manejo de las comunicaciones oficiales.
- Recepción propuesta de software para estudio.

El señor Fabio Enrique Roza Parra, da la asesoría en la compañía para la implementación del Centro de Correspondencia y actualmente lleva un total de 38 horas.

Muchas gracias por la atención prestada.

Sandra Milena Gómez Roldan  
Directora Administrativa

FLOTA LA MACARENA S.A. Transportando Carga a Nivel Nacional: Calle 17 N. 113 - 26 Fontibón - Bogotá Pbx: (57-1) 4254900 Fax: (57-1) 4215541  
Linea Nacional 018000116222 Linea Bogotá (57 -1) 4212256 servicioalcliente.tmm@flotalamacarena.com www.flotalamacarena.com

Bucaramanga (7) 6713035 - 6712619 Cali (2) 6543707 - 6543708 Barranquilla (5) 3538091/92 Medellín (4) 3771289 Villavicencio (8) 6655503  
Bogotá (1) 4254900 Ext. 2008 -2011 Ibagué (8) 2655636



28 – Noviembre - 2015  
Implementación Centro de Correspondencia  
Programa Ciencia de la Información, la Documentación,  
Bibliotecología y Archivística



## EVIDENCIA SEGUNDO INFORME



Transporte de Carga

Nit 800.149.523-3

**Políticas para administrar la correspondencia de Transmultimac Ltda.**

Con el fin de evitar que se pierda la tendencia al cumplimiento en la oportunidad a los requerimientos y tramites externos e internos es importante divulgar las políticas de Administrar la correspondencia en las dependencias, para que todos los empleados de Transmultimac Ltda., las conozcan y las ejecuten de forma correcta.

1. Toda comunicación oficial de entrada deberá ser recibida y radicada en la Unidad de Correspondencia, en los horarios de atención, de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua, a través del aplicativo **Sevenet Document Manager**. Por tanto, ninguna dependencia estará autorizada para recibir comunicación oficial externa. Cuando una dependencia reciba a través de fax alguna comunicación deberá enviarla a la Unidad de Correspondencia para su radicación a través del formato Registro Fax Recibidos en las Dependencias.
2. Cualquier empleado que reciba en su bandeja de entrada una comunicación externa o de un cliente o usuario de Transmultimac Ltda., que requiera respuesta oficial, deberá remitirla a la Unidad de Correspondencia al correo electrónico [correspondencia@transmultimac.com](mailto:correspondencia@transmultimac.com) para que sea cargado, radicado en **Sevenet Document Manager** y remitido nuevamente a la dependencia competente.
3. Los documentos que no sean considerados competencia de la dependencia deberán ser devueltos en la respectiva tula el mismo día que se reciben. Esto con el objeto de que el documento llegue oportunamente a la dependencia competente para que pueda garantizar la respuesta en los términos establecidos.
4. Todo documento asignado a una dependencia debe dársele la gestión correspondiente, la cual debe quedar registrada en el aplicativo **Sevenet Document Manager**
5. Para efectuar control, el aplicativo **Sevenet Document Manager** cuenta con tablas donde se establecen los ejes temáticos y días promedio para dar respuesta o trámite a una petición de un ciudadano. Por tanto, el jefe de la dependencia será el único autorizado de mantener o ajustar estos ejes temáticos y tiempos, según considere pertinente, con base en resultados históricos y análisis críticos, pero siempre ajustándose a la normatividad y legislación vigente.

FLOTA LA MACARENA S.A. Transportando Carga a Nivel Nacional: Calle 17 N. 113 - 26 Fontibón - Bogotá Pbx: (57-1) 4254900 Fax: (57-1) 4215541  
Linea Nacional 018000116222 Linea Bogotá (57 -1) 4212256 servicioalcliente.tmm@flotalamacarena.com www.flotalamacarena.com

Bucaramanga (7) 6713035 - 6712619 Cali (2) 6543707- 6543708 Barranquilla (5) 3538091/92 Medellín (4) 3771289 Villavicencio (8) 6655503  
Bogotá (1) 4254900 Ext. 2008 -2011 Ibagué (8) 2655636



28 – Noviembre - 2015  
Implementación Centro de Correspondencia  
Programa Ciencia de la Información, la Documentación,  
Bibliotecología y Archivística





Transporte de Carga

Nit 800.149.523-3

6. La oficina de Correspondencia es la única facultad para la recepción y envío de documentación y paquetería.
7. Estandarizar el manejo y control de la documentación en el proceso de recepción y envío, ya sea esta, nacional e internacional.
8. Es responsabilidad del área de Correspondencia, tramitar y distribuir la correspondencia el mismo día de recibida.
9. Será responsabilidad de las áreas usuarias, entregar la correspondencia para enviar en la oficina de Correspondencia.
10. Verificar y registrar la entrada y salida física de la documentación.
11. Recibir y evaluar los formatos debidamente requisitados y autorizados para el envío de documentación.
12. Vigilar que las áreas usuarias, observen que todos los envíos contengan claramente el remitente y destinatario.
13. Revisar que toda la correspondencia que sea recibida por correo o mensajero, deberá de estar personalizada en, caso contrario deberá ser rechazada.
14. Vigilar que queda estrictamente prohibido el envío de correspondencia o paquetería de carácter personal.

FLOTA LA MACARENA S.A. Transportando Carga a Nivel Nacional: Calle 17 N. 113 - 26 Fontibón - Bogotá Pbx: (57-1) 4254900 Fax: (57-1) 4215541  
Linea Nacional 018000116222 Linea Bogotá (57 -1) 4212256 servicioalcliente.tmm@flotalamacarena.com www.flotalamacarena.com

Bucaramanga (7) 6713035 - 6712619 Cali (2) 6543707- 6543708 Barranquilla (5) 3538091/92 Medellín (4) 3771289 Villavicencio (8) 6655503  
Bogotá (1) 4254900 Ext. 2008 -2011 Ibagué (8) 2655636



28 – Noviembre - 2015  
Implementación Centro de Correspondencia  
Programa Ciencia de la Información, la Documentación,  
Bibliotecología y Archivística



**PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL**  
**PROPUESTA No. PCLEX 62679**

**PREPARADO POR**  
**SANDY SLENDY PINILLA.**  
**LEXCO S.A.**

**PRESENTADO A:**  
**TRANSMULTIMAC LTDA**

**Octubre 2015**

**Canon**  **ORISO**  **SEVENET**  **KOFAX** 

OFICINA PRINCIPAL Bogotá: Dirección: Calle 72 N° 20 – 53 | PBX: 605 1500 FAX 6058085 SUCURSALES Barranquilla (5) Calle 84 No 45 31 Tel: 377 6290 – 377 6291  
Cali (2) Av. Estación No. 5C 72 Tel. 667 9647 Fax 668 8061 Medellín (4) Carrera 63 No. 33 81 PBX : 316 2727 Pereira: (6) Calle 14 No. 15 10 Tel 335 5871 Fax 325 4030  
Linea Atención al : 018000 910495 www.lexco.com.co | Bogotá – Colombia

Bogotá, Octubre 16 de 2015

Señores:  
**TRANSMULTIMAC LTDA**  
Atn., Fabio Rozo  
Dir. Archivo  
Bogotá

Respetados Señores:

De antemano les agradecemos la oportunidad que nos brindan de presentarles nuestros servicios en Gestión Documental, Digitalización y Procesamiento de Datos; gestión que es muy importante para su empresa.

#### **Nuestra Empresa**

- ✦ **LEXCO S.A** es una Compañía que lleva más de 32 años en el mercado Colombiano con presencia en el ámbito nacional.
- ✦ Representante oficial de las marcas **CANON, RISO y KOFAX** en Colombia.
- ✦ Propietario de los derechos patrimoniales y fabricante del Software **SEVENET Document Manager**.
- ✦ Distribuidores oficiales de la marca **CANON**, durante estos 32 años, en soluciones de equipos de oficina.
- ✦ Hemos implementado y mantenido nuestro Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 certificado por ICONTEC, desde enero de 2006, para todas nuestras líneas de negocio.
- ✦ Nuestro personal técnico posee la certificación ATSP - Association of Technical Service Professionals, desde diciembre de 2004 para la línea de equipos de oficina, otorgada por la marca mundial CANON.
- ✦ Acompañamos los procesos de Gestión Documental enfocados en las necesidades específicas del negocio, aumentando la productividad de los empleados, garantizando el acceso, disponibilidad y control de la información.
- ✦ Nuestro equipo de trabajo se encuentra con certificación ITIL V3 - Information Technology Infrastructure Library (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías).

**Canon** **RISO**  **SEVENET** **KOFAX** 

OFICINA PRINCIPAL Bogotá: Dirección: Calle 72 N° 20 – 53 | PBX: 605 1500 FAX 6058085 SUCURSALES Barranquilla (5): Calle 84 No 45 31 Tel: 377 6290 – 377 6291  
Cali (2) Av. Estacion No. 5C 72 Tel. 667 9647 Fax 668 8061 Medellín (4) Carrera 63 No. 33 81 PBX : 316 2727 Pereira: (6) Calle 14 No. 15 10 Tel. 335 5871 Fax 325 4030  
Línea Atención al : 018000 910495 www.lexco.com.co | Bogotá – Colombia

## PROYECTO GESTIÓN DOCUMENTAL EN TRANSMULTIMAC LTDA

### REQUERIMIENTO

TRANSMULTIMAC LTDA, está interesada en contratar el servicio Software con SEVENET y su módulo de correspondencia para implementar ventanilla única de radicación, en el manejo de su mensajería despachada y recibida.

#### OBJETIVOS:

Instalar e implementar el servicio SEVENET EMPRESARIAL CORRESPONDENCIA en TRANSMULTIMAC LTDA,, de la información documental de la entidad, creando los criterios de recuperación de información según lo establecido en el Acuerdo 042 del año 2002.

### PROPUESTA TÉCNICA

LEXCO S.A. ofrece una solución justa y a la medida para la implementación y desarrollo del proyecto de Gestión Documental de TRANSMULTIMAC LTDA,, cumpliendo los estándares establecidos por el Archivo General de la Nación y la Ley General de Archivo, cumpliendo los requerimientos y superando las expectativas.

#### Workflow Documental:

- ✓ SEVENET incorpora una herramienta especializada en control y seguimiento de circuitos de trabajo donde el seguimiento a sus documentos juega un rol clave.
- ✓ Cree flujos de trabajo mediante un tablero de comando que gráfica los procesos de su organización.
- ✓ Controle actividades, tiempos y responsables, así como los documentos que integran sus procesos.
- ✓ Relacione documentos y procesos verificando el desempeño de las personas así como los trámites asociados.
- ✓ Inicie procesos de Workflow desde cualquiera de los componentes de la suite, haciendo de esta herramienta un complemento ideal para las áreas de misión crítica de su organización.
- ✓ Genere informes de oportunidad y de cumplimiento de todos los circuitos de trabajo que necesite en su empresa.

#### Gestión de correspondencia:

- ✓ SEVENET tiene el primer componente especializado en el manejo sistematizado de unidades de correspondencia el cual se articula de forma transparente con las actividades de almacenamiento digital de documentos.

**Canon**  **SEVENET** **KOFAX** 

OFICINA PRINCIPAL Bogotá: Dirección: Calle 72 N° 20 – 53 | PBX: 605.1500 FAX 6058085 SUCURSALES Barranquilla (5) Calle 84 No 45 31 Tel: 377 6290 – 377 6291  
Cali (2) Av. Estación No. 5C 72 Tel. 667 9647 Fax 668 8061 Medellín (4) Carrera 63 No. 33 81 PBX : 316 2727 Pereira: (6) Calle 14 No. 15 10 Tel: 335 5871 Fax 325 4030  
Línea Atención al : 018000 910495 www.lexco.com.co | Bogotá – Colombia

## CONTROL DE ACTIVIDADES TERCER INFORME



Transporte de Carga

Nit 800.149.523-3

Bogotá D.C., 13 de Noviembre 2015

Señores  
UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO  
FERNANDO HERNÁNDEZ  
DIRECTOR DEL PROGRAMA CIDBA  
Armenia – Quindío

Control de actividades del señor Fabio Enrique Rozo Parra

FECHA	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN	OBSERVACIONES	FIRMA DE LA PERSONA QUE SUPERVISA
26 AL 30 de Octubre 2015	Recepción propuesta de software y selección del mismo.	4:00 Pm	5:00 Pm		
03 AL 13 de Noviembre 2015	Elaboración del flujo grama para el centro de correspondencia	4:00 Pm	5:00 Pm		

FLOTA LA MACARENA S.A. Transportando Carga a Nivel Nacional: Calle 17 N. 113 - 26 Fontibón - Bogotá Pbx: (57-1) 4254900 Fax: (57-1) 4215641  
Linea Nacional 018000116222 Linea Bogotá (57 -1) 4212256 servicioalcliente.tmm@flotalamacarena.com www.flotalamacarena.com

Bucaramanga (7) 6713035 - 6712619 Cali (2) 6543707- 6543708 Barranquilla (5) 3538991/92 Medellín (4) 3771289 Villavicencio (8) 6655503  
Bogotá (1) 4254900 Ext. 2008 -2011 Ibagué (9) 2655636



28 – Noviembre - 2015  
Implementación Centro de Correspondencia  
Programa Ciencia de la Información, la Documentación,  
Bibliotecología y Archivística





Transporte de Carga

Nº 800.149.523-3

Bogotá D.C., 13 de Noviembre 2015

Señores  
UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO  
FERNANDO HERNÁNDEZ  
DIRECTOR DEL PROGRAMA CIDBA  
Armenia – Quindío

#### Certificación De Avance

Yo Sandra Milena Gómez Roldan y con aprobación de la Dirección Administrativa, certifico que el señor Fabio Enrique Roza Parra ha realizado el cumplimiento de las pasantías y ha realizado las siguiente entrega con las que se acordó.

- Elaboración del flujo grama para el centro de correspondencia.

El señor Fabio Enrique Roza Parra, da la asesoría en la compañía para la implementación del Centro de Correspondencia y actualmente lleva un total de 52 horas.

Muchas gracias por la atención prestada.

Sandra Milena Gómez Roldan  
Directora Administrativa

FLOTA LA MACARENA S.A. Transportando Carga a Nivel Nacional. Calle 17 N. 113 - 26 Fontibón - Bogotá Pbx: (57-1) 4254900 Fax: (57-1) 4215541  
Línea Nacional 018000116222 Línea Bogotá (57-1) 4212256 servicioalcliente.tmm@flotalamacarena.com www.flotalamacarena.com

Bucaramanga (7) 6713035 - 6712619 Cali (2) 6543707- 6543708 Barranquilla (5) 353800192 Medellín (4) 3771289 Villavicencio (8) 6655503  
Bogotá (1) 4254900 Ext: 2098 -2011 Itagué (8) 2650636

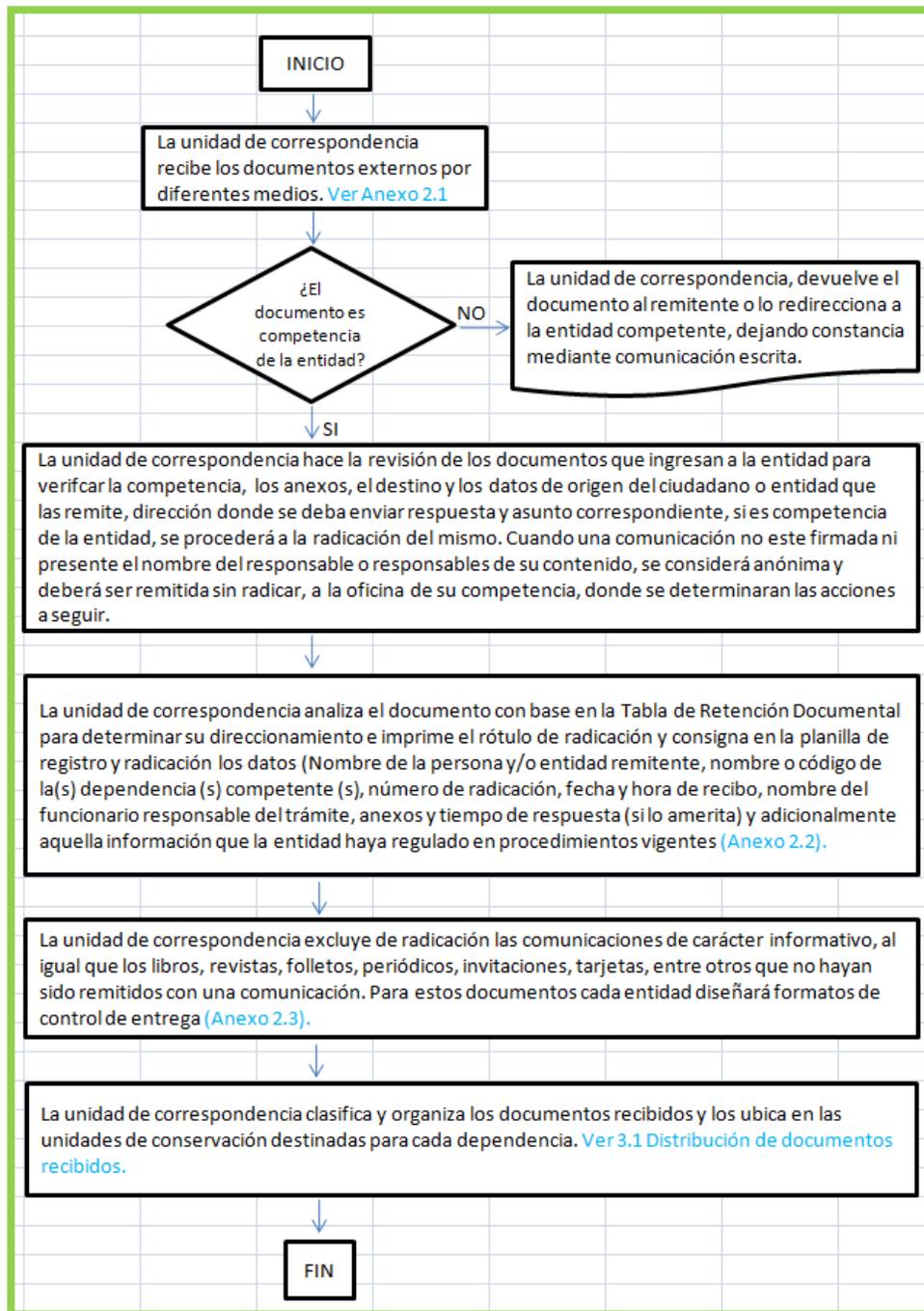


28 – Noviembre - 2015  
Implementación Centro de Correspondencia  
Programa Ciencia de la Información, la Documentación,  
Bibliotecología y Archivística

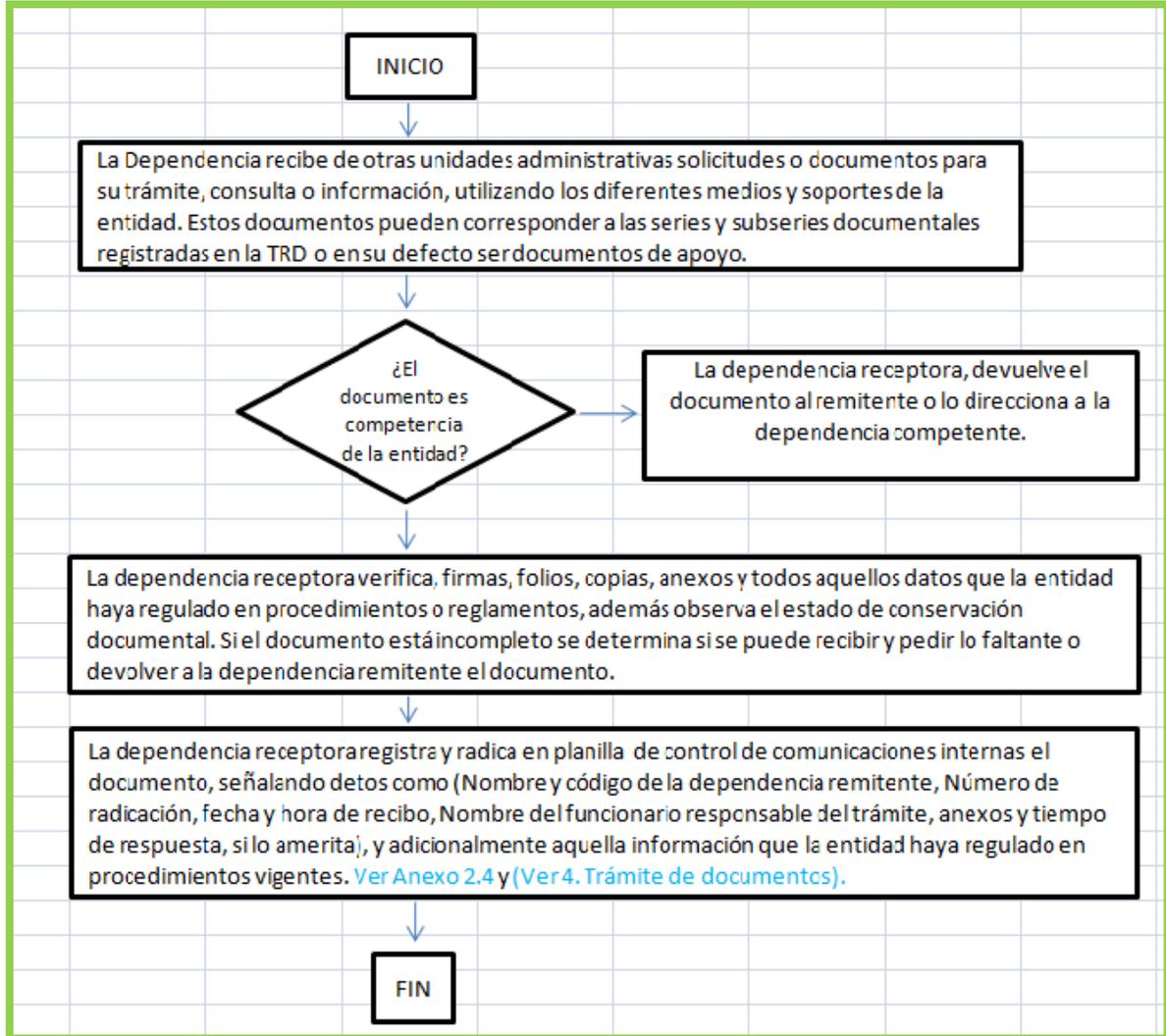


## EVIDENCIA TERCER INFORME

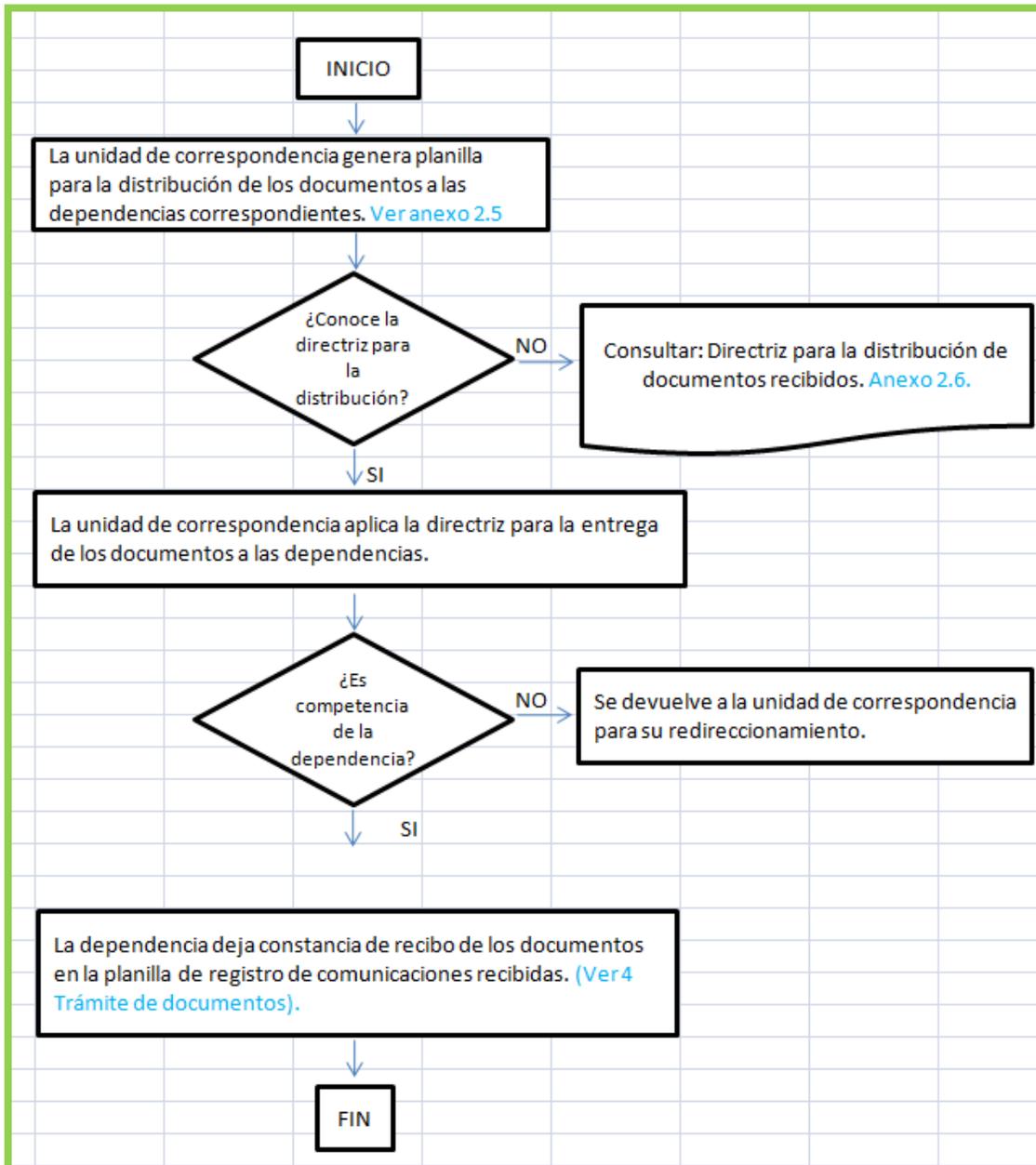
### Recepción de documentos externos



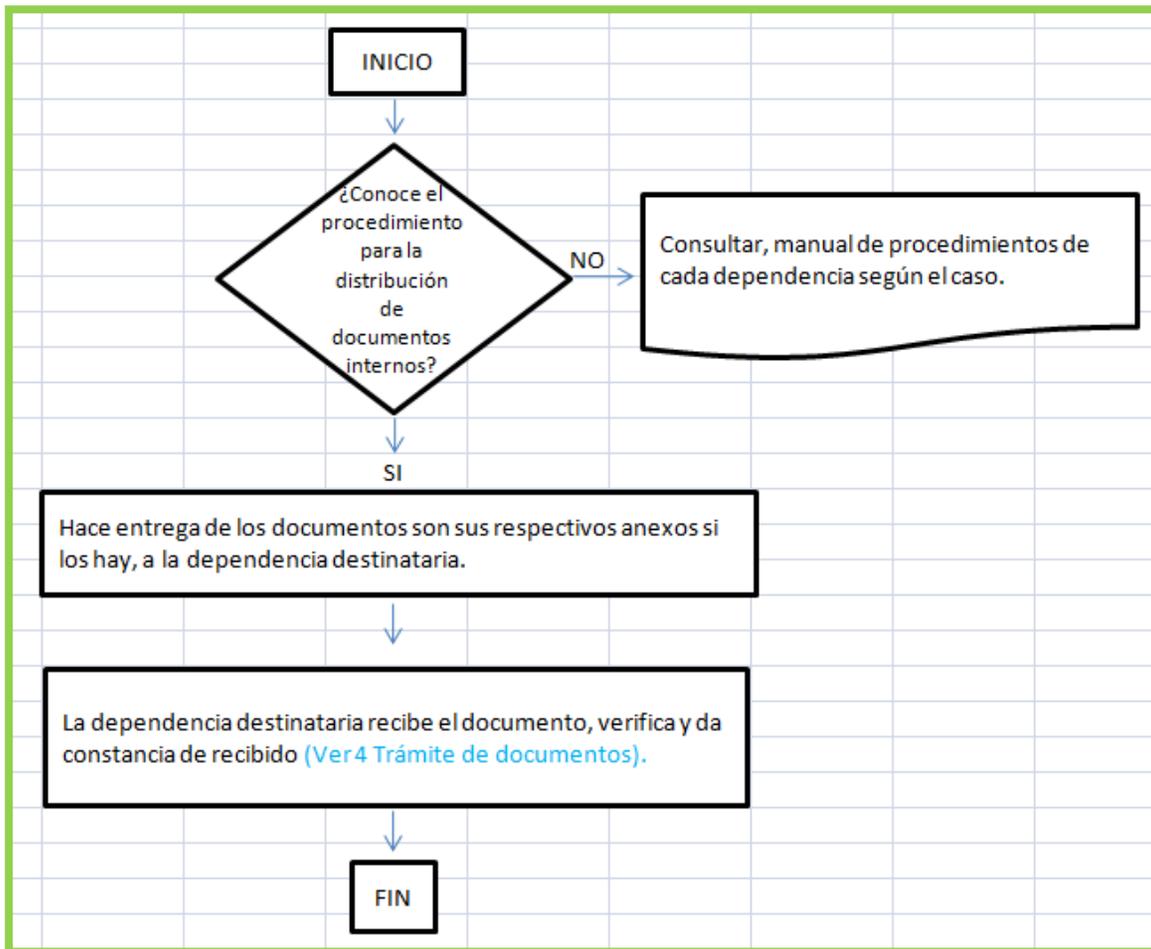
## Recepción de documentos internos



## Distribución de documentos recibidos



## Distribución de documentos internos



## CERTIFICACIÓN FINAL



Transporte de Carga

Nit 800.149.523-3

Bogotá D.C., 28 de Noviembre 2015

Señores  
UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO  
FERNANDO HERNÁNDEZ  
DIRECTOR DEL PROGRAMA CIDBA  
Armenia – Quindío

### Certificación Terminación de Pasantías

Yo Sandra Milena Gómez Roldán y con aprobación de la Dirección Administrativa, certifico que el señor Fabio Enrique Roza Parra ha cumplido con las pasantías aprobadas por nuestra compañía, desarrollando las actividades descritas en el siguiente cuadro, dejando como constancia el respectivo entregable:

ITEM	ACTIVIDAD	ENTREGABLE
1	Levantamiento de información de las comunicaciones oficiales enviadas y recibidas.	Diagnóstico de la documentación entrante y saliente.
2	Implementación de políticas para el manejo de las comunicaciones oficiales.	Políticas para el manejo de la correspondencia.
3	Recepción propuesta de software y selección del mismo.	Se seleccionó el software de correspondencia.
4	Elaboración de un flujo grama para el centro de correspondencia.	Se plasmó el flujo grama para el centro de correspondencia.
5	Diseñar las tablas donde se establecen los ejes temáticos y días promedio para dar respuesta o trámite a una petición de un ciudadano.	Se establecieron los parámetros que por ley nos da, para la respuesta de los requerimientos.

Además se cumplió a cabalidad con el objetivo propuesto que era Implementar el Centro de Correspondencia, a través de un programa de Gestión Documental en la Empresa.

FLOTA LAMACARENA S.A. Transportando Carga a Nivel Nacional: Calle 17 N. 113 - 26 Fontibón - Bogotá Pbx: (57-1) 4254900 Fax: (57-1) 4215541  
Línea Nacional: 018000116222 Línea Bogotá: (57-1) 4212255 servicioalcliente.tmm@flotalamacarena.com www.flotalamacarena.com

Bucaramanga (7) 6710035 - 6712619 Cali (2) 6543707 - 6543708 Barranquilla (5) 3538061/62 Medellín (4) 3771289 Villavicencio (8) 6655503  
Bogotá (1) 4254900 Ext. 2008 - 2011 Bogotá (8) 2655636

28 de Noviembre 2015

Implementación Centro de Correspondencia  
Programa Ciencia de la Información, la Documentación,  
Bibliotecología y Archivística





Transporte de Carga

Nº 800.149.523-3

El señor Fabio Enrique Roza Parra, brindo asesoría a nuestra compañía sobre la implementación del Centro de Correspondencia, cumpliendo a cabalidad con el cronograma establecido y efectuando un total de 80 horas establecidas.

Muchas gracias por la atención prestada.

Sandra Milena Gómez Roldán  
Directora Administrativa

Sindy Duque Fernández  
Coordinadora Gestión Documental

FLOTA LA MACARENA S.A. Transportando Carga a Nivel Nacional: Calle 17 N. 113 - 26 Fontibón - Bogotá Pbx: (57-1) 4254900 Fax: (57-1) 4215541  
Línea Nacional: 018000116222 Línea Bogotá: (57-1) 4212256 [servicioalcliente.tmm@flotalamacarena.com](mailto:servicioalcliente.tmm@flotalamacarena.com) [www.flotalamacarena.com](http://www.flotalamacarena.com)

Bucaramanga (7) 6713035 - 6712619 Cali (2) 6543707- 6543708 Barranquilla (5) 3538091/92 Medellín (4) 3771289 Villavicencio (8) 6555903  
Bogotá (1) 4254900 Ext. 2008 -2011 Itagué (8) 2655636



28 – Noviembre - 2015  
Implementación Centro de Correspondencia  
Programa Ciencia de la Información, la Documentación,  
Bibliotecología y Archivística



## EVIDENCIA CUARTO INFORME

### Tiempos Establecidos De Respuestas

Las peticiones que presenten las personas naturales o jurídicas a la empresa Transmultimac Ltda., sobre aspectos de su competencia y conforme al artículo 14 de la ley 1437 de 2011, se resolverán dentro de los siguientes términos:

Término general:

- 1. Petición:** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Término especial para la resolución de las siguientes peticiones:

- 2. Documentos:** Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- 3. Consultas:** Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- 4. Peticiones entre autoridades:** El término para responder una petición de otra autoridad es de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

De acuerdo al tipo de manifestación, los siguientes son los términos para resolverlos:

- ❖ Quince (15) días hábiles para dar respuesta a la queja, atender reclamos, sugerencias y elogios.
- ❖ Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de documentos.
- ❖ Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.

~~Los anteriores plazos son los máximos, pues todo servidor público tiene el deber de actuar~~



28 – Noviembre - 2015  
Implementación Centro de Correspondencia  
Programa Ciencia de la Información, la Documentación,  
Bibliotecología y Archivística



frente a las peticiones con celeridad y eficacia.

- 5. Respuesta a las PQRS:** Considerando que el derecho de petición no impone a las autoridades una obligación de resolver positiva o negativamente las inquietudes del solicitante, ya que el contenido del pronunciamiento de la administración se sujetará a cada caso en particular. Sin embargo, lo que si determina la eficacia de este derecho y le da su razón de ser, es la posibilidad que tiene cualquier persona de obtener una respuesta real y concreta a su inquietud presentada.

En este sentido la Corte Constitucional ha sido enfática al resaltar que no basta un mero pronunciamiento sobre el objeto de la petición sino que la contestación de la administración debe contener la respuesta al problema planteado por el ciudadano, lo que resulta esencial en el desarrollo de la actividad administrativa y en el cumplimiento de sus fines consagrados en el artículo 2º de la Constitución Política de Colombia; además, implica que la respuesta dada a la solicitud se haya efectuado dentro del término legal previsto para tal efecto; si no se cumple los requisitos establecidos, se incurre en la vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

Por consiguiente, la respuesta de las peticiones debe cumplir con siguientes requisitos:

1. Oportunidad, dentro de los términos establecidos en las normas correspondientes.
2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, lo que implica que el pronunciamiento debe hacerse de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado. Esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado.
3. Ser puesta en conocimiento del petionario.

Una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del petionario.

La efectividad de la respuesta depende de que se solucione el caso que se plantea. Por último, la congruencia exige que exista coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo pedido y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.

## CONCLUSIONES

Con el desarrollo de este trabajado de grado fue muy enriquecedor porque se conoció el tipo de comunicaciones que llegan a Transmultimac Ltda., se hizo el estudio de cómo podíamos comenzar a controlar la correspondencia tanto interna como externa; entregando como fruto final un modulo de correspondencia el cual se puede complementar con el programa de gestión documental cuando la empresa así lo desee.

Lo que aprendí en esta pasantía es que para la elaboración de cualquier trabajo de grado debemos de tener una planificación la cual nos va diciendo como vamos cumpliendo con el desarrollo de nuestros objetivos para más adelante llegar a la entrega final así como sucedió con la empresa Transmultimac Ltda.

Me llevo cosas muy interesantes que aprendí en la empresa Transmultimac Ltda., como es el caso que cuando uno quiere cambiar o mejorar un proceso se puede lograr siempre y cuando exista la disponibilidad y la oportunidad para desarrollarlo y que el trabajo y el esmero se va ver reflejado a la culminación de nuestro proyecto.



---

28 – Noviembre - 2015  
Implementación Centro de Correspondencia  
Programa Ciencia de la Información, la Documentación,  
Bibliotecología y Archivística



## BIBLIOGRAFÍA

Metodología de la investigación 4 Ed. / Roberto Hernández Sampieri, Autor; Pilar Baptista

Lucio, Autor; [Carlos Fernández Collado](#), Autor. - 4 . - [Medellin \( , Colombia\) : McGraw-Hill](#),

2006 . - 850 : Pasta Rustica

LA CORRESPONDENCIA COMERCIAL SEGUN LAS NORMAS TECNICAS ICONTE. {En

línea}. 2008. {5 de Mayo de 2015}. Disponible en <http://generalidades-icontec.blogspot.com//>

Archivo General de la Nación

Ordenación Documental/ Gladys Jiménez González. \_\_ Editores Gráficos Colombia

Ltda: Colombia, 2003

ELABORACION DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACION. {En línea}. 2012. {8 de Abril

de 2015}. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos/elabproyec/elabproyec.shtml>

MANUAL IMPLEMENTACION DE UN PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL. {En

línea}. 2015. {10 de Mayo de 2015}. Disponible en

<http://es.slideshare.net/radarik/implementacin-de-un-programa-de-gestin-documental>



28 – Noviembre - 2015  
Implementación Centro de Correspondencia  
Programa Ciencia de la Información, la Documentación,  
Bibliotecología y Archivística

