

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN E  
INFORMACIÓN PARA LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA  
SANTANDER OCAÑA**

**BERTHA ISOLINA PÁEZ OSORIO  
NANCY GALLO CONTRERAS**

**UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES  
PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN  
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA  
ARMENIA  
2010**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN E  
INFORMACIÓN PARA LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA  
SANTANDER OCAÑA**

**BERTHA ISOLINA PÁEZ OSORIO  
NANCY GALLO CONTRERAS**

**Trabajo presentado como requisito para obtener el título en Ciencia de la  
información, documentación y archivística**

**Asesor metodológico  
ÁLVARO A. MOLINA CAMEJO**

**UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES  
PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN  
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA  
ARMENIA  
2010**

## **AGRADECIMIENTOS**

A los directivos, administrativos y docentes de la UFPS Ocaña.

Al Dr. Álvaro Molina, asesor metodológico del trabajo.

A la Universidad Francisco de Paula Santander, Cúcuta.

A todas aquellas personas que de una u otra forma hicieron posible este triunfo.

Berta y Nancy

## CONTENIDO

	pág.
<u>INTRODUCCIÓN</u>	14
<u>1. PROBLEMA</u>	16
<u>1.1 DISEÑO DE UN SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN PARA LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</u>	16
<u>1.2 IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</u>	16
<u>1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA</u>	17
<u>1.4 PLANTEAMIENTO O FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</u>	18
<u>1.5 JUSTIFICACIÓN</u>	18
<u>1.6 OBJETIVOS</u>	19
<u>1.6.1 Objetivos generales</u>	19
<u>1.6.2 Objetivos específicos</u>	19
<u>2. MARCO REFERENCIAL</u>	20
<u>2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</u>	20
<u>2.1.1 Sistemas de Información</u>	20
<u>2.1.1.1 Entrada de Información</u>	21
<u>2.1.1.2 Almacenamiento de información</u>	21
<u>2.1.1.3 Procesamiento de Información</u>	21
<u>2.1.1.4 Salida de Información</u>	21
<u>2.2 MARCO CONTEXTUAL</u>	22
<u>2.2.1 Reseña histórica de la Universidad Francisco de Paula Santander</u>	22
<u>2.2.2 Misión</u>	22
<u>2.2.3 Visión</u>	22
<u>2.2.4 Organización</u>	23
<u>2.2.5 Organigrama</u>	24
<u>2.3 BASES TEÓRICAS</u>	25
<u>2.3.1 Conceptualización sobre sistemas de información</u>	25
<u>2.3.2 Conceptualización sobre sistemas de documentación</u>	26
<u>2.3.3 Auge de los sistemas de información y documentación en las organizaciones</u>	26
<u>2.3.3.1 Tecnología y documentación</u>	27
<u>2.3.3.2 Análisis de los sistemas de información y documentación</u>	28
<u>2.3.4 Supuestos implícitos</u>	28
<u>2.3.5 Alcances y consecuencias</u>	29
<u>2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS</u>	29
<u>2.4.1 Administración</u>	29
<u>2.4.2 Automatización</u>	29
<u>2.4.3 Calidad total</u>	29
<u>2.4.4 Clasificación documental</u>	29

<u>2.4.5 Código</u>	29
<u>2.4.6 Consulta y control de documentación</u>	29
<u>2.4.7 Control</u>	29
<u>2.4.8 Dirección</u>	29
<u>2.4.9 Documento</u>	29
<u>2.4.10 Documento original</u>	30
<u>2.4.11 Eficacia</u>	30
<u>2.4.12 Eficiencia</u>	30
<u>2.4.13 Elaboración y despacho de la correspondencia</u>	30
<u>2.4.14 Gestión de documentos</u>	30
<u>2.4.15 Información</u>	30
<u>2.4.16 Mejoramiento continuo</u>	30
<u>2.4.17 Organización</u>	30
<u>2.4.18 Planeación</u>	30
<u>2.4.19 Producción documental</u>	30
<u>2.4.20 Planeación estratégica</u>	30
<u>2.4.21 Radicación</u>	30
<u>2.4.22 Registro de documentos</u>	31
<u>2.4.23 Regla</u>	31
<u>2.4.24 Serie documental</u>	31
<u>2.4.25 Sistema de información organizacional</u>	31
<u>2.5 BASES LEGALES</u>	31
<u>2.5.1 Ley 57 de 1985. Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales</u>	31
<u>2.5.2 Ley 190 de 1995.</u>	31
<u>2.5.3 Ley 200 de 1995</u>	32
<u>2.5.4 Ley 594 de 2000</u>	32
<u>2.5.5 Decreto 2150 de 1995</u>	32
<u>2.5.6 Constitución política de Colombia 1991</u>	33
<u>3. DISEÑO METODOLÓGICO</u>	34
<u>3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN</u>	34
<u>3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA</u>	34
<u>3.2.1 Población Interna.</u>	34
<u>3.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</u>	35
<u>3.3.1 Información primaria</u>	35
<u>3.3.2 Información secundaria</u>	36
<u>3.4 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN</u>	36
<u>3.5 EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES</u>	44
<u>3.5.1 Evaluación integral de la situación actual del manejo documental de la Universidad Francisco de Paula Santander</u>	44
<u>3.5.2 Descripción del proceso actual</u>	45
<u>3.6 DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE MANEJO DOCUMENTAL ACTUAL</u>	45
<u>4. DISEÑO DE UN SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN</u>	47

<u>E INFORMACIÓN</u>	
<u>4.1 PLANEACIÓN DEL SISTEMA PROPUESTO</u>	47
<u>4.1.1 Estructura orgánica de la Unidad de Administración Documental e información (UNADI)</u>	48
<u>4.1.2 Misión</u>	48
<u>4.1.2.1 Clientes</u>	48
<u>4.1.2.2 Servicios</u>	49
<u>4.1.2.3 Tecnología</u>	49
<u>4.1.2.4 Filosofía</u>	49
<u>4.1.2.5 Competencia distintiva</u>	49
<u>4.1.3 Visión</u>	50
<u>4.1.3.1 Clientes</u>	50
<u>4.1.3.2 Servicios</u>	50
<u>4.1.3.3 Tecnología</u>	50
<u>4.1.3.4 Competencia distintiva</u>	50
<u>4.1.4 Objetivos de la UNADI</u>	51
<u>4.1.5 Normas y políticas de la Unidad de Administración Documental e Información</u>	52
<u>4.1.6 Descripción de funciones en la Unidad de Administración Documental e información (UNADI).</u>	52
<u>4.1.6.1 Coordinador</u>	52
<u>4.1.6.2 Auxiliar de correspondencia recibida</u>	54
<u>4.1.6.3 Auxiliar de correspondencia despachada</u>	54
<u>4.1.6.4 Mensajero</u>	55
<u>4.1.7 Reglamento interno de la UNADI</u>	55
<u>4.2 MODELO DEL SISTEMA PROPUESTO</u>	56
<u>4.2.1 Descripción del sistema</u>	56
<u>4.3 EJECUCIÓN</u>	57
<u>4.3.1 Equipos y elementos necesarios para el funcionamiento del sistema propuesto.</u>	57
<u>4.3.1.1 Recurso humano.</u>	57
<u>4.3.1.2 Equipos.</u>	57
<u>4.3.1.3 Elementos.</u>	58
<u>4.3.1.4 Programa</u>	58
<u>4.3.2 Participación y capacitación</u>	58
<u>4.3.3 Sistema y procedimientos para el manejo de información</u>	58
<u>4.3.3.1 Sistema de manejo de información escaneando la documentación y enviándola a través de la re intranet</u>	59
<u>4.3.3.2 Sistema para trámite de la información relacionada con el personal docente, administrativo y de contrato</u>	59
<u>4.3.3.3 Sistema para la ubicación de las dependencias que conforman la universidad</u>	60
<u>4.3.3.4 Sistema para el suministro de la información relacionada con eventos y actividades que se realicen u organicen en la universidad</u>	60
<u>4.3.4 Proceso de gestión documental en la UNADI</u>	60
<u>4.3.4.1 Recepción documental</u>	60
<u>4.3.4.2 Despacho documental</u>	60
<u>4.3.4.3 Consulta y control documental</u>	60

<u>4.3.4.4 Distribución y despacho de documentación</u>	61
<u>4.3.4.5 Proceso recibo y despacho de documentación externa</u>	61
<u>4.3.4.6 Proceso recibo y despacho de documentación interna</u>	64
<u>4.3.5 Elaboración de correspondencia</u>	67
<u>4.3.5.1 La carta</u>	67
<u>4.3.5.2 Elaboración de memorandos</u>	69
<u>4.3.5.3 Elaboración de circulares</u>	71
<u>4.3.5.4 Elaboración de actas administrativas</u>	74
<u>4.3.5.5 Elaboración de certificados y constancias</u>	81
<u>5. PRESENTACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL E INFORMACIÓN (SOFTWARE)</u>	86
<u>5.1 VISIÓN GENERAL</u>	86
<u>5.2 OPERATIVO</u>	87
<u>5.2.1 Recepción documentos</u>	87
<u>5.2.1.1 Documentos recibidos</u>	88
<u>5.2.1.2 Recorrido documentos internos</u>	91
<u>5.2.1.3 Otros documentos</u>	93
<u>5.2.2 Mensajería externa</u>	95
<u>5.2.2.1 Registrar y radicar documentos</u>	95
<u>5.2.2.2 Despacho</u>	96
<u>5.2.2.3 Reporte de descuentos despachados por período</u>	98
<u>5.3 DEPENDENCIAS</u>	98
<u>5.3.1 Consulta de documentos</u>	98
<u>5.3.2 Registrar documentos internos</u>	100
<u>5.3.3 Seguimiento de documentos</u>	101
<u>5.4 SOPORTE</u>	102
<u>5.4.1 Asuntos</u>	103
<u>5.4.2 Dependencias</u>	103
<u>5.4.3 Empresas</u>	104
<u>5.4.4 Mensajerías</u>	104
<u>5.4.5 Personas</u>	104
<u>5.4.6 Recorridos</u>	105
<u>5.4.7 Serie documental</u>	106
<u>5.4.8 Tipo de documentos</u>	106
<u>5.4.9 Trámites</u>	106
<u>5.5 REPORTE</u>	107
<u>5.5.1 Recorrido de documentos</u>	108
<u>5.5.2 Mensajería externa por período</u>	108
<u>5.5.3 Soporte</u>	108
<u>6. CONCLUSIONES</u>	109
<u>7. RECOMENDACIONES</u>	110

<u>BIBLIOGRAFÍA</u>	111
<u>REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS</u>	112
<u>ANEXOS</u>	113

## LISTA DE CUADROS

	<b>pág.</b>
Cuadro 1. Facultades	24
Cuadro 2. Población interna	34
Cuadro 3. Distribución total de la muestra	36
Cuadro 4. Pregunta 1 - Distribución por respuesta	37
Cuadro 5. Pregunta 1 - Distribución por población encuestada	37
Cuadro 6. Pregunta 2 – Distribución por respuestas	38
Cuadro 7. Pregunta 2 – Primera parte distribución por población encuestada.	38
Cuadro 8. Pregunta 2 – Segunda Parte Distribución por respuestas	39
Cuadro 9. Pregunta 2 – Segunda parte distribución por población encuestada	39
Cuadro 10. Pregunta 3 – Distribución por respuesta	40
Cuadro 11. Pregunta 3 – Distribución por población encuestada	40
Cuadro 12. Pregunta 4 – Distribución por respuesta	41
Cuadro 13. Pregunta 4 – Distribución por población encuestada	41
Cuadro 14. Pregunta 5 – Distribución por respuesta	42
Cuadro 15. Pregunta 5 – Distribución por población encuestada	42
Cuadro 16. Pregunta 6 – Distribución por respuesta	43
Cuadro 17. Pregunta 6 – Distribución por población encuestada	43
Cuadro 18. Pregunta 7 – Distribución por respuesta	44
Cuadro 19. Pregunta 7 – Distribución por población encuestada	44
Cuadro 20. Series y subseries documentales de las diferentes dependencias	47
Cuadro 21. Matriz DOFA	50

## LISTA DE FIGURAS

	<b>pág.</b>
Figura 1. Sistema de información.	20
Figura 2. Organigrama	24
Figura 3. Organigrama UNADI	48
Figura 4. FLujograma recibo y despacho de documentación externa	62
Figura 5. Flujograma recibo y despacho de documentación interna	65
Figura 6. Pantalla principal	86
Figura 7. Menú del Módulo Operativo	87
Figura 8. Menú principal de la opción recepción documentos	88
Figura 9. Registrar información de los documentos recibidos	88
Figura 10. Radicación de documentos recibidos	89
Figura 11. Registrar información del recorrido de los documentos recibidos	90
Figura 12. Menú imprimir de la opción documentos recibidos	90
Figura 13. Menú principal de la opción recorridos internos	91
Figura 14. Registrar el cambio de dependencia de un documento interno	92
Figura 15. Menú Imprimir de la opción Recorridos Internos	92
Figura 16. Menú principal de la opción otros documentos	93
Figura 17. Registrar información otros documentos	94
Figura 18. Menú imprimir de la opción otros documentos	94
Figura 19. Menú principal de la opción mensajería externa	95
Figura 20. Radicar documentos a despachar	96
Figura 21. Despacho de documentos por mensajeros	97
Figura 22. Despacho de documentos no radicados	97
Figura 23. Menú principal del módulo dependencias	98
Figura 24. Consulta de documentos recibidos y despachados	99
Figura 25. Traslado de documentos recibidos	99
Figura 26. Opción registrar documentos a despachar	100
Figura 27. Registrar información de un documento interno	100
Figura 28. Menú principal de la opción seguimiento de dctos	101
Figura 29. Consulta del recorrido de un documento recibido por las diferentes dependencias por las que ha pasado	102
Figura 30. Menú principal del módulo soporte	102
Figura 31. Registrar información de los asuntos	103
Figura 32. Registrar información de las dependencias	103
Figura 33. Registrar información de las empresas	104
Figura 34. Registrar de la información de las mensajerías	104
Figura 35. Registrar información de las personas	105
Figura 36. Registrar información de los recorridos existentes	105
Figura 37. Registrar información de las series documentales	106
Figura 38. Registrar información de los tipos de documentos	106
Figura 39. Registrar información de los tipos de trámites	107

Figura 40. Menú principal del módulo reportes	107
Figura 41. Menú Principal de la opción de Reportes de los Documentos Recibidos	108
Figura 42. Pantalla principal de las opciones de reportes del menú soporte	108

## LISTA DE GRÁFICOS

	<b>pág.</b>
Gráfico 1. Distribución total de la muestra	36
Gráfico 2. Distribución por respuesta	37
Gráfico 3. Pregunta 2 – Distribución por respuestas	38
Gráfico 4. Pregunta 2 – Segunda parte distribución por respuestas	39
Gráfico 5. Pregunta 3 – Distribución por respuesta	40
Gráfico 6. Pregunta 4 – Distribución por respuesta	41
Gráfico 7. Pregunta 5 – Distribución por respuesta	42
Gráfico 8. Pregunta 6 – Distribución por respuesta	43
Gráfico 9. Pregunta 7 – Distribución por respuesta	44

## LISTA DE ANEXOS

	<b>pág.</b>
Anexo A. Listado de siglas	114
Anexo B. Ficha técnica de observación directa	115
Anexo C. Ficha técnica de entrevista	116
Anexo D. Encuesta	117
Anexo E. Formato para trámites internos	119
Anexo F. Códigos dependencias UFPS	120
Anexo G. Sellos a utilizarse en la UNADI	123
Anexo J. Observaciones a documentos a despachar	124
Anexo K. Esquema de carta comercial estilo bloque extremo NTC 3393	125
Anexo L. Distribución memorando estilo bloque extremo NTC 3397	126
Anexo M. Esquema circular interna estilo bloque extremo NTC 3234	127
Anexo N. Modelo de distribución de acta administrativa NTC 3394	128
Anexo Ñ. Distribución de una constancia en estilo bloque extremo NTC 4176	129

## INTRODUCCIÓN

Una institución como la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña N. de S. cuya misión y objetivos se centran en mantener logros y ventajas a través del trabajo educativo continuo, la investigación y el servicio a la comunidad debe estar atenta a los últimos requerimientos en cuanto a sus procesos de información y documentación, puesto que son instrumentos indispensables para generar cambios en su entorno en cuanto al conocimiento de la calidad del servicio que se está ofreciendo.

La Universidad ha tenido grandes avances tanto tecnológicos como en su estructura física, ubicándola como un institución formadora de excelentes profesionales emprendedores con capacidad de aportar progreso a la región.

No obstante, contando con tantos avances tecnológicos existen situaciones de lentitud y dilatación de la información, presentándose procesos desactualizados, generándose mayor complejidad en actividades administrativas y académicas.

Es evidente la insatisfacción de usuarios internos y externos la hora de realizar trámites, pues en algunos casos no saben dónde dirigirse y le toma mucho tiempo obtener la información adecuada.

Con base en esta problemática se propone el diseño de un sistema que administre en forma organizada, eficiente y eficaz la documentación y la información, buscando agilizar todo tipo de tramitología y lograr un servicio de excelente calidad.

Se trata entonces, de diseñar un sistema que modernice y agilice los procesos de información y documentación existentes, acorde con los avances tecnológicos y la trascendencia e importancia de esta Institución de Educación Superior con aproximadamente 6000 estudiantes, 300 profesores, 100 administrativos, 9 programas académicos y 3 programas de postgrado.

En el desarrollo de este trabajo, el capítulo uno, plantea el problema, descripción, delimitación, justificación y los objetivos generales y específicos.

Luego en el capítulo dos se encuentran el marco referencial, conformado por los antecedentes bibliográficos, el marco contextual, conceptual, teórico y legal.

El capítulo tres presenta el diseño metodológico, enfocado al tipo de investigación, la población y muestra, instrumentos para la recolección de información, tabulación, análisis y evaluación de actividades.

Llegando al capítulo cuatro donde se da a conocer el diseño metodológico del sistema administrativo de documentación e información para la Universidad Francisco de Paula

Santander Ocaña, lo que contiene, la planeación del sistema propuesto, el modelo y la ejecución del mismo.

Por último en el capítulo cinco, se diagrama la presentación del diseño del software correspondiente al sistema de administración documental e información.

## **1. PROBLEMA**

### **1.1 DISEÑO DE UN SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN PARA LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA**

#### **1.2 IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

La información en una Institución conforma la base fundamental para salvaguardar evidencia de sus actividades, para facilitar la toma de decisiones y para administrar el conocimiento plasmado en múltiples presentaciones documentales, sin importar su tipo de soporte; con el entendido de que los documentos son material importante de conservar y organizar para cualquier empresa pública o privada.

Bajo este concepto, existe documentación con valor científico, cultural, histórico y técnico administrativo que se ha cuidado con gran esmero y que se conservará por mucho tiempo, pero también existe mucha documentación de incalculable valor que se a perdido o degradado por la mala administración y la falta de conocimiento de las personas responsables y por la falta de recursos y herramientas para custodiar este patrimonio Institucional.

En este particular la documentación debe ser administrada y custodiada por una dependencia cuya principal función sea brindar una adecuada administración de la información y el conocimiento plasmado en los diferentes documentos que produce e integra la Institución, como parte de la gestión empresarial en todas sus dependencias.

Actualmente la tecnología nos brinda muchas herramientas que debemos aprovechar para cubrir día con día las necesidades institucionales, hacer más sencilla la toma de decisiones y agilizar los servicios que se brindan a los clientes internos y externos.

Además la institución puede recibir una serie de beneficios con la optimización de los recursos y evitando el desperdicio y el mal uso de los mismos aprovechando el dinero que se invierte en los mismos para otros fines como capacitación, incentivos para los funcionarios, etc.

La administración de la información vista como un proceso puede parecer elemental; sin embargo, en la actualidad pocas organizaciones han adoptado un enfoque sistemático que les permita identificar cada uno de los pasos que comprende el proceso informativo empresarial.

Las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones están transformando todos los sectores de la sociedad. El desarrollo de nuevas aplicaciones, nuevos formatos, nuevos

medios y, por ende, las nuevas concepciones de lo que es el documento, obligan a instituciones como la nuestra a hacer referencia a lo que es el campo de aplicación del documento electrónico y sus efectos legales, por su custodia física.

La información en una Institución conforma la base fundamental para salvaguardar evidencia de sus actividades, para facilitar la toma de decisiones y para administrar el conocimiento plasmado en múltiples presentaciones documentales, sin importar su tipo de soporte; con el entendido de que los documentos son material importante de conservar y organizar para cualquier empresa pública o privada.

Actualmente la tecnología nos brinda muchas herramientas que debemos aprovechar para cubrir día con día las necesidades institucionales, hacer más sencilla la toma de decisiones y agilizar los servicios que se brindan a los clientes internos y externos.

Además la institución puede recibir una serie de beneficios con la optimización de los recursos y evitando el desperdicio y el mal uso de los mismos aprovechando el dinero que se invierte en los mismos para otros fines como capacitación, incentivos para los funcionarios, etc.

En la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, el manejo de la correspondencia se realiza parcialmente en cada a Oficina de de la Universidad.

La documentación e información es voluminosa y delicada, lo que amerita una dedicación y organización especial para esta actividad. También el proceso de recibo y manejo de la correspondencia se hace en forma manual, lo cual hace que este proceso sea lento, y no permite obtener la información de una forma rápida y precisa, ya que se desconoce el trámite que se le da en cada dependencia al recibir la documentación. Por esto, para conseguir la información, puede tardarse horas y quizá días.

Otro problema que existe es la dificultad para controlar la totalidad de la correspondencia, ya que existen documentos que no se registran, esto significa dificultad para ubicar algunos documentos o para hacerlos llegar en forma eficaz y eficiente.

Todo esto amerita la creación de una oficina encargada especialmente del manejo de la documentación e información para ofrecer a los clientes internos y externos una información eficaz y eficiente.

### **1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

Este trabajo presenta como delimitación la alternativa de una oficina de Administración de Documentación e Información para la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, que incluye el diseño de un sistema de organización y manejo de documentación e información

El proceso de aplicación será decisión discrecional de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

La oficina de Administración de Documentación e Información de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña debe funcionar en un principio solo para información y tramites de documentación.

En este proceso de manejo de información y tramites de documentación no se tendrán en cuenta procesos referentes a matriculas e inscripciones estudiantiles, igualmente no se contemplara el manejo de la información contable y financiera, licitaciones, etc.

Las actividades correspondientes a estos procesos no implican la implementación y puesta en marcha, como sistema de la Universidad.

Se supone que una dificultad que se pueda presentar inicialmente consistiría en la adaptación y colaboración por parte de los funcionarios de la Institución.

#### **1.4 PLANTEAMIENTO O FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Como diseñar un sistema de administración, información y documentación para la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña?

#### **1.5 JUSTIFICACIÓN**

La Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña como una institución de Educación Superior proyectada al futuro, atenta a los avances tecnológicos y modernos que exige la sociedad, debe estar preparada y actualizada ante todos aquellos programas y sistemas que ameriten la prestación de un servicio de calidad en procesos de información y documentación. Es inquietante que actualmente en la Universidad no se maneje en forma organizada y sistematizada los procesos de trámite de documentación e información, contando con la tecnología y el talento humano para el desarrollo de un sistema integrado que satisfaga esta necesidad.

La Universidad como institución gubernamental está controlada por entidades del Estado, por lo tanto cualquier inquietud o solicitud requerida por estas instituciones requiere agilidad en los trámites para facilitar la información rápida y oportunamente.

Algunas de las entidades con las que constantemente está relacionada la Universidad son: ICFES, CNA, CONTRALORÍA, PROCURADURÍA, FISCALÍA, ETC. También tiene responsabilidad de suministrar información a estudiantes, empelados y personas que en un momento dado lo requiera.

Ante esta necesidad se busca diseñar un sistema como modelo administrativo y determinar el proceso técnico para la administración de documentación en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Se pretende brindar a la Universidad la aplicación de procesos actualizados desde el punto de vista tecnológico y funcional; y puede servir como guía a otras instituciones que quieran mejorar sus procesos de información y documentación.

Observando en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, las deficiencias del manejo del sistema de Información y Documentación y notando con preocupación que es una Institución que ha crecido en muchos aspectos y en especial en lo tecnológico, aun se encuentra prestando un servicio de documentación e información desactualizado. Por esto, esta propuesta se fundamenta en el problema planteado, buscando de alguna forma aportar el diseño de una solución para resolver problemas informativos y actualizar tecnológicamente la Institución.

## **1.6 OBJETIVOS**

**1.6.1 Objetivos generales.** Diseñar un Sistema de Administración de documentación e Información para la Universidad Francisco de Paula Santander en Ocaña N de S, aplicando principios administrativos de planeación, organización, dirección y control. Así mismo procesos y avances modernos de sistematización.

**1.6.2 Objetivos específicos.** Realizar un diagnóstico de la situación actual del manejo de la información y documentación en la Universidad Francisco de Paula Santander.

Establecer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del sistema en los procesos de documentación e información.

Definir la naturaleza e importancia del proceso de información y documentación de la universidad.

Demostrar a la universidad la importancia de crear una oficina que organice y controle la gestión documental de acuerdo a las inquietudes de los usuarios.

Diseñar un sistema para el proceso de documentación e información de la universidad, que comprende la estructura organizacional y el sistema técnico de manejo.

Presentar a la Universidad una alternativa para el manejo de la documentación e información a través de una prueba preliminar para la aplicación del sistema propuesto.

## 2. MARCO REFERENCIAL

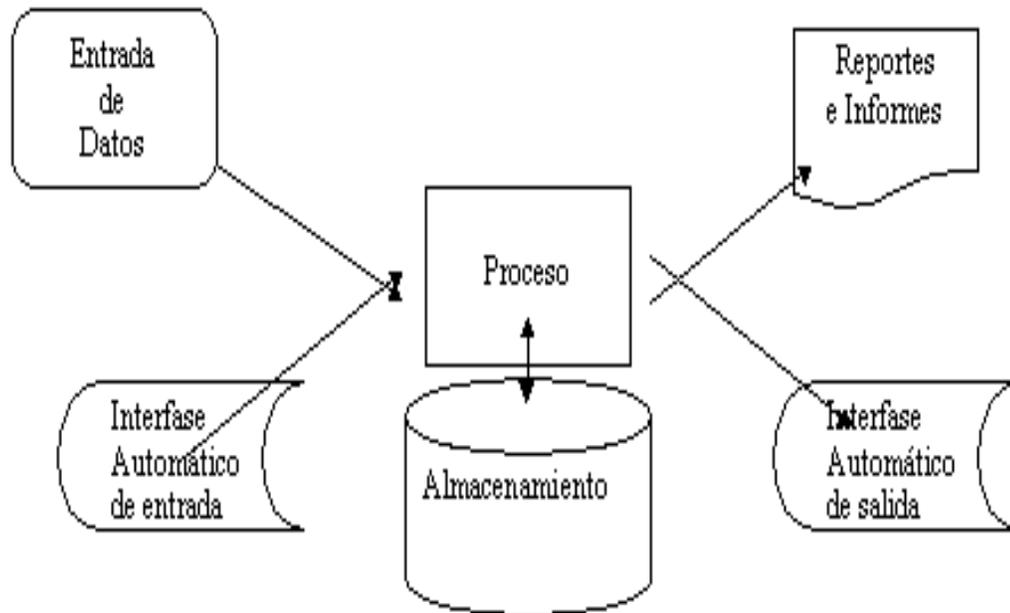
### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Antes de abordar el estado del arte de los sistemas de información, es importante especificar el concepto y la forma como operan dichos sistemas, acorde con el tipo de sistemas de información que se adopte en las organizaciones.

**2.1.1 Sistemas de Información.** Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de las instituciones, las organizaciones, empresas y/o negocios, refiere Peralta<sup>1</sup>.

Un sistema de información realiza cuatro actividades básicas: entrada, almacenamiento, procesamiento y salida de información, como se aprecia en el siguiente esquema:

Figura 1. Sistema de información.



Fuente: PERALTA, Manuel. Sistemas de información. [online]. Actualizado en el 2005. [citado el 22 de octubre de 2009]. Disponible en Internet En: < <http://www.monografias.com/trabajos7/sisinf/sisinf.shtml>> p. 1 de 8.

<sup>1</sup> PERALTA, Manuel. Sistemas de información. [online]. Actualizado en el 2005. [citado el 22 de octubre de 2009]. Disponible en Internet En: < <http://www.monografias.com/trabajos7/sisinf/sisinf.shtml>> p. 1 de 8.

**2.1.1.1 Entrada de Información.** Es el proceso mediante el cual el Sistema de Información toma los datos que requiere para procesar la información. Las entradas pueden ser manuales o automáticas. Las manuales son aquellas que se proporcionan en forma directa por el usuario, mientras que las automáticas son datos o información que provienen o son tomados de otros sistemas o módulos. Esto último se denomina interfases automáticas. Las unidades típicas de entrada de datos a las computadoras son las terminales, las cintas magnéticas, las unidades de diskette, los códigos de barras, los escáner, la voz, los monitores sensibles al tacto, el teclado y el Mouse, entre otras.

**2.1.1.2 Almacenamiento de información.** El almacenamiento es una de las actividades o capacidades más importantes que tiene una computadora, ya que a través de esta propiedad el sistema puede recordar la información guardada en la sección o proceso anterior.

Esta información suele ser almacenada en estructuras de información denominadas archivos. La unidad típica de almacenamiento son los discos magnéticos o discos duros, los discos flexibles o diskettes y los discos compactos (CD-ROM), refiere Peralta<sup>2</sup>.

**2.1.1.3 Procesamiento de Información.** Es la capacidad del Sistema de Información para efectuar cálculos de acuerdo con una secuencia de operaciones preestablecida. Estos cálculos pueden efectuarse con datos introducidos recientemente en el sistema o bien con datos que están almacenados.

Esta característica de los sistemas permite la transformación de datos fuente en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones, lo que hace posible, entre otras cosas, que un tomador de decisiones genere una proyección financiera a partir de los datos que contiene un estado de resultados o un balance general de un año base.

**2.1.1.4 Salida de Información.** La salida es la capacidad de un Sistema de Información para sacar la información procesada o bien datos de entrada al exterior. Las unidades típicas de salida son las impresoras, terminales, diskettes, cintas magnéticas, la voz, los graficadores y los plotters, entre otros. Es importante aclarar que la salida de un Sistema de Información puede constituir la entrada a otro Sistema de Información o módulo. En este caso, también existe una interfase automática de salida. Por ejemplo, el Sistema de Control de Clientes tiene una interface automática de salida con el Sistema de Contabilidad, ya que genera las pólizas contables de los movimientos procesales de los clientes.

Los sistemas de información y las tecnologías de la información y el conocimiento van a abrir un mundo de posibilidades para la administración y para los ciudadanos y usuarios de la misma que van a reconfigurar un nuevo modelo de servicio que nunca había existido anteriormente ni tan siquiera en prototipos o modelos de ejemplo que se acercasen a la nueva realidad que se está imponiendo

---

<sup>2</sup> Ibíd., p. 2 de 8.

## 2.2 MARCO CONTEXTUAL

**2.2.1 Reseña histórica de la Universidad Francisco de Paula Santander<sup>3</sup>.** La Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, “Alma Mater” de la zona del Catatumbo y Nororiente Colombiano, nace institucionalmente el 18 de julio de 1974, a través del Acuerdo 003, como una opción de Educación Superior, para los estudiantes de la Provincia de Ocaña y su zona de influencia.

El 5 de marzo de 1975 se dio inicio a las labores académicas en el Antiguo Convento anexo al Templo de San Francisco, con un programa académico de corte tecnológico denominado “Tecnología en Matemáticas y Física” abriendo sus puertas a los estudiantes, en su mayoría profesores de Primaria y Secundaria. En 1981, gracias a la gestión del entonces Director, El Doctor *Edmundo Sarmiento Núñez*, el ICFES expide la resolución de que da inicio al programa de Tecnología en Producción Agropecuaria, programa con el cual adquiere un amplio desarrollo, crecen las expectativas y se dan solución inmediata, como la ampliación de la pequeña biblioteca existente.

Posteriormente con el fin de darle continuidad al programa de Tecnología en Producción Agropecuaria se aprueba para la seccional el Programa de Zootecnia, primero en la historia de la Universidad con completa autonomía, ya que en la sede central no existía dicho programa académico. En su constante preocupación el cuerpo docente y el personal Administrativo, logran más tarde crear el programa de Tecnología en Administración Comercial y Financiera, como una respuesta también al pensamiento comercial del habitante general de nuestra Provincia. Esta nueva tecnología, alcanza su profesionalización, creándose en la seccional la carrera de Administración de Empresas, seguidamente vendrían los primeros semestres de las Ingenierías de Sistemas, Civil y mecánica, e igualmente un segundo ciclo de Profesionalización de Tecnología en Producción Agropecuaria, dirigido hacia la Ingeniería Ambiental.

**2.2.2 Misión.** La Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña, como Universidad Pública, tiene como Misión, el compromiso de formar en el nivel superior, profesionales idóneos, mediante la generación y difusión del conocimiento en los ámbitos de la ciencia, la cultura y el arte, la técnica, la tecnología y las humanidades, con autonomía y vocación de servicio social. Atendiendo a su carácter de institución estatal, asume compromisos indelegables con la construcción de una sociedad justa y democrática.

**2.2.3 Visión.** La Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña, como institución de educación superior, con criterios de cobertura, calidad y diversidad de sus servicios, busca con la acreditación institucional, consolidarse como la IES, mas importante

---

<sup>3</sup> UFPSO. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Información General. On line. Actualizado en el 2008. Citado el 28 de noviembre de 2008. Disponible en Internet En: <http://www.ufpso.edu.co/secciones.php?seccion=historia> p. 1 de 8.

del nororiente del país, por su excelencia, eficiencia, pertinencia, competitividad, innovación, proyección e investigación.

**2.2.4 Organización.** El trabajo se realiza teniendo en cuenta las diferentes dependencias de la Universidad.

La estructura organizacional de la Universidad<sup>4</sup> se encuentra conformada por las siguientes dependencias:

Director

Oficina Jurídica  
Secretaría General  
Oficina de relaciones institucionales  
Oficina de control interno  
Oficina de planeación

#### **Subdirección Administrativa**

Bienestar Universitario  
Área de salud  
Oficina del egresado  
División de personal  
Unidad de presupuesto  
Unidad de contabilidad  
Unidad tesorería  
Unidad de almacén

#### **Subdirección Académica**

Facultad de ciencias agrarias y del ambiente  
Facultad de ciencias administrativas y económicas  
Facultad de ingenierías  
Facultad de Educación, artes y humanidades  
Unidad de educación Abierta y a Distancia  
División de postgrados y Educación continuada  
Oficina admisiones, registro y control  
División de Biblioteca  
División de Investigación y extensión  
División de sistemas  
División de multimedios

#### **Subdirección académica**

---

<sup>4</sup> Ibid., p. 2 de 8.



## 2.3 BASES TEÓRICAS

**2.3.1 Conceptualización sobre sistemas de información.** La definición de sistemas nos ubica en un conjunto de elementos organizados e interrelacionados, que interactúan entre sí en busca de un fin específico del todo que los agrupa. El resultado de un sistema no puede ser explicado por las particularidades de los componentes que lo forman. Todo sistema está comprendido en un sistema aun mayor. Si el sistema realiza intercambios con lo que está más allá de su límite físico o conceptual podrá ser definida como abierto. En el caso opuesto se caracteriza como un sistema cerrado<sup>5</sup>.

La información es un concepto fundamental en el proceso comunicativo y en la actualidad guía el desarrollo económico y social.

Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio.

El equipo computacional: el hardware necesario para que el sistema de información pueda operar.

Un sistema de información se puede definir técnicamente como un conjunto de componentes relacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización.

El recurso humano que interactúa con el Sistema de Información, el cual está formado por las personas que utilizan el sistema.

Actividades de un Sistema de Información

Hay tres actividades en un sistema de información que producen la información que esas organizaciones necesitan para tomar decisiones, controlar operaciones, analizar problemas y crear nuevos productos o servicios. Estas actividades son:

Entrada, captura o recolecta datos en bruto tanto del interior de la organización como de su entorno externo.

Procesamiento, convierte esa entrada de datos en una forma más significativa.

Salida, transfiere la información procesada a la gente que la usará o a las actividades para las que se utilizará.

---

<sup>5</sup> SORBERA MURINA, Verónica. Sistemas de información: concepto y aplicaciones. [online]. Actualizado en el 2005. [citado el 20 de octubre de 2009]. Disponible en Internet En: <http://www.editum.org/Sistemas-De-Informacion-Concepto-Y-Aplicaciones-p-128.html> p. 2 de 8.

Los sistemas de información también requieren retroalimentación, que es la salida que se devuelve al personal adecuado de la organización para ayudarle a evaluar o corregir la etapa de entrada<sup>6</sup>.

**2.3.2 Conceptualización sobre sistemas de documentación.** La Documentación de sistema como su palabra lo indica consiste en un conjunto de información relacionada a un sistema determinado que explica las características técnicas la funcionabilidad del sistema explica la parte lógica, los diagramas de flujos, los programas, la naturaleza y capacidades del sistema y cómo usarlo.

Es de suma importancia ya que nos indica qué hacen los sistemas, cómo lo hacen y para quién lo hacen. Nos permite tener información detallada de cual es la función de ese sistema, contiene la información necesaria para que los usuarios utilicen correctamente la aplicación, nos muestra como esta estructurado el sistema y muchos otros aspectos no menos importantes que nos reflejan la verdadera importancia de documentar un sistema.

**2.3.3 Auge de los sistemas de información y documentación en las organizaciones.** Los sistemas de Información y Documentación son la base de muchas actividades que se presentan en las organizaciones y en la sociedad. Las organizaciones con éxito por lo general han aprendido a manejar la información como un instrumento eficaz para la administración. Han desarrollado Sistemas de Información que responden a las necesidades de las personas.

Las organizaciones son sistemas que están compuestos de subsistemas como divisiones, departamentos, áreas funcionales, etc. Todos los subsistemas deben ajustarse entre sí de tal manera que cada una de las áreas se desempeñe según lo esperado. Los subsistemas deben trabajar en conjunto para lograr los objetivos comunes de toda organización.

Definir los sistemas de información y documentación es en general un poco complicado, porque está compuesto de múltiples procesos que son al tiempo, actores de otros subsistemas en la organización, y a su vez el sistema de información hace parte de toda acción que se desarrolle en la organización.

El Sistema de Información y Documentación ser puede definir como una colección de personas, procedimientos, datos y equipos diseñados, construidos, operados y mantenidos para recoger, registrar, procesar, almacenar, recuperar y visualizar la información.

Los variados componentes de un sistema de información y documentación buscan un objetivo común de apoyo a las actividades de una organización, las cuales incluyen operaciones diarias de la empresa, la administración de las actividades y la toma de decisiones.

---

<sup>6</sup> *Ibíd.*, p. 3 de 8.

Con el Sistema de Información y Documentación se trata de ayudar en las decisiones de la dirección mediante modelos informáticos que facilitan datos. Si un sistema de tipo normal de procedimientos y personas puede ejecutar un trabajo eficiente y sin error serán pocos los motivos para usar computadoras, pero cuando crece el volumen de trabajo los procedimientos se hacen mas complejos o las actividades se interrelacionan mas, obteniendo grandes mejoras al introducir la ayuda de un sistema de computo.

Las operaciones principales de un sistema de información y documentación son: recibir datos (información); actuar sobre ellos y producir información y la salida de información al usuario.

Los Sistemas de Información y Documentación se clasifican en cuatro clases diferentes, pero relacionadas entre si: sistema de procedimiento de transacciones, de información para la gerencia, de apoyo para la decisión y de información para oficinas. Cada modalidad de sistema desempeña un importante papel en el control y la coordinación de muchas partes o componentes de una organización o empresa, refiere Ros<sup>7</sup>.

Los sistemas de computación y procesamiento de datos basado en computadoras han alterado en forma significativa de capacidad de las empresas para procesar información y tomar decisiones. Los diferentes tipos de sistemas incluyen variedad de clase de computadoras. Sin tener en cuenta su tamaño, están controladas por conjuntos de instrucciones denominados programas.

Los programas indican a la unidad central de procesamiento como trabajar con los datos de entrada, como procesarlos y donde y como enviar o reflejar los resultados de salida. Como podemos ver los sistemas de computación son una parte integral de los Sistemas de Información.

La falta de información produce incertidumbre, y los Sistemas de Información y Documentación deben proporcionar datos de apoyo, de avance, de advertencia, de planeación, de operaciones internas, confidencial e información difundida al exterior.

**2.3.3.1 Tecnología y documentación.** Las ciencias de la información y la documentación, cuya formulación moderna es necesario buscar tomando como punto de partida las obras de P. Otlet, particularmente su monumental *Traité de Documentation*, han estado íntimamente relacionados con el desarrollo de los medios técnicos y tecnológicos. Otlet, como han señalado otros trabajos (Espinoza, et al 1994) ya señaló en su momento a la tecnología como una disciplina general, amplia que estudia los medios mediante los cuales el hombre intervenía en su medio ambiente. La documentación es una disciplina que, correspondientemente, se encarga de intervenir en los procesos informativos desarrollados por el ser humano, y en la que interviene, con un papel fundamental, la tecnología, o

---

<sup>7</sup> ROS GARCÍA, Juan. Auge de los sistemas de información. [online]. Actualizado en el 2008. [citado el 22 de noviembre de 2009]. Disponible en Internet En: <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num2/jros.html> p. 1 de 5.

aquella parte del conjunto total de la misma quien es aplicable de forma útil al trabajo informativo.

**2.3.3.2 Análisis de los sistemas de información y documentación.** La Administración pública está inmersa en un proceso de mejoramiento continuo, con el doble objetivo de aumentar la calidad del servicio que se presta a los usuarios, optimizar los recursos a través de la mejora de la gestión. Ante esta situación, se hace necesaria la aplicación de tecnologías de la información a procesos de la administración los cuales suponen un elemento clave, consideradas estas tecnologías como medio instrumental para conseguir las mejoras perseguidas.

El Sistema de Información y Documentación se soporta sobre un sistema de archivo electrónico y gestión documental que permite realizar una gestión eficaz del archivo físico y sustituir los documentos en papel por documentos electrónicos almacenados, que da servicio a las dependencias administrativas que lo necesitan, proporciona información sobre los diferentes servicios y procedimientos de los que es responsable, permite una visión sobre la actividad realizada y así medir la calidad del servicio y la eficacia de la gestión.

La tecnología ha impuesto cambios y hábitos que potenciados por la globalización, han permitido la transformación de pequeños ficheros manuales en potentes memorias de datos consultables remotamente. Sin embargo, la verdadera revolución de los sistemas de información y documentación no proviene esencialmente del factor tecnológico, a pesar de la importancia del mismo. En ellos la materia prima, o el producto transportado y almacenado, es la información misma. En consecuencia ante el reto histórico de acompañar el necesario desarrollo tecnológico con modelos, metodologías y procesos nuevos que permitan actualizar e innovar en los ya existentes<sup>8</sup>.

La documentación y la información, tiene una necesidad imperiosa, en su engarce con la tecnología, de formalización de elementos y enunciados tanto en el nivel de entrada como en el de salida y procesos de datos en un sistema.

Los Sistemas de Información y Documentación solas o mezcladas, están cada vez más presentes en las empresas y organizaciones

**2.3.4 Supuestos implícitos.** Mejorar e innovar los procesos existentes en la Universidad en cuanto a manejo de la documentación e información

Los usuarios de los servicios de documentación e información encontrarán una respuesta acertada y oportuna a sus requerimientos.

---

<sup>8</sup> DE PABLOS COELLO, José Manuel. Elementos de lingüística en sistemas de información y documentación. [online]. Actualizado en el 2007. [citado el 20 de noviembre de 2009]. Disponible en Internet En: <http://www.ull.es/publicaciones/latina/a/66ant.htm>

**2.3.5 Alcances y consecuencias.** Realizar un diagnóstico de la situación actual del manejo de la información y documentación en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Proponer el acondicionamiento de una oficina para el manejo y organización de la documentación e información, la cual al complementarse con un software facilite en su integridad el desarrollo del sistema propuesto.

## **2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

**2.4.1 Administración.** Proceso por medio del cual se consigue que se ejecuten las actividades en forma eficiente, éste es representado por las funciones principales como son: planeación, organización, dirección y control.

**2.4.2 Automatización.** Aplicación de los medios tecnológicos a los procesos de almacenamiento y recopilación de información documental.

**2.4.3 Calidad total.** Proceso permanente de pequeñas mejoras diarias en todas las áreas con la participación de todos. Es no conformarse con lo bueno si se puede obtener lo excelente<sup>9</sup>.

**2.4.4 Clasificación documental.** Proceso para identificar y establecer los códigos que componen las agrupaciones de acuerdo a la estructura orgánica-funcional de la institución-

**2.4.5 Código.** Sistema de signos y combinaciones mediante las cuales se representa ciertos datos previamente acordados.

**2.4.6 Consulta y control de documentación.** Es la aplicación de normas y controles que agilizan la consulta de la información archivada, a la cual tienen derecho los usuarios a consultar.

**2.4.7 Control.** Acción de vigilar actividades buscando que se lleven a cabo de acuerdo a una planeación para corregir cualquier falla significativa.

**2.4.8 Dirección.** Principio de la administración mediante el cual se dirige y motiva a los individuos para ejecutar una actividad mediante la supervisión, la comunicación y la motivación.

**2.4.9 Documento.** Información registrada en cualquier forma o medio utilizado.

---

<sup>9</sup> WORDREFERENCE. Diccionario español. Definiciones. [online]. Actualizado en el 2002. [citado el 18 de noviembre de 2009]. Disponible en internet En: <http://www.wordreference.com/definicion/> p. 1 de 25.

**2.4.10 Documento original.** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

**2.4.11 Eficacia.** Actividad, rapidez para obrar y lograr las metas.

**2.4.12 Eficiencia.** Metidos y procesos para hacer las cosas buscando realizarlas en forma eficiente minimizando costos.

**2.4.13 Elaboración y despacho de la correspondencia.** Se refiere a las normas a seguir en la Universidad para elaborar, tramitar y despachar la correspondencia.

**2.4.14 Gestión de documentos.** Conjunto de actividades administrativas y técnicas, procurando la eficiencia, eficacia, buen manejo y organización de la documentación enviada o recibida por una entidad, desde su origen hasta su destino final, buscando facilitar su consulta, conservación y utilización.

**2.4.15 Información.** Datos analizados y procesados para dar respuesta a un requerimiento.

**2.4.16 Mejoramiento continuo.** Es hacer las cosas bien, en equipo con una meta en común, esto es producto de una disciplina adquirida con base en una responsabilidad, liderazgo y compromiso.

**2.4.17 Organización.** Determinación de las actividades a realizar, para alcanzar los fines establecidos, asignando funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones entre las personas, trabajos y recursos.

**2.4.18 Planeación.** Sistema que comienza con los objetivos, desarrolla políticas, planes, procedimientos y cuenta con un método de retroalimentación de información para adaptarse a cualquier cambio en las circunstancias.

**2.4.19 Producción documental.** Recepción o generación de documentos en una dependencia administrativa dando cumplimiento a sus funciones.

**2.4.20 Planeación estratégica.** Implica un conocimiento exhaustivo de la institución y su entorno, es la concepción mas amplia posible; solo puede traducirse en una mejor toma de decisiones, dado el alto grado de inteligencia que debe respaldar cada una de ellas. Se necesita de un desarrollo integral encabezado por la alta gerencia de la organización<sup>10</sup>.

**2.4.21 Radicación.** Ubicar un documento como propiedad de la institución, colocándole un número consecutivo de acuerdo a su llegada, la fecha, la hora, código de asunto y código de dependencia a la cual se dirige el documento.

---

<sup>10</sup> *Ibíd.*, p. 2 de 25.

**2.4.22 Registro de documentos:** Anotación de los datos del documento en un modelo de control

**2.4.23 Regla.** Principio o formula sobre la manera como se debe hacer o esta establecido que se haga cierta cosa.

**2.4.24 Serie documental.** Conjunto de unidades documentales de estructura y contenidos homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor, como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

**2.4.25 Sistema de información organizacional:** Se encarga de procesar las entradas, mantener archivos de datos relacionados con la organización, produciendo información, reportes y salidas<sup>11</sup>.

## **2.5 BASES LEGALES**

El presente trabajo se enfoca en las siguientes leyes, decretos, códigos de procedimiento.

**2.5.1 Ley 57 de 1985. Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.** Art. 12. “II. Acceso ciudadano a los documentos. Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se le expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la constitución o a la ley, no hagan relación a la defensa y seguridad nacional”.

**2.5.2 Ley 190 de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objetivo de erradicar la corrupción administrativa.** Artículo 27. **Tráfico de Influencias. 148<sup>a</sup>. Utilización indebida de información privilegiada.** “El empleado, directivo o miembro de una junta u órgano de administración de cualquier entidad pública o privada que haga uso indebido de información que haya conocido por razón o con ocasión de sus funciones, con el fin de obtener provecho para si o para un tercero, sea este persona natural o jurídica, incurrirá de dos (2) a seis (6) años e interdicción de funciones por el mismo término de la pena principal”.

Artículo 79. Será causal de mala conducta el hecho de que un funcionario publico obstaculice, retarde o niegue inmotivadamente el acceso de la ciudadanía, en general, y de los medios de comunicación, en particular a los documentos que reposen en la dependencia a su cargo y cuya solicitud se haya presentado con el cumplimiento de los requisitos exigidos por la ley”.

---

<sup>11</sup> *Ibíd.*, p. 3 de 25.

**2.5.3 Ley 200 de 1995. Código disciplinario único “Artículo 40, Deberes de los servidores públicos: Numeral 5.** Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, impidiendo o evitando la sustracción, el ocultamiento o utilización indebidos”.

**Artículo 41. Actuaciones prohibidas para los servidores públicos. Numeral 7:** Omitir, negar, retardar o entorpecer el despacho de los asuntos a cargo de los servidores públicos o la prestación del servicio que están obligados “.

“**Numeral 9:** Omitir y retardar o no suministrar oportunamente respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o solicitudes de las autoridades, retenerlas o enviarlas a destinatario diferente al que corresponda cuando sea de otra oficina “.

**2.5.4 Ley 594 de 2000. Ley general de Archivos. Artículo 4.** Principios de la Función Archivística:

Responsabilidad. Los servidores públicos son responsables de la organización, conservación, uso y manejo de los documentos.

Modernización. El Estado propugnará por el fortalecimiento y la organización de sus sistemas de información, estableciendo programas eficientes y actualizados de administración de documentos de archivos.

**Artículo 17. Responsabilidad general de los funcionarios de archivo.** Los funcionarios de archivo trabajarán sujetos a los más rigurosos principios de ética profesional, a lo dispuesto en la Constitución política de Colombia. Actuarán siempre guiados por los valores de una sociedad democrática, que les confíe la misión de organizar, conservar y poner al servicio de la comunidad la documentación de la administración del Estado y aquella que forme parte del patrimonio documental de la nación.

**Artículo 21. Programas de gestión documental:** Las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos.

**2.5.5 Decreto 2150 de 1995.** Autoriza el uso de sistemas electrónicos de archivos en transmisión de datos, prohíbe limitar el uso de las tecnologías de archivo documental por parte de los particulares entre otros.

**Artículo 25. Utilización del correo para el envío de la información.** Las entidades de la Administración Pública deberán facilitar la recepción y envío de documentos o solicitudes y sus respectivas respuestas por medio del correo certificado.

**Artículo 26. Utilización de sistemas electrónicos de archivo y transmisión de datos.** Las entidades de la Administración deberán habilitar sistemas de transmisión electrónica de

datos para que los usuarios envíen o reciban información requerida en sus actuaciones frente a la administración “.

**Artículo 32. Ventanillas Únicas.** Para la recepción de los documentos, solicitudes y atención de requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación de estos casos”.

**2.5.6 Constitución política de Colombia 1991. “Artículo 20:** Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial<sup>12</sup>.

**Artículo 23:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

**Artículo 74:** Toda persona tiene derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

---

<sup>12</sup> URIBE VÉLEZ, Álvaro. Nueva constitución política de Colombia. Capítulo II. De los derechos sociales, económicos y culturales. Editorial unión Ltda. Bogotá Colombia. 2007. p. 36.

### 3. DISEÑO METODOLÓGICO

#### 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo por su naturaleza presenta una metodología descriptiva, donde la información de fuentes es obtenida a través de la observación directa a los procesos que se realizan actualmente para el manejo de documentación e información, encontrando algunas limitaciones y necesidades. También se ha diseñado una encuesta, que ha sido aplicada a usuarios internos, para conocer su opinión.

#### 3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

##### 3.2.1 Población Interna.

Cuadro 2. Población interna

<b>Población</b>	<b>Número</b>
Docentes de planta de la institución	24
Docentes contrato	19
Docentes catedráticos	160
<b>Total Docentes</b>	<b>203</b>
Funcionarios administrativos de planta de la institución	34
Funcionarios de contrato	119
<b>Total Funcionarios Administrativos</b>	<b>153</b>
Estudiantes de pregrado, modalidad presencial	3202
Estudiantes de pregrado, modalidad distancia	114
Estudiantes de postgrados	115
<b>Total Estudiantes</b>	<b>3431</b>
<b>TOTAL POBLACIÓN INTERNA</b>	<b>3787</b>
Fuente: UFPSO. Oficina de Admisión y Registro y la División de recursos Humanos de la Universidad Francisco de Paula Santander a Octubre de 2009. Ocaña. 2009. p. 12.	

La siguiente información ha sido suministrada por la **Tamaño de la muestra:** Para la población interna, como el número de unidades a investigar corresponde a un universo, se aplicara la siguiente fórmula:

Muestra por población finita (3787)

$N = 3787$  Tamaño de la Población

$P =$  posibilidad si = 50%

$q =$  posibilidad no = 50%

e= margen de error = 5%  
 z= nivel de confianza = 95%  
 Factor = 1.96  
 $n = \text{factor}/e * p * q$

$$n = \frac{n}{1 + \frac{(n-1)}{N}}$$

$$n = \text{Factor} / e \times p \times q$$

$$n = (1.96/0.05)^2 * 0.5 * 0.5$$

$$n = 384.16$$

$$n = \frac{384.16}{1 + \frac{(384.16 - 1)}{3787}}$$

$$n = \frac{384.16}{1 + 0.1011777}$$

$$n = \frac{384.16}{1.1011777}$$

$$n = 349$$

De acuerdo a la muestra establecida con respecto al total de la población se puede sacar los siguientes porcentajes de muestra representativa: La población de docentes sería equivalente al 5% del total de la muestra de la población.

La población de administrativos sería equivalente al 5% del total de la muestra de la población.

La población de estudiantes modalidad presencial, distancia y postgrados, sería equivalente al 91% de la muestra de la población.

### 3.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

**3.3.1 Información primaria.** Aprovechando la experiencia de las autoras de este trabajo en el área de manejo documental e información dentro de la Universidad Francisco de Paula Santander, se hizo la observación de los procesos actuales (véase Anexo B). Se realizó una entrevista informal a funcionarios de la Universidad para medir el grado de aceptación del presente trabajo (véase Anexo C). Para la recolección de la información primaria se utilizó una encuesta dirigida a los usuarios internos y externos, diseñada por los

investigadores de acuerdo a la observación directa de los procesos que se dan actualmente (véase Anexo D).

**3.3.2 Información secundaria.** Se obtuvo de las tesis de grado mencionadas en los antecedentes, visita a las empresas CORPONOR y Centrales Eléctricas del Norte de Santander y a través de internet.

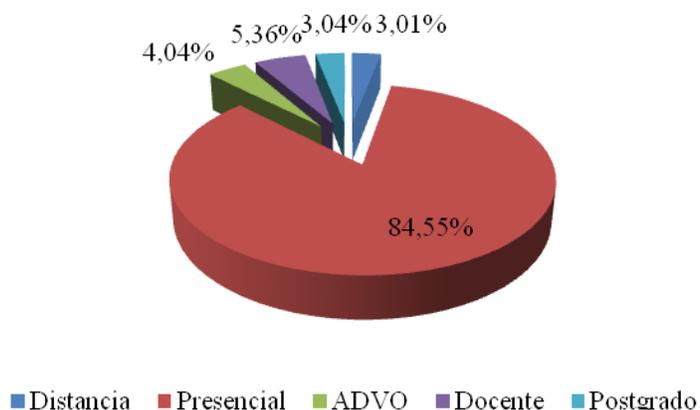
### 3.4 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La muestra a la cual se le aplicó la encuesta, estuvo conformada por estudiantes de la universidad modalidad distancia y presencial, personal administrativo, docentes, profesionales de postgrado y usuarios externos. A continuación se detallan

Cuadro 3. Distribución total de la muestra

Grupo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Distancia	114	3,01
Presencial	3202	84,55
ADVO	153	4,04
Docente	203	5,36
Postgrado	115	3,04
Total	3787	100,00
Fuente: Proponentes		

Gráfico 1. Distribución total de la muestra



Fuente: Proponentes

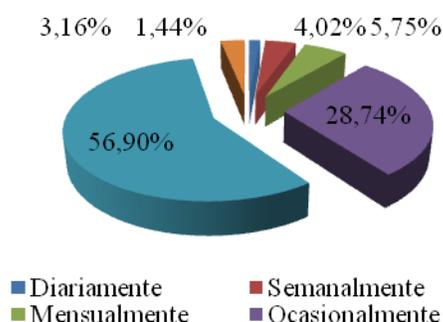
Puede observarse que la mayoría de la muestra corresponde a personal presencial con una 84.6%.

Cuadro 4. Pregunta 1 - Distribución por respuesta

Grupo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Diariamente	5	1,44
Semanalmente	14	4,02
Mensualmente	20	5,75
Ocasionalmente	100	28,74
No lo utiliza	198	56,90
No responde	11	3,16
Total	348	100,00

Fuente: Proponentes

Gráfico 2. Distribución por respuesta



Fuente: Proponentes

Analizando la pregunta 1 de manera general para las respuestas dadas por los encuestados, se tiene que el 56.73% no utiliza el servicio, 28.62% lo utiliza ocasionalmente, 5.73% mensualmente, 4.01% cada semanalmente, 3.15% no respondieron la pregunta, el 1.43% diariamente.

Cuadro 5. Pregunta 1 - Distribución por población encuestada

Grupo	Diariamente	Semanal	Mensual	Ocasional	No lo utiliza	Total
Distancia	Cantidad				3	10
	Porcentaje				30	100
Presencial	Cantidad		10	100	188	298
	Porcentaje		3,55	33,55	63,08	100
ADVO	Cantidad	2	8	1	3	14
	Porcentaje	14,28	57,14	7,14	21,42	100
Docente	Cantidad	3	6	4	2	17
	Porcentaje	17,64	35,29	23,52	11,76	100
Postgrado	Cantidad			5	1	10
	Porcentaje			50	10	100
Total	Cantidad	5	14	20	109	349
	Porcentaje	31,92	92,43	80,66	106,73	100

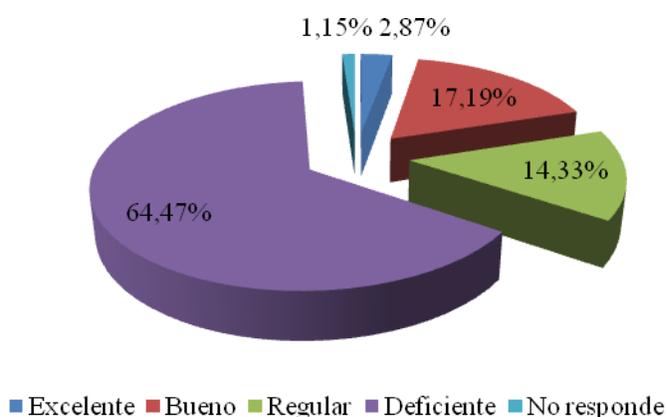
Fuente: Proponentes

Cuadro 6. Pregunta 2 – Distribución por respuestas

Grupo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Excelente	10	2,87
Bueno	60	17,19
Regular	50	14,33
Deficiente	225	64,47
No responde	4	1,15
Total	349	100,00

Fuente: Proponentes

Gráfico 3. Pregunta 2 – Distribución por respuestas



Fuente: Proponentes

El 64.46% de los encuestados que respondieron la pregunta 2 catalogan el servicio como deficiente,

Cuadro 7. Pregunta 2 – Primera parte distribución por población encuestada.

Grupo		Excel	Bueno	Regular	Definitiva	Total
Distancia	Cantidad		7	2	1	10
	Porcentaje		70	20	10	100
Presencial	Cantidad	1	37	40	220	298
	Porcentaje	0,33	12,41	13,42	73,82	100
ADVO	Cantidad	6	21	4		31
	Porcentaje	42,85	28,57	28,57		100
Docente	Cantidad	3	4	6	4	17
	Porcentaje	17,64	23,52	35,29	23,52	100
Postgrado	Cantidad	4	4	2		10
	Porcentaje	40	40	20		100
Total	Cantidad	14	56	54	225	349
	Porcentaje	100,8				100

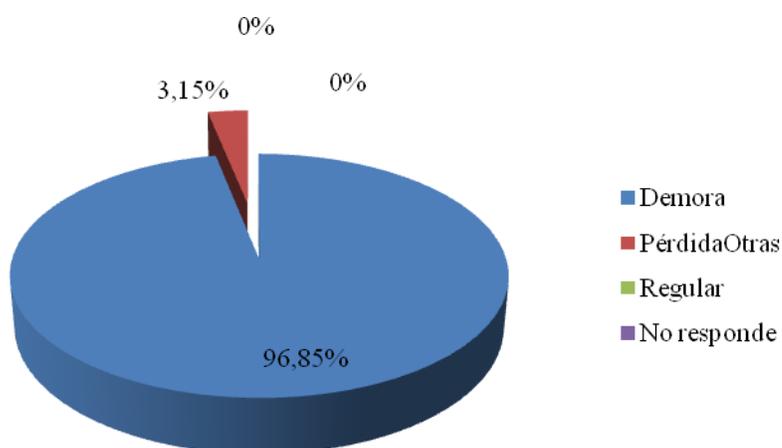
Fuente: Proponentes

Cuadro 8. Pregunta 2 – Segunda Parte Distribución por respuestas

Grupo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Demora	338	96,85
Pérdida	11	3,15
Regular	0	0,00
No responde	0	0,00
Total	349	100,00

Fuente: Proponentes

Gráfico 4. Pregunta 2 – Segunda parte distribución por respuestas



Fuente: Proponentes

Cuadro 9. Pregunta 2 – Segunda parte distribución por población encuestada

Grupo	Demora	Pérdida	Otras	No responde	Total
Distancia	Cantidad	10			10
	Porcentaje	100			100
Presencial	Cantidad	297	1		298
	Porcentaje	99,66	0,33		100
ADVO	Cantidad	11	3		14
	Porcentaje	78,57	21,42		100
Docente	Cantidad	10	7		17
	Porcentaje	58,82	41,17		100
Postgrado	Cantidad	10			10
	Porcentaje	100			100
Total	Cantidad	338	11		349
	Porcentaje				100

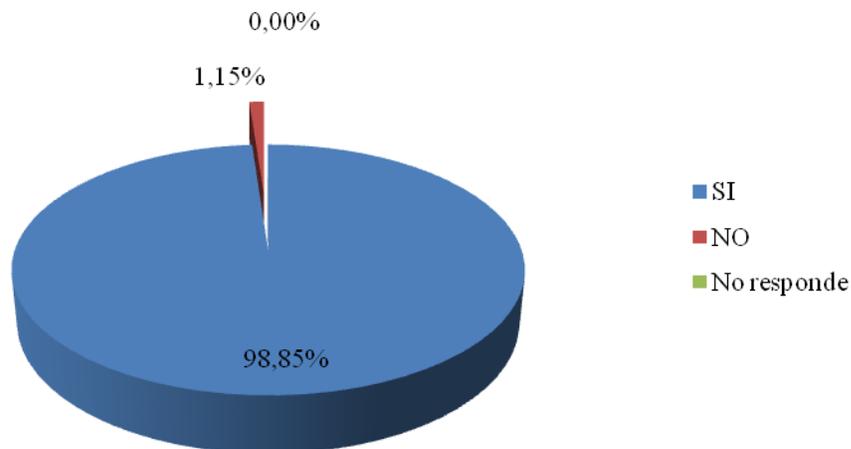
Fuente: Proponentes

Cuadro 10. Pregunta 3 – Distribución por respuesta

Grupo	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	345	98,85
NO	4	1,15
No responde	0	0,00
Total	349	100,00

Fuente: Proponentes

Gráfico 5. Pregunta 3 – Distribución por respuesta



Fuente: Proponentes

Cuadro 11. Pregunta 3 – Distribución por población encuestada

Grupo		SI	NO	Total
Distancia	Cantidad	10		10
	Porcentaje	100		100
Presencial	Cantidad	297	1	298
	Porcentaje	99,66	0,33	100
ADVO	Cantidad	11	3	14
	Porcentaje	78,57	21,42	100
Docente	Cantidad	10	7	17
	Porcentaje	58,82	41,17	100
Postgrado	Cantidad	10		10
	Porcentaje	100		100
Total	Cantidad	338	11	349
	Porcentaje			100

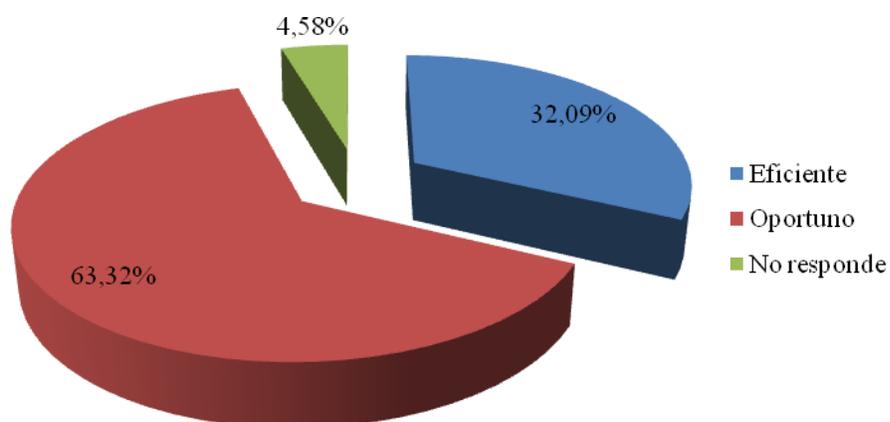
Fuente: Proponentes

Cuadro 12. Pregunta 4 – Distribución por respuesta

Grupo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	112	98,85
Oportuno	221	1,15
No responde	16	0,00
Total	349	100,00

Fuente: Proponentes

Gráfico 6. Pregunta 4 – Distribución por respuesta



Fuente: Proponentes

Cuadro 13. Pregunta 4 – Distribución por población encuestada

Grupo		Eficiente	Oportuno	Total
Distancia	Cantidad	5	5	10
	Porcentaje	50	50	100
Presencial	Cantidad	102	196	298
	Porcentaje	34.22	65.77	100
ADVO	Cantidad	4	10	14
	Porcentaje	28.57	71.42	100
Docente	Cantidad	7	10	17
	Porcentaje	41.17	58.83	100
Postgrado	Cantidad	6	4	10
	Porcentaje	60	40	100
Total	Cantidad			
	Porcentaje			

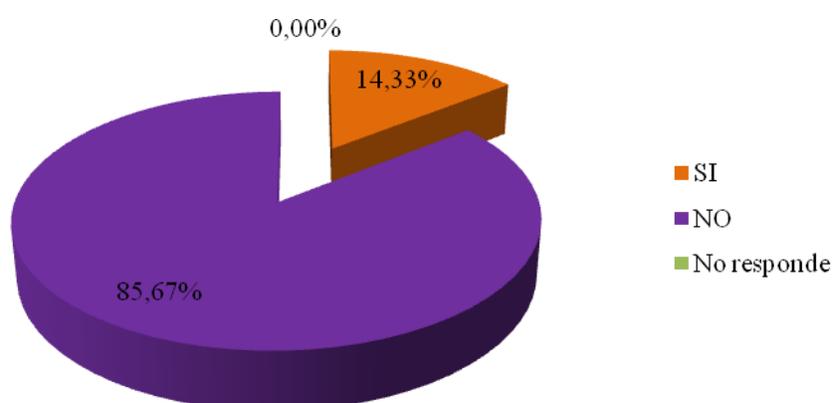
Fuente: Proponentes

Cuadro 14. Pregunta 5 – Distribución por respuesta

Grupo	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	50	14.33
NO	299	85.67
No responde	0	0,00
Total	349	100,00

Fuente: Proponentes

Gráfico 7. Pregunta 5 – Distribución por respuesta



Fuente: Proponentes

Cuadro 15. Pregunta 5 – Distribución por población encuestada

Grupo	SI	NO	Total	
Distancia	Cantidad	6	4	10
	Porcentaje	60	40	100
Presencial	Cantidad	54	244	298
	Porcentaje	18.12	81.87	100
ADVO	Cantidad		14	14
	Porcentaje		100	100
Docente	Cantidad	7	10	17
	Porcentaje	41.17	58.83	100
Postgrado	Cantidad	7	3	10
	Porcentaje	70	30	100
Total	Cantidad			
	Porcentaje			

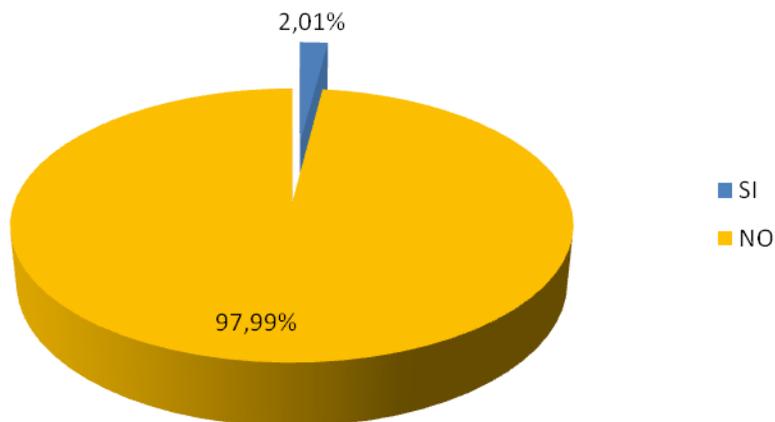
Fuente: Proponentes

Cuadro 16. Pregunta 6 – Distribución por respuesta

Grupo	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	7	14.33
NO	342	85.67
Total	349	100,00

Fuente: Proponentes

Gráfico 8. Pregunta 6 – Distribución por respuesta



Fuente: Proponentes

Cuadro 17. Pregunta 6 – Distribución por población encuestada

Grupo		SI	NO	Total
Distancia	Cantidad	2	296	10
	Porcentaje	0.67	99.33	100
Presencial	Cantidad	3	11	298
	Porcentaje	21.42	78.58	100
ADVO	Cantidad	2	15	14
	Porcentaje	11.76	88.23	100
Docente	Cantidad		10	17
	Porcentaje		100	100
Postgrado	Cantidad			10
	Porcentaje			100
Total	Cantidad			
	Porcentaje			

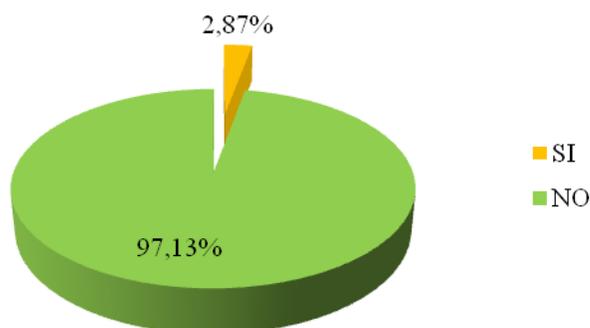
Fuente: Proponentes

Cuadro 18. Pregunta 7 – Distribución por respuesta

Grupo	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	10	2.87
NO	339	97.13
Total	349	100,00

Fuente: Proponentes

Gráfico 9. Pregunta 7 – Distribución por respuesta



Fuente: Proponentes

Cuadro 19. Pregunta 7 – Distribución por población encuestada

Grupo		SI	NO	Total
Distancia	Cantidad		10	10
	Porcentaje		100	100
Presencial	Cantidad		298	298
	Porcentaje	4	100	100
ADVO	Cantidad	28.57	10	14
	Porcentaje	6	71.42	100
Docente	Cantidad	35.29	11	17
	Porcentaje		64.70	100
Postgrado	Cantidad		10	10
	Porcentaje		100	100
Total	Cantidad			
	Porcentaje			

Fuente: Proponentes

### 3.5 EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

**3.5.1 Evaluación integral de la situación actual del manejo documental de la Universidad Francisco de Paula Santander.** En la Universidad Francisco de Paula Santander el manejo documental es algo que no se le ha dado la respectiva importancia,

pues no existe, ni ha EXISTIDO nunca un archivo centralizado. Es preocupante que en la Universidad no existe exactamente una oficina o dependencia con funciones definidas sobre el manejo documental, pues cada dependencia maneja aisladamente su archivo.

Las autoras de esta investigación han detectado las fallas y deficiencias que esto ocasiona, y consideran que en la institución debe existir una Unidad de Administración Documental, para el recibo, despacho, organización y archivo de la correspondencia.

El recibo y despacho de la documentación se realiza en cada oficina, pues en esta dependencia también suministra la información a los usuarios de los servicios de la Universidad como a los estudiantes que solicitan información de las carreras que ésta ofrece y al público en general.

**3.5.2 Descripción del proceso actual.** Dentro de la estructura orgánica de la U.F.P.S. existe la oficina de Relaciones Institucionales e Información, la cual tiene como una de sus funciones el suministro de información a los usuarios internos y externos; y el recibo y despacho de documentos.

Actualmente el proceso de manejo de la correspondencia se hace en forma manual de la siguiente manera: Una vez llega la correspondencia a la Universidad se la da un recibido colocándole simplemente la firma de quien recibe, la fecha y hora de recibido, luego se procede a registrar por escrito en la planilla correspondiente a la dependencia u oficina a donde va dirigida la documentación.

La documentación que va llegando se selecciona por dependencias, cuando el mensajero regresa con los sobres que contienen la planilla de recibido se va registrando en forma manual para enviarla luego.

Esto quiere decir que los mensajeros solo hacen dos recorridos en el transcurso del día, y que la planilla en donde está registrada la documentación enviada permanece la mayor parte del tiempo por fuera de la oficina, dificultando en caso de ser necesario alguna información requerida en ese momento sobre algún documento diligenciado en esa planilla, también se presenta la necesidad de enviar algún documento de carácter urgente no se cuenta con la persona para enviarlos, ni la planilla para su registro.

### **3.6 DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE MANEJO DOCUMENTAL ACTUAL**

Evaluando la situación actual en el manejo de la documentación que llega a la oficina de Relaciones Institucionales e Información se encuentran algunas dificultades que conllevan a que el servicio no tenga mayor eficiencia, tales como:

La falta de un seguimiento a los trámites de los diferentes documentos que ingresan a la Institución.

Uno de los casos que se presenta es la lentitud en reunir la información pertinente a un informe que solicite una entidad o persona, debido a la demora en recopilar toda la información que sea necesaria, porque se desconoce su destino final.

El funcionario encargado del trámite de la documentación en la OFICINA DE RELACIONES INSTITUCIONALES E INFORMACIÓN, no se encuentra autorizado para conocer el contenido de los sobres que llegan sellados a esta dependencia, lo cual dificulta el diligenciamiento de la misma. Esto se debe a que en ocasiones la correspondencia no es competencia de la persona a quién va dirigida, ocasionando demora o retardo, mientras es remitida a quién corresponde dar respuesta al asunto.

Actualmente el manejo de documentación se realiza de una forma manual y desactualizada, desaprovechando los avances tecnológicos con que cuenta la Institución.

Cuando un documento en trámite necesita pasar por varias dependencias se presenta una demora notable, debido al recorrido físico que tiene que hacer éste, retrasando así su finalidad, ya que existen solo dos turnos de mensajería, uno en la mañana, y otro en la tarde.

## 4. DISEÑO DE UN SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN

### 4.1 PLANEACIÓN DEL SISTEMA PROPUESTO

De acuerdo a las falencias que se han detectado al analizar al situación actual del manejo de documentación e información, se ha planteado el acondicionamiento de una oficina encargada de canalizar la información y documentación para la organización y trámites de la documentación que recibe y despacha la Universidad, la cual será identificada con el nombre de UNADI (Unidad de Administración Documental e Información).

En la parte técnica se ha diseñado una aplicación (software) que permita el manejo sistemático, práctico y ágil para la documentación que se reciba y despache en la universidad.

En cuanto al talento humano se hace necesaria una coordinación general de la Unidad de Documentación e Información que dependería directamente de la Oficina de Institucionales e Información. A su vez de esta persona dependen: un auxiliar de correspondencia recibida; un auxiliar de correspondencia despachada; dos mensajeros uno interno y un mensajero externo.

Buscando la organización y funcionalidad del sistema propuesto se ha agrupado por series documentales los documentos que se tramitan en las diferentes oficinas de la institución:

Cuadro 20. Series y subseries documentales de las diferentes dependencias

Series documentales	Subseries documentales
1. Correspondencia Externa recibida y despachada.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Derechos de petición.</li><li>• Acciones de Tutela.</li><li>• Solicitudes préstamos de auditorios, salones, canchas, etc.</li><li>• Solicitudes intervenciones de grupos de danza, teatro, etc.</li><li>• Solicitudes de Asesorías y Estudios.</li><li>• Solicitud préstamo y alquiler de equipos audiovisuales.</li><li>• Solicitud préstamos de transporte.</li><li>• Solicitud servicio de cubrimiento (grabación de eventos, etc.)</li></ul>
2. Correspondencia Interna Despachada y Recibida.	
3. Historias Laborales.	<ul style="list-style-type: none"><li>• De personal docente.</li><li>• De personal administrativo.</li><li>• De personal contratista.</li></ul>
4. Contratos.	<ul style="list-style-type: none"><li>• De arrendamiento.</li><li>• De órdenes de compra y prestación de servicios.</li></ul>

Cuadro 20. (Continuación)

Series documentales	Subseries documentales
5. Convenios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interinstitucionales de pasantías estudiantiles</li> <li>• Interinstitucionales de apoyo con municipios.</li> <li>• De cooperación técnica, etc.</li> </ul>
6. Informes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De actividades desarrolladas.</li> <li>• De auditoria.</li> <li>• De comisiones administrativas.</li> <li>• Informes presentados a Entidades Fiscalizadoras como: Contraloría, DIAN, Contaduría General de la Nación, etc.</li> <li>• Informes presentados al ICFES, etc.</li> </ul>
7. Constancias y Certificados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A estudiantes.</li> <li>• A personal docente.</li> <li>• A personal administrativo.</li> </ul>
8. Acuerdos	
9. Resoluciones	
Fuente: Proponentes	

#### 4.1.1 Estructura orgánica de la Unidad de Administración Documental e Información (UNADI)

Figura 3. Organigrama UNADI



Fuente:

Ante la propuesta de acondicionar una oficina para el manejo de la documentación y la información, se plantean los siguientes parámetros para su funcionamiento:

**4.1.2 Misión.** La Unidad de Administración Documental e Información de la UFPS, servirán de apoyo y estará relacionada con todas las dependencias de la Universidad, constituyéndose como el principal medio de consulta de información de la documentación que se despacha y recibe en la institución, desarrollando todos sus procesos con la más alta calidad y tecnología.

**4.1.2.1 Clientes.** La mayor responsabilidad es ante docentes, administrativos, estudiantes, contratistas y todas aquellas personas que solicitan los servicios de la Unidad de Administración documental y de Información. Los usuarios se clasifican en:

- Estudiantes
- Docentes
- Administrativos
- Contratistas
- Empresas públicas
- Empresas privadas
- Organismos de supervisión y control como fiscalía, contraloría, contaduría, etc.
- Asociaciones profesionales
- Gremios económicos
- Público en general

**4.1.2.2 Servicios.** Los principales servicios son el suministro de información, el manejo de la documentación. Se trabaja para mejorar los procesos haciéndolos más ágiles, actualizados, útiles y con mejor calidad para ser ofrecidos a los usuarios que lo requieran. Algunos de los servicios que la UNADI ofrece son los siguientes:

- Consulta
- Información

**4.1.2.3 Tecnología.** En la UNADI se aprovechará las ventajas de la tecnología de punta con la que cuenta la universidad, buscando actualizar los procesos existentes a través de un software que facilite en forma sistemática y organizada el manejo documental. Además se cuenta con servicio de manejo de información en red, Internet para innovar en los procesos. Algunos recursos tecnológicos a utilizarse son los siguientes:

- El Internet
- Software de manejo documental y de información en lenguaje ORACLE.
- La red para manejo de información

**4.1.2.4 Filosofía.** Ante todo se busca satisfacer a los usuarios internos y externos, ofreciendo un servicio de documentación e Información con la mejor calidad, a través de procesos eficaces y eficientes. La filosofía de la UNADI se sustenta bajo los siguientes valores y principios:

- Responsabilidad
- Puntualidad
- Respeto por la confidencialidad
- Eficacia
- Entrega oportuna

**4.1.2.5 Competencia distintiva.** La UNADI tiene como finalidad la organización de la gestión documental, manteniendo un control y entrega oportuna de la documentación que se genera y recibe en la institución.

**4.1.3 Visión.** La Unidad de Administración documental y de información se proyecta al logro de la satisfacción del usuario buscando actualizar los procesos de acuerdo a los avances de la ciencia y la tecnología para mantener una permanente evolución, innovación y desarrollo de los servicios de acuerdo a los cambios de la época.

**4.1.3.1 Clientes.** En el futuro se estima que se hará intercambio de documentación e información con nuevos clientes y con otros centros de administración documental de diferentes universidades del país y del mundo tales como la UIS, Universidad Francisco de Paula Santander, la Universidad Nacional, Universidad Jorge Tadeo Lozano, la Universidad de Nueva Escocia en Canadá y comunicación continua vía internet.

**4.1.3.2 Servicios.** La UNADI está proyectada a ofrecer un servicio de información y documentación orientadas a construir y mejorar los servicios y procesos a realizarse en la Universidad; suministrando la información y orientación requerida como: registro y programación cotidiana de eventos y actividades académicas y administrativas, servicio de ubicación e información.

**4.1.3.3 Tecnología.** La tecnología es factor clave en el desarrollo, éxito y avances en los procesos que se programen se deben tomar acciones rápidas en la Unidad de Administración documental y de Información inquietos ante estos avances que conlleven al mejoramiento del servicio, calidad de los procesos como microfilmación, uso adecuado del escáner por medio de código de barras, etc., para ir al ritmo de los avances tecnológicos que se presenten.

**4.1.3.4 Competencia distintiva.** La UNADI tiende en un futuro a servir como centro de acopio informativo de eventos deportivos, culturales, sociales, etc., también se espera que tenga un registro diario de información administrativa y académica.

Cuadro 21 Matriz DOFA

<i>AMBIENTE INTERNO</i>	<b>FORTALEZAS ( F )</b>	<b>DEBILIDADES ( D )</b>
<i>AMBIENTE EXTERNO</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy buena ubicación de la dependencia dentro de la estructura organizacional.</li> <li>• La disposición y conocimiento de los funcionarios que prestan el servicio.</li> <li>• La ubicación física de la oficina en el edificio Torre Administrativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los procesos se realizan en forma manual, lo que hace que sean lentos.</li> <li>• Existe mucha tramitología en el manejo de la información y documentación.</li> <li>• Desinformación de los funcionarios, por falta de comunicación de los eventos y actividades que se realizan en la Institución</li> <li>• No hay una adecuada coordinación o dirección de la oficina.</li> <li>• Lentitud en la divulgación de la Información de carácter urgente.</li> <li>• Falta de material de apoyo para ubicación del usuario.</li> </ul>

Cuadro 21. (Continuación)

<b>OPORTUNIDADES ( O )</b>	<b>ESTRATEGIA ( FO )</b>	<b>ESTRATEGIA ( DO )</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La tecnología con la que se cuenta hoy para el manejo de estos procesos.</li> <li>• El Internet</li> <li>• La universidad cuenta con los servicios de manejo de información en red.</li> <li>• Necesidad de desarrollar una fluida información interna y externa, sirviendo como medio de enlace o comunicación con todas las dependencias.</li> <li>• La Universidad cuenta con el talento humano capacitado para la implementación de modernización tecnológica de los procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de tecnología de punta para el suministro de información, implementando actividades tales como:</li> <li>• Instalación de un computador que contenga una base de datos con información autorizada para el usuario, que le permita conocer la información más rápidamente.</li> <li>• Reconfigurar y mantener actualizada la página de internet de la UFPS.</li> <li>• Diseño e implementación de una base de datos con información sobre el personal vinculado a la Institución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de un software para el manejo documental, que permita registrar y organizar la correspondencia que llegue a la universidad y la que se envía.</li> <li>• Utilización de los servicios de la red de intranet para el envío de documentación de tipo informativo, y la que se envía con carácter general.</li> <li>• Manejo del plano de la Universidad con la ubicación de las dependencias y su nomenclatura.</li> </ul>
<b>AMENAZAS ( A )</b>	<b>ESTRATEGIA ( FA )</b>	<b>ESTRATEGIA ( DA )</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La inadecuada información y falta de colaboración de las otras dependencias de la Universidad.</li> <li>• Falta de Recursos de la Institución para implementar el proyecto.</li> <li>• Sanciones legales que pueden los entes fiscalizadores aplicar a la universidad por no suministrar información en los términos estipulados, ya que los procesos para el trámite de los mismos es desactualizado y no existe celeridad en estos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la imagen institucional a través del desarrollo de la utilización de la moderna tecnología para brindar información ágil y oportuna.</li> <li>• Estructurar una adecuada red intrainstitucional que facilite el flujo de la información dentro de las dependencias de la Universidad.</li> <li>• Diseñar un presupuesto debidamente sustentado que permita plantear alternativas para incorporar al presupuesto los recursos necesarios para el manejo del sistema de Administración documental y de información.</li> <li>• Mejorar las relaciones con los usuarios permanentes y potenciales del servicio de Información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de un sistema de administración de documentación e información para facilitar la información en forma ágil y oportuna a los usuarios y entes fiscalizadores.</li> <li>• Reglamentar dentro de la institución el reporte de toda actividad o evento a una oficina encargada de la divulgación e información.</li> </ul>
Fuente: Proponentes		

**4.1.4 Objetivos de la UNADI.** Mejorar el proceso de Administración documental, diseñando un sistema que procese la información en forma ordenada y práctica, llevando los respectivos controles para el manejo documental y de Información en la Universidad Francisco de Paula Santander.

Innovar el sistema actual utilizado en la Universidad Francisco de Paula Santander para el manejo de documentación e información, tecnificándolo en forma sistemática, buscando calidad y eficiencia en el servicio de acuerdo a los avances de la época.

Orientar a todas aquellas personas que requieran información en una forma rápida y precisa; reflejando el deseo de la Institución por mejorar cada día.

#### **4.1.5 Normas y políticas de la Unidad de Administración Documental e Información.**

Todas las dependencias deberán adoptar el diligenciamiento de la correspondencia en el modelo predeterminado, para lograr uniformidad en cuanto a la presentación de los documentos a ser tramitados por la UNADI.

Los documentos en todos sus procesos pasarán por el sistema para ser registrados.

Para el envío de los documentos se deben registrar en el Sistema, ya sea entregados por medio del mensajero, o en forma personal, si éstos no son registrados en el sistema será responsabilidad de quién los diligencie.

Toda oficina al tramitar un documento con destino o de otra oficina debe anexarle la ficha de observación de documentos a despachar (véase Anexo E), anotando en el encabezado los códigos de la oficina remitente y de destino. (véase Anexo F).

El manejo del sistema será realizado únicamente por las personas autorizadas.

Toda persona que así lo requiera, en su momento tiene derecho a obtener la información, siempre y cuando esta no sea de carácter confidencial.

En algunos casos cuando la información es de carácter confidencial, solo se suministrarán los datos a las personas autorizadas.

Las dependencias deben ajustarse a los códigos y referencias manejadas por el sistema para la tramitación de los documentos.

Los mensajeros internos realizarán su actividad en dos recorridos en la mañana y dos en la tarde para agilizar la tramitación documental.

En el momento que el mensajero llegue a la dependencia para la entrega de la documentación, la secretaria debe firmar en la planilla el recibido de los documentos, si esta no lo hiciere, el mensajero devolverá la documentación, quedando bajo responsabilidad de la secretaria el no haberse recibido a tiempo.

**4.1.6 Descripción de funciones en la Unidad de Administración Documental e información (UNADI).** Las funciones que desempeñarían estas personas serán las siguientes:

##### **4.1.6.1 Coordinador**

- Velar por el ejercicio correcto de las actividades de administración documental.

- Responder, vigilar y controlar las actividades que se realizan en el centro documental, y las que tengan que ver con las solicitudes del público.
- Diseñar métodos y procedimientos técnicos para la clasificación, organización y administración de documentos.
- Coordinar las funciones del centro documental con las demás dependencias de la UFPS.
- Autorizar el suministro de información de los documentos que se registran en la UNADI.
- En algunos casos que ameriten su identificación, clasificar la correspondencia, actos administrativos y darles la correspondiente ubicación de acuerdo con las normas establecidas en el sistema.
- Proponer la adopción de métodos y sistemas que tiendan a mejorar los servicios del sistema.
- Llevar un control adecuado del proceso de registro de documentos y cumplir el procedimiento para el efecto.
- Suministrar la información que requieran las dependencias por medio escrito.
- Solicitar los materiales necesarios para el cumplimiento de las funciones.
- Conservar organizado el lugar donde se encuentra la información.
- Mantener discreción y reserva sobre los asuntos confidenciales tramitados en la oficina y sobre lo que se conozca por razón de sus funciones.
- Velar por el buen uso y mantenimiento del equipo de oficina y la correcta presentación de la misma.
- Solicitar la papelería necesaria oportunamente a fin de no paralizar el trabajo a falta de estos elementos.
- Llevar registro escrito, para constatar el gasto de papelería y el trámite oportuno de las distintas solicitudes, el orden preciso de éstas, indicando fecha y hora de recibido de las solicitudes como la de recepción de documentos y/o correspondencia.
- Las demás funciones que se le asignen de acuerdo a la naturaleza del cargo y las necesidades del servicio.

#### **4.1.6.2 Auxiliar de correspondencia recibida**

- Coordinar la atención del punto de recibo de correspondencia de la unidad de administración documental e información.
- Establecer canales o sistemas de información mediante los cuales el usuario conozca el funcionamiento y la ubicación de las diferentes dependencias.
- Recibir, tramitar, clasificar, distribuir y administrar los documentos de acuerdo a las normas establecidas.
- Clasificar documentos recibidos, correspondencia y darles el correspondiente trámite ante las diferentes dependencias.
- Solicitar los materiales necesarios para el cumplimiento de su función.
- Mantener organizado el lugar de atención y recibo de correspondencia de la UNADI.
- Mantener discreción y reserva sobre los asuntos confidenciales tramitados en la Unidad y sobre lo que conozca por razón de sus funciones.
- Velar por el buen uso y mantenimiento del equipo de oficina y la correcta presentación de la misma.
- Mantener informado al jefe de cualquier asunto que según criterio y experiencia merezca llegar a su conocimiento.
- Las demás funciones que se le asignen o deleguen acordes con la naturaleza del cargo y la necesidad del servicio.

#### **4.1.6.3 Auxiliar de correspondencia despachada**

- Colaborar en lo relacionado con el cuidado, organización, buen uso de los equipos, y la buena presentación de la oficina.
- Despachar y tramitar la documentación que llegue a la UNADI de conformidad con los procedimientos establecidos.
- Colaborar con el jefe inmediato y compañeros de trabajo, en la tramitación de datos y de documentos.
- Atender personal y telefónicamente al público e informar al jefe inmediato los asuntos de que se trate.

- Mantener discreción y reserva sobre los asuntos confidenciales tramitados en la Unidad de Administración documental, y los que conozca por razón de sus labores.
- Realizar y mantener en orden y actualizado los procesos en la Unidad de Administración Documental y de Información.

#### **4.1.6.4 Mensajero**

- Entregar la documentación que envía la Unidad de Administración documental a las diferentes dependencias, así como traer de vuelta la documentación enviada por las oficinas para su respectiva tramitación.
- Servir de canal de información con las demás oficinas y dependencias de la UFPSO, mediante la entrega personal de la correspondencia encomendada, atendiendo que esta sea recibida oportunamente.
- Responder por las copias de recibido de las distintas comunicaciones, y por las planillas de registro documental, que deben ser devueltos a la Unidad de Administración Documental e Información, para luego ser remitidas a cada una de las dependencias a donde correspondan.
- Contribuir con el buen funcionamiento de la Unidad de Administración documental e Información, mediante el correcto cumplimiento de sus labores y la colaboración con sus compañeros y las demás funciones que le sean asignadas.
- Mantener discreción, reserva y cautela hacia los asuntos que conozca por razón de sus labores

#### **4.1.7 Reglamento interno de la UNADI.**

- Mantener la respectiva discreción en los asuntos que se manejan en la Unidad de Administración Documental e Información, al suministrar la información a las personas que lo requieran.
- Cumplir con el horario establecido por la institución para el buen funcionamiento de esta oficina.
- Conservar una conducta de respeto y convivencia hacia sus compañeros.
- Ser leal a la Institución en la divulgación de la información a la que se está expuesta por el desempeño de sus funciones; esto se debe acatar estando dentro o fuera de ella.
- Ser responsable y honesto al desempeñar las labores asignadas por su jefe inmediato.

- Tramitar la documentación e información de forma consciente de los resultados esperados en su manejo, evitando así trastornos individuales e institucionales.
- Utilizar el software en la forma como ha sido programado.
- Participar al jefe inmediato de aquellas inquietudes o anomalías que puedan afectar el sistema y por consiguiente a la Institución.
- Prestar un servicio cortés, oportuno y agradable a todos los usuarios que lo requieran sin tener preferencias por ningún tipo de personas.
- Cuidar y velar por todos aquellos elementos de trabajo que estén bajo su cargo.

## **4.2 MODELO DEL SISTEMA PROPUESTO**

El Sistema para la organización de la Unidad de Administración de Documentación e Información (UNADI) propuesto es una alternativa que se ha diseñado con el objetivo de actualizar, tecnificar y agilizar el proceso de manejo documental y de información para ofrecer un servicio eficaz y eficiente a los usuarios internos y externos.

En la Unidad de Administración de documentación e información, es importante tener en cuenta la existencia de un coordinador quién debe estar a cargo de todos los procesos que se desarrollan en la unidad, que cumplan con su propósito, velando por la integridad de los procesos, principios y políticas, además deben laborar una auxiliar de correspondencia recibida y un auxiliar de correspondencia despachada, quienes se encargarán de seguir los trámites y registrar en el sistema el recibo y despacho de documentación.

**4.2.1 Descripción del sistema.** Con el sistema propuesto, el proceso de manejo documental es el siguiente:

Una vez lleguen a la Unidad de Administración Documental e Información (UNADI) los diferentes mensajeros con la documentación (sobres, oficios, revistas etc.), la auxiliar de correspondencia recibida revisa algunos datos como: destinatario, remitente, dirección y anexos; después de verificar esta información, se procede a colocarle un recibido (firma, fecha y hora). Y su respectivo sello. Posteriormente se clasifica la documentación recibida en: oficial, confidencial, revistas y publicaciones.

La documentación que es oficial se abre, si viene en sobre cerrado para confirmar su contenido.

Si la documentación es confidencial llevará su respectivo sello.

Toda la documentación que pase por la UNADI debe ser registrada en el sistema donde se tendrá en cuenta datos como: asunto, oficina que despacha, oficina que recibe, etc. Los datos del documento original se incluyen en la aplicación “Correspondencia Recibida” para que quede una constancia de que se recibió el documento, buscado con esto en el momento de consulta obtener una información confiable y precisa; además la documentación de carácter oficial llevará un rótulo, con algunos datos como serie documental, número de radicado, fecha, etc., con el propósitos de que sean identificados y localizados en el momento requerido.

En la UNADI deben haber un mensajero interno y un mensajero externo los cuales tendrán bajo su responsabilidad el reparto de la documentación recibida tanto del exterior como los documentos internos elaborados dentro de la institución al mensajero internos se le dividirá el reparto documental en las zonas asignadas . El mensajero externo repartirá la correspondencia local, aquella documentación que se remita para fuera de la Ciudad, será enviada por las diferentes empresas de Mensajería de acuerdo a los contratos establecidos.

## **4.3 EJECUCIÓN**

### **4.3.1 Equipos y elementos necesarios para el funcionamiento del sistema propuesto.**

Para el funcionamiento del sistema propuesto se requieren algunos elementos y equipos básicos como son:

#### **4.3.1.1 Recurso humano.**

- Coordinador
- Auxiliares manejo documental
- Mensajeros

Coordinador: Dentro de la planta de cargos de la Universidad Francisco de Paula Santander este cargo lo desempeñaría un profesional universitario grado cinco, con un salario mensual de \$505.742 más sus prestaciones sociales.

Dos Auxiliares de Manejo Documental (Recibo y despacho): Estos cargos los desempeñaría dos Auxiliares Administrativos grado 3, con una remuneración mensual de \$485.722 cada uno, mas sus respectivas prestaciones sociales.

#### **4.3.1.2 Equipos.**

- 2 computadores
- 1 impresora
- 1 scanner

Los equipos requeridos para el funcionamiento de la oficina encargada de administración de documentación e información de la universidad sumarían un total de \$4.300.000, los cuales se relacionan a continuación:

Dos computadores: Cotizados cada uno por un valor de 2.600.000, los dos totalizan \$5.200.000

Una impresora: Cotizada por un costo de \$450.000.

#### **4.3.1.3 Elementos.**

- 2 tulas por cada dependencia en dos colores por turno de mensajería.
- 1 sello para correspondencia confidencial (véase Anexo G)
- 1 sello para copias (véase Anexo G)
- 1 sello para documentos urgentes (véase Anexo G)
- 1 sello para recibidos (véase Anexo G)

Tulas (para repartir de a dos por dependencia, elaboradas en dos colores), se utilizarán para guardar los documentos a enviar a las diferentes oficinas de la Universidad en los turnos de mensajería establecidos. Cada tula ha sido cotizada por un valor de \$8.000.

Cuatro sellos (Documentación Confidencial, Copias, Documentos urgentes, Recibido de documentos), Cada sello cotizado por un valor de \$8.000. en total tendrán un costo de \$32.000.

**4.3.1.4 Programa.** El análisis y diseño del programa para la ejecución del sistema propuesto se ha cotizado por un valor de \$1.00.000. El software ha sido valorado en \$3.000.000

#### **Mantenimiento**

Se requiere realizar un mantenimiento preventivo al software periódicamente, cotizado en \$200.000 c/u, lo que corresponde a un total anual de \$800.000. Se cuenta con los ingenieros contratados por la Institución para el mantenimiento de equipos y softwares de las diferentes dependencias.

**4.3.2 Participación y capacitación.** La institución es su gente, por esto debe optimizar el recurso humano desde el momento de su selección y su capacitación, aprovechando las fortalezas que cada uno tiene al hacer parte de un equipo, cuya responsabilidad es lograr que la institución llegue al éxito.

Como podemos ver nos encontramos en una sociedad cambiante, atenta a los avances de la tecnología que varían con rapidez, ante estos cambios se requiere de capacitación constante

del equipo de trabajo, lógicamente el servicio no se puede descuidar, éste debe mejorar cada día teniendo como meta la eficiencia en la prestación del mismo.

Ante estos cambios la universidad debe ofrecer a sus funcionarios, tanto docentes como administrativos, algunos medios de capacitación tales como:

- Organización de conferencias de relaciones humanas.
- Talleres y seminarios sobre capacitación en manejo de archivos.
- Cursos constantes de actualización en manejo de normas ICONTEC
- Charlas sobre bienestar social, motivación del talento humano, servicio al cliente, etc.

**4.3.3 Sistemas y procedimientos para el manejo de información.** La información es considerada hoy el eje principal de una organización y es reconocida como recurso primordial, pasando de ser un producto secundario de la operación de las instituciones a ser el eje integrador.

Las instituciones de hoy experimentan un proceso de apertura, donde la gestión interna sufre una transformación diaria.

Estos cambios generados actualmente en las organizaciones conllevan a un reordenamiento de los procesos y de la aplicación de la tecnología en su quehacer diario.

Teniendo en cuenta lo trascendental de la información, y buscando mejorar los procesos para prestar un servicio de eficiente calidad se han diseñado los siguientes sistemas:

**4.3.3.1 Sistema de manejo de información escaneando la documentación y enviándola a través de la red intranet.** Con el propósito de aprovechar al máximo los servicios de la Red de Internet con los que cuenta la Universidad, las autoras de este sistema proponen el manejo de algunos documentos generalizados (el mismo documento para un grupo de personas), como lo son por ejemplo circulares, invitaciones volantes informativos etc., consideramos que para tramitarlo de una forma rápida y eficiente, economizando costos de papelería, fotocopias y tiempo, esto se puede realizar por medio de la Red de intranet, sólo tomando un documento de origen, escanearlo y enviarlo a través de la red, a las personas o dependencias destinatarias, lo que conllevaría a crear una cultura al hacerse necesario la consulta y uso de los servicios de Internet, por medio de las diferentes cuentas que la universidad ha asignado a cada dependencia.

**4.3.3.2 Sistema para trámite de la información relacionada con el personal docente, administrativo y de contrato.** Creación de una base de datos que contenga en forma actualizada los nombres, apellidos, profesión y/o cargo y dependencia de la Universidad a la cual se encuentra adscritos cada una de las personas que laboran en la institución.

Esta base de datos permitirá en forma ágil y eficaz, conocer en un momento dado la información requerida, con sólo conocer alguno de los datos anteriormente mencionados para su respectiva ubicación.

#### **4.3.3.3 Sistema para la ubicación de las dependencias que conforman la universidad.**

Organización de una base de datos que contiene toda la información sobre la ubicación y nomenclatura de las dependencias y aulas localizadas en la Universidad. EL PROGRAMA CONTIENE COMO DATOS BÁSICOS EL NOMBRE DE LA OFICINA .

**4.3.3.4 Sistema para el suministro de la información relacionada con eventos y actividades que se realicen u organicen en la universidad.** La Unidad de Administración documental y de Información es una oficina que está estrechamente relacionada con todas las dependencias de la Universidad, por lo que es necesario conocer y estar en capacidad de proporcionar la información pertinente a todo tipo de actividades o eventos que se realicen en la Institución; por esto se ha establecido como norma que cada vez que una dependencia organice un evento debe reportar la información a dicha oficina, ya sea en forma telefónica o escrita. De manera que cuando un usuario solicite la orientación se pueda dar la información correcta de la fecha, lugar y hora.

Para suministrar la información de estas actividades, se hace necesario la creación de un programa, donde se pueda incluir datos tales como: Nombre del evento o actividad a realizarse, fecha, lugar, hora, persona que lo organiza, etc., para cuando se requiera dar información con cualquiera de los datos se pueda visualizar la lista de eventos y/o actividades programadas.

**4.3.4 Proceso de gestión documental en la UNADI.** Para garantizar la eficiencia y eficacia en el manejo de la información entre las diferentes dependencias de la institución y usuarios que utilicen el servicio de recibo y despacho documental, se debe cumplir los siguientes procesos:

**4.3.4.1 Recepción documental.** Este proceso comprende el recibo, revisión, clasificación, registro, radicación y distribución de los documentos que llegan a la Universidad.

**4.3.4.2 Despacho documental.** Consiste en ubicar los documentos en las correspondientes tulas del área a que van dirigidos o a las diferentes empresas o personas destinatarias, para ser enviada con los respectivos mensajeros.

**4.3.4.3 Consulta y control documental.** Consiste en suministrar la información de la ubicación de documentos y además mantener un control de respuestas y diligencias cuando lo requiera un documento.

El recibo y control de la documentación dirigida a las dependencias de la Universidad se debe hacer a través de la Unidad de Administración Documental y de Información (UNADI). La documentación externa e interna que llega a la UNADI se clasifica en:

- **Documentación oficial:** Es aquella que trata asuntos relacionados con la gestión de actividades inherentes a la Institución. Aquellos documentos que vengan en sobre cerrado deben ser abiertos en la UNADI y se deben seguir los pasos establecidos en el flujograma correspondiente.

- **Documentación confidencial:** Es la que se presume o llega marcada con los términos “Confidencial, Privado, Personal” y requiere por lo tanto, un tratamiento de especial reserva por parte de los responsables de su recibo, sin abrir el sobre.

- **Revistas, folletos y publicaciones:** Se refiere a publicaciones oficiales o no, de interés institucional con destino a una determinada dependencia de la Universidad o a la Biblioteca.

**4.3.4.4 Distribución y despacho de documentación.** La distribución y despacho de documentación se realizará de la siguiente manera:

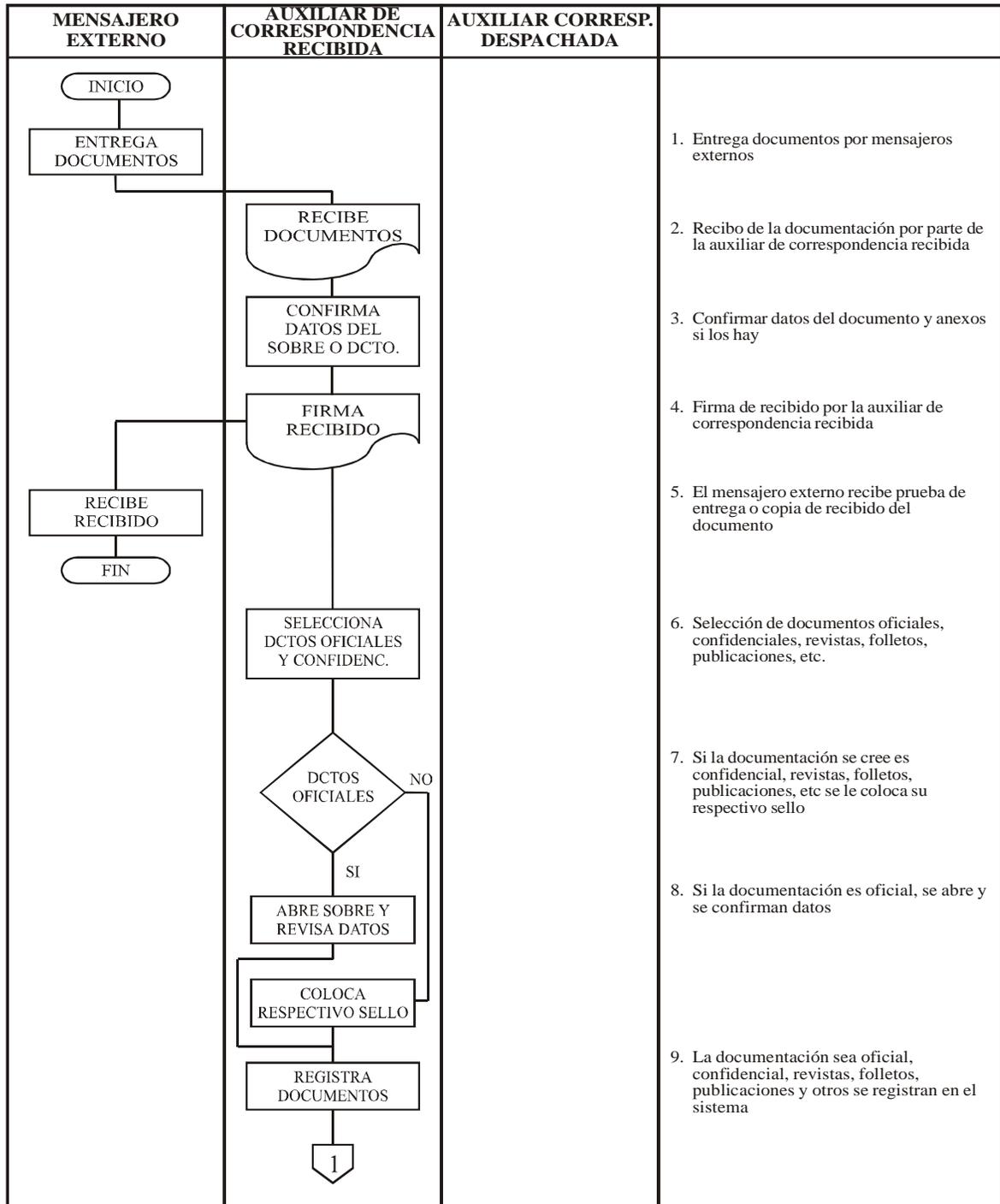
- **Distribución interna de documentación.** La distribución interna efectuada por los mensajeros, consiste en llevar y entregar la documentación a las dependencias destinatarias y a su vez recoger la documentación producida o tramitada por éstas para llevarla a la UNADI para su diligenciamiento.

- **Despacho de documentación al medio externo:** Su distribución se efectúa a través del mensajero o por medio de servicios de correo contratados.

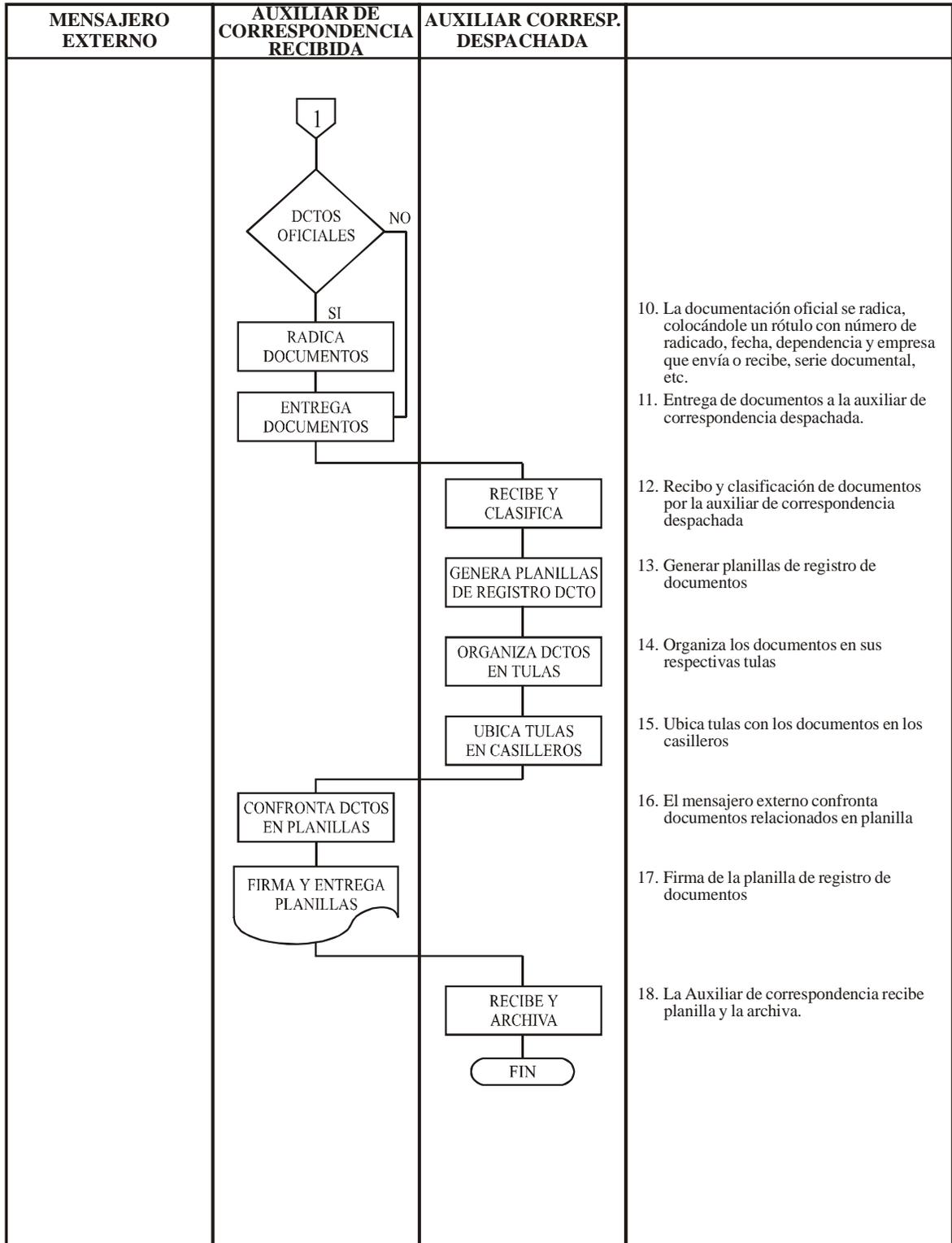
**4.3.4.5 Proceso recibo y despacho de documentación externa.** El mensajero interno hace entrega de la documentación a la auxiliar de correspondencia recibida. La auxiliar de correspondencia recibida, recibe la documentación y confirma datos del documento, anexos si los hay, y verifica que corresponda a la institución; seguidamente firma recibido y devuelve al mensajero el comprobante de recibido, ya sea planilla, copia del oficio entregado o desprendible de prueba de entrega. Después de recibida la documentación se selecciona en oficial, confidencial, revistas, folletos, publicaciones u otros; si la documentación es oficial se abre el sobre y se confirman datos como: remitente, destinatario, firmas, etc., si la documentación se presume que es confidencial, se le coloca el sello que dice “SI NO ES PERSONAL POR FAVOR DEVOLVER A LA UNADI”, y si son folletos, revistas, publicaciones, catálogos u otros, se les coloca un sello con el logotipo de la Universidad, nombre de la oficina que recibe (UNADI) y fecha de recibido. Toda la documentación, sea oficial, confidencial, revistas, catálogos, folletos, publicaciones u otros, se registran en el sistema. La documentación oficial se radica, colocándole un rótulo que contiene número de radicado, fecha, dependencia y empresa que envía o recibe, serie documental, anexos, etc. Después de estos procesos los documentos son entregados a la auxiliar de correspondencia despachada; ésta recibe los documentos y los clasifica, genera planillas de registro de documentos a despachar. Después procede a guardar los documentos en sus respectivas tulas, las cuales se ubica en los casilleros marcados con los nombres de cada una de las dependencias, o en el casillero de documentación a enviar fuera

de la institución. El mensajero externo al recibir la documentación que se encuentra en el casillero, la confronta con la planilla donde se encuentra registrada y firma, entrega la planilla a la auxiliar de correspondencia despachada, y ésta la archiva.

Figura 4. Flujoograma recibo y despacho de documentación externa  
**RECIBO Y DESPACHO DE DOCUMENTACION EXTERNA**



Continuación Flujograma 4. Proceso de recibo y despacho de correspondencia externa



**4.3.4.6 Proceso recibo y despacho de documentación interna.** Las secretarías de dependencia remiten a la UNADI, los documentos a despachar con su respectivo sobre elaborado, y copia de recibido, los cuales serán colocados dentro de la tula, para ser entregados a través del mensajero interno.

El mensajero recoge en las dependencias las tulas con la documentación a enviar y a su vez deja la otra tula con la documentación que trae, después el mensajero entrega a la UNADI la documentación a despachar por aparte. La auxiliar de correspondencia recibida recibe la documentación y revisa:

- Elaboración técnica, ortográfica del documento.
- Nombre completo del destinatario
- Dirección del destinatario
- Firma autorizada
- Anexos enunciados
- Iniciales de quien elabora el documento
- Código de la dependencia
- Verificar firma autógrafa en original y copia

Si la documentación está bien tramitada se registra en el sistema, si no se regresa a la dependencia que la remite, adjuntando el formato donde se indica el error encontrado (véase Anexo J).

Si la documentación a enviar sale de la institución se radica con su respectivo rótulo y se entrega a la auxiliar de correspondencia despachada.

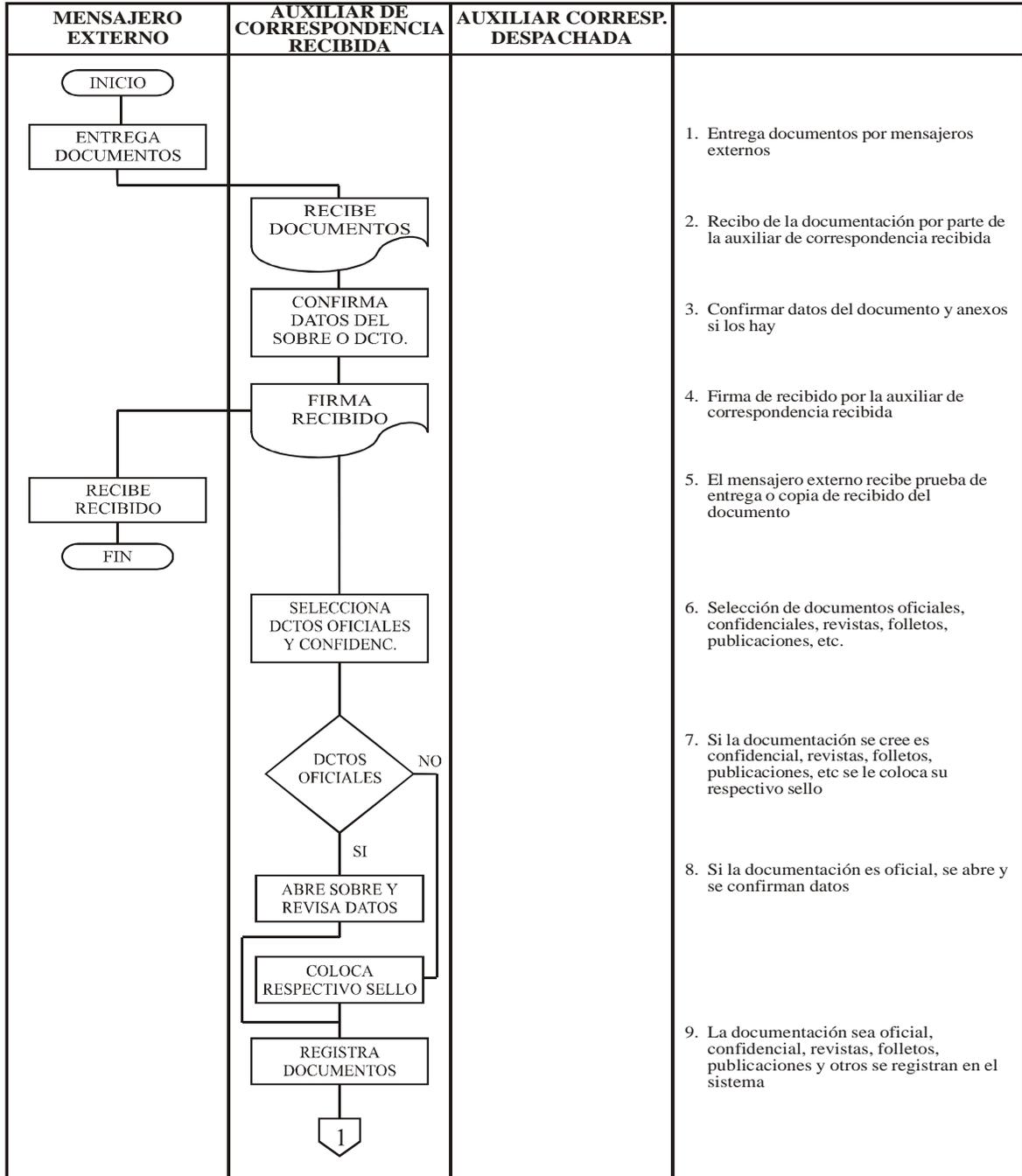
Si la documentación es para entregar dentro de las mismas dependencias de la institución, se entrega a la auxiliar de correspondencia despachada, ésta recibe y clasifica la documentación y genera la planilla de registro de documentación; luego de tener relacionados los documentos y organizados en las tulas por dependencias se ubican en los casilleros correspondientes. Cuando la documentación va a ser distribuida por mensajeros externos (empresas de mensajería contratada), éstos confrontarán la documentación a despachar, con la respectiva planilla; firman y hacen entrega de la planilla a la auxiliar de correspondencia despachada.

Los mensajeros internos también deben firmar colocando fecha y hora de recibido de la documentación a entregar, y al finalizar el recorrido traen las planillas con sus respectivas

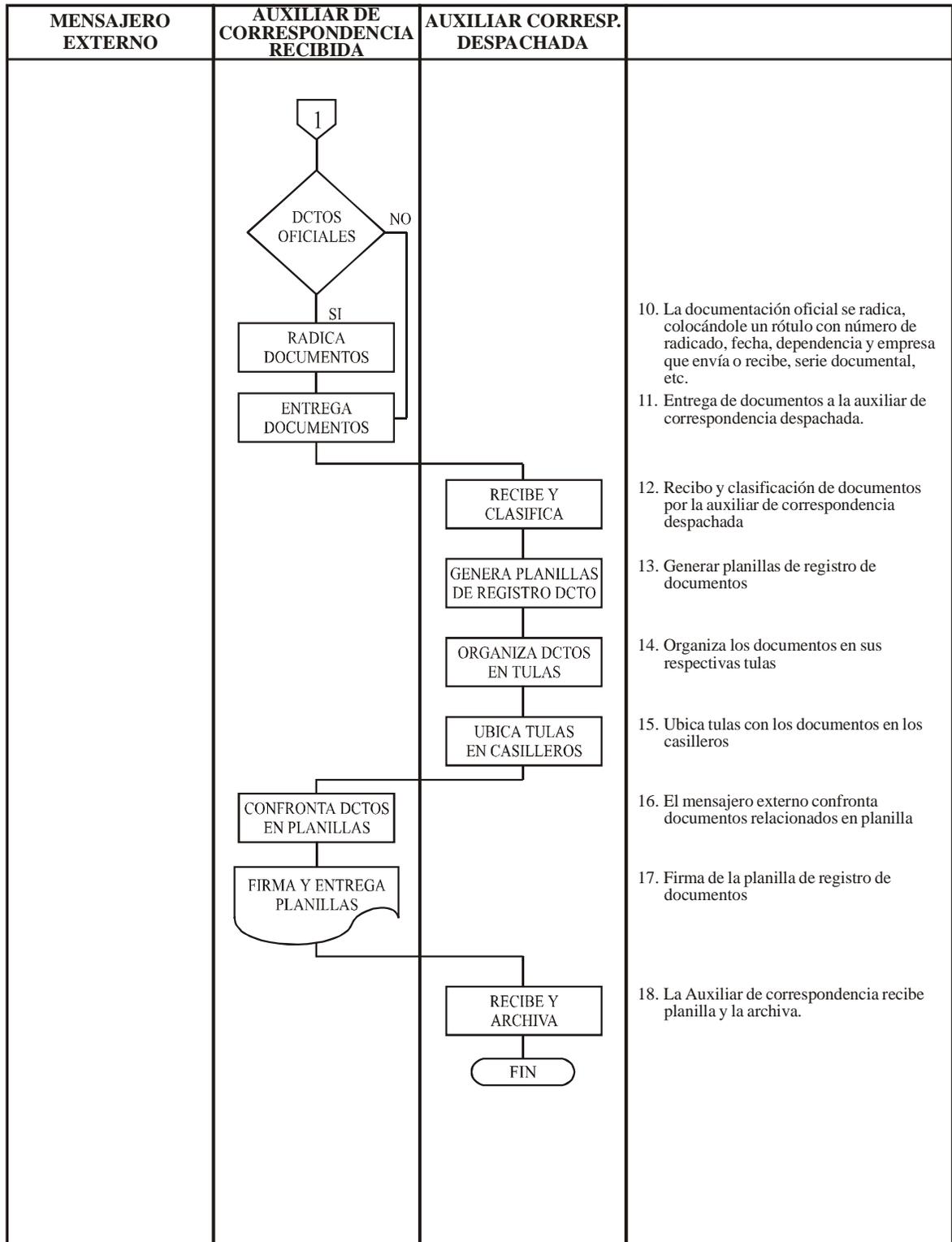
firmas de recibido a la UNADI y le hace entrega de éstas a la auxiliar de correspondencia despachada, a su vez ella verifica firmas de recibido y archiva planillas.

Figura 5. Flujograma recibo y despacho de documentación interna

**RECIBO Y DESPACHO DE DOCUMENTACION EXTERNA**



Continuación Figura 5. Proceso de recibo y despacho de correspondencia externa



Fuente: Proponentes

**4.3.5 Elaboración de correspondencia.** En busca de lograr una uniformidad y organización en cuanto a la forma de elaboración de la documentación que se realiza en la Universidad se presentan a continuación algunas recomendaciones para el diligenciamiento de ésta.

**4.3.5.1 La carta.** Para la elaboración de correspondencia se han establecido los siguientes parámetros en cuanto a la presentación de las cartas que se diligencian en las diferentes dependencias de la Universidad. El estilo de carta que todas las oficinas deben aplicar es el siguiente:

Estilo Bloque Extremo. Todas las líneas deben partir del margen izquierdo de la hoja.

Márgenes:

Superior	4 cm
Inferior	3 cm
Lateral izquierdo	4 cm
Lateral derecho	2 cm

Encabezado de las páginas subsiguientes 4 cm

**Partes de la carta:** Número (referencia). Se le debe anteceder el código de dependencia seguido de un guión. Se escribirá de dos a tres interlíneas del margen superior.

Fecha. Se escribirán los datos de la ciudad de origen seguido de una coma, para luego ser colocada la fecha en la UNADI.

Se debe escribir a dos o tres interlineas del número de referencia. Para los años 2000 en adelante, se utilizará la opción de y no del. No deben utilizarse abreviaturas en la fecha.

Datos del destinatario. Los datos del destinatario serán dirigidos en forma personalizada, es decir a un funcionario específico. Si es imposible obtener el nombre, se debe enviar a la jefatura responsable.

A partir de la ciudad se dejan de cuatro a seis interlineas según la extensión de la carta; estos datos pueden ocupar hasta ocho líneas, sin sobrepasar la mitad del escrito y a interlineación sencilla.

Tratamiento o título académico. Se debe escribir con mayúscula inicial.

Nombre del destinatario. Se ubica en la segunda línea, en mayúscula sostenida, de preferencia se escribirán los dos apellidos. No se utiliza negrilla.

Al responder una comunicación, se respeta el nombre de la misma forma como aparece en el documento.

Cargo. Se escribe con mayúscula inicial.

Los nombres de cargos demasiados extensos, pueden repartirse en dos líneas para guardar armonía con los datos restantes. No se efectúa separación silábica.

Empresa. Se anota en la línea siguiente al cargo, con la denominación mas ampliamente conocida.

Dirección o apartado. Se utiliza una de las dos. En la carta se escribe la misma dirección que se registra en el sobre. Se dejan dos espacios a máquina o 4 en computador, entre el número de la calle y se emplea opcionalmente la abreviatura de número. No se abrevian las palabras calle, carrera, avenida y demás.

Nombre de la ciudad. Se identifica la ciudad por su nombre, aún tratándose de correspondencia local.

País. Si la carta va dirigida al exterior se anota el nombre del país en la misma línea de la ciudad o en la línea siguiente, dependiendo de la extensión de los datos.

Asunto. Constituye la síntesis del tema de la carta, expresada en máximo 4 palabras, con mayúscula inicial y sin subrayar.

Saludo o vocativo. Para las demás se acostumbra el nombre y para los caballeros el apellido.

Texto. Se escribe a una interlínea entre renglones y a dos entre párrafos.

Despedida. Expresión de cortesía que se escribe a dos interlíneas del texto en el estilo establecido.

Remitente. El nombre se sitúa de 4 a 6 interlíneas de despedida y en concordancia con el nombre del destinatario, se escribe en mayúscula sostenida o con mayúscula inicial. El cargo se anota en la línea siguiente, con mayúscula inicial, sin centrar. En el estilo bloque extremo estas líneas parten del margen izquierdo.

Anexo o anexos. Si se requiere, se detallan en texto, al final de la carta o a dos interlíneas del final, se anota la palabra anexo o anexos, seguida de dos puntos (:). A dos espacios se enuncia la cantidad; de preferencia se clarifican el número de hojas y el tipo de anexos.

Copia. A dos renglones del firmante o de la línea de anexos (si la hay), contra el margen izquierdo, se escribe la palabra copia, si se requiere, sin abreviar y seguida de dos puntos (:). A dos espacios se relacionan los destinatarios, así: tratamiento, nombre, cargo y empresa pero se dirige a un funcionario de la misma entidad, se omite la empresa. Se utiliza interlineación sencilla.

Identificación del transcriptor. A dos interlíneas del firmante o del último renglón escrito se anota el nombre con mayúscula inicial e inicial del apellido de la persona responsable de transcribir el documento. Se recomienda emplear letra más pequeña y en caso de nombre compuesto, es conveniente escribir uno de los dos (véase Anexo K).

#### 4.3.5.2 Elaboración de memorandos

##### **Márgenes:**

Superior	4 cm
Inferior	3 cm
Lateral izquierdo	4 cm
Lateral derecho	2 cm
Encabezado de las paginas subsiguientes	4 cm

Zonas:

**Zona 1.** Espacio destinado para la impresión de la razón social, sigla o acrónimo, logotipo en caso de tenerlo y NIT (opcional). Las medidas respectivas son de 14 cm horizontales, desde el borde izquierdo de la hoja, y entre 3 cm y 4 cm verticales desde el borde superior.

**Zona 2.** Espacio superior derecho que se deja en blanco para que el destinatario estampe su sello de registro o la fecha de recibido de los documentos.

Denominación del documento. **A partir del margen superior, de dos a tres interlíneas se ubica la palabra MEMORANDO, en mayúscula sostenida y centrado.**

**Número (referencia).** Se puede anteceder el código de dependencia. Se escribe de dos a tres interlíneas de la palabra MEMORANDO.

**Ejemplo:** División recursos humanos  
DRH -

Fecha.

Los datos del nombre de la ciudad se escriben de dos a tres interlíneas del código de dependencia.

Encabezamiento.

**Partes del encabezamiento.** A tres interlíneas de la fecha, contra el margen izquierdo, se ubica la preposición PARA en mayúscula sostenida, seguida de dos puntos, (:). Al frente se anotan los datos del destinatario, con mayúscula inicial.

A dos interlíneas de la palabra PARA se ubica la preposición DE, en mayúscula sostenida, seguida de dos puntos (:). Al frente se anotan los datos del remitente, con mayúscula inicial.

A dos interlíneas de la preposición DE se ubica el vocablo ASUNTO , en mayúscula sostenida seguida de dos puntos (:). Al frente se anota la síntesis del documento, sin exceder de cuatro palabras y con mayúscula inicial.

Diligenciamiento de los datos del destinatario y del remitente.

**Destinatario.** Tratamiento, nombre y cargo. Este último separado por coma.

**Remitente.** Cargo y dependencia o cargo.

En este caso, la firma del remitente aparece sobre el nombre mecanografiado al final del texto, con mayúscula inicial y conservando el estilo elegido.

**Ejemplo:**

PARA:            señora Claudia Rodríguez O., Secretaria General  
DE:               **Jefe Oficina Jurídica**  
ASUNTO:        Contrato 475

PARA:            Doctor Carlos Arciniegas S., Director de Mercadeo  
DE:               **Presidente**  
ASUNTO:        Reserva Presupuestal

**Remitente o destinatario no titular.** Si la persona a quien se dirige o quien remite, ocupa el cargo en forma provisional se hace la aclaración correspondiente escribiendo entre paréntesis la letra (E).

Texto.

**Características.** Se inicia de 3 a 4 interlíneas del ASUNTO, contra el margen izquierdo. Se deja una interlínea entre renglones y dos entre párrafos.

En los memorando se utiliza tratamiento de usted.

Es importante que el memorando no presente errores técnicos, ortográficos, gramatical ni de puntuación.

La presentación debe ser impecable sin borrones ni repisados.

Páginas Subsiguientes. **Se tiene en cuenta lo siguiente:**

- Se pueden utilizar hojas en blanco o que tengan impreso solo el logotipo o la razón social.
- La calidad, el color y el tamaño del papel deben ser los mismos en todas las hojas.

- El encabezamiento se ubica de 2cm. A 3cm. Del borde superior de la hoja en papel blanco o a dos interlíneas del logotipo o de la razón social, con mayúscula inicial. Esta constituido por la línea de identificación contra el margen izquierdo y el numero de la página contra el margen derecho.
- La línea de identificación puede contener tratamiento y nombre del destinatario, opcionalmente con la fecha abreviada o el número (referencia); código de dependencia y número; o nombre de la dependencia.
- El primer párrafos de las páginas subsiguientes se inicia de dos a cuatro interlineas del encabezado.
- En caso de que se termine la pagina antes de finalizar un párrafo completo, se deja como mínimo dos renglones en esta y dos en la siguiente.
- La última página debe contener como mínimo, el párrafo de cierre antes e la despedida. Despedida. Expresión de cortesía que se escribe a dos interlineas del texto, contar el margen izquierdo. Presenta dos alternativas: con una expresión breve seguida de coma (,) o con frase de cortesía terminada en punto (.).

Remitente. El nombre del remitente se escribe de cuatro a seis interlineas de la despedida, con mayúscula inicial.

Partiendo del margen izquierdo.

El funcionario responsable firma encima del nombre mecanografiado, de preferencia con tinta negra.

En caso de dos firmantes, los nombres se pueden distribuir uno bajo el otro o en pareja, en primer lugar el de mayor jerarquía (véase Anexo L).

#### **4.3.5.3 Elaboración de circulares.** La circular interna no lleva saludo.

**Circular interna o general.** Comunicación con el mismo contenido utilizado para dar a conocer internamente actividades de la entidad: normas generales, cambios, políticas, disposiciones, órdenes y asuntos de interés común.

Márgenes:

Superior	entre 3 cm y 4 cm
Inferior	entre 2 cm y 3 cm
Lateral Izquierdo	entre 3 cm y 4 cm
Lateral Derecho	entre 2 cm y 3 cm
Encabezado de las páginas subsiguientes	entre 2 cm y 3 cm

## Zonas

Zona 1. Espacio destinado para la impresión de la razón social, sigla o acrónimo, logotipo en caso de tenerlo y NIT (opcional). Las medidas respectivas son de 14 cm horizontales, desde el borde izquierdo de la hoja, y entre 3cm y 4 cm verticales desde el borde superior.

Zona 2. Espacio destinado para la impresión de dirección, apartado, dirección electrónica, fax, teléfono, télex, NIT (opcional) y otras menciones obligatorias en virtud de disposiciones legales, ciudad y país. Ocupa entre 1.5 cm y 2 cm desde el borde inferior de la hoja y horizontalmente puede abarcar todo el ancho del papel.

## Circular interna o general

Denominación del documento. A partir del margen superior, d dos a tres interlineas se ubica la palabra CIRCULAR en mayúscula sostenida, centrada y destacada con negrilla o espaciada.

Numero (referencia). La numeración puede ser la consecutiva para correspondencia. Le puede anteceder el código de dependencia. Se escribe de dos a tres interlíneas de la palabra CIRCULAR.

Fecha. Los datos del nombre de la ciudad de origen se escribe de dos a tres interlineas del numero (referencia). En forma completa separarlo con punto.

Destinatario. A tres interlíneas de la fecha y contra el margen izquierdo o centrado; en mayúscula sostenida se escribe en el grupo destinatario de la circular.

## Ejemplos:

PARA DIRECTORES Y SUBDIRECTORES REGIONALES  
PARA DIRECTORES Y SUBDIRECTORES REGIONALES  
NOTA. La preposición PARA no va seguida de dos puntos (: )

Asunto (opcional). Constituye la síntesis del tema expresada mínimo en cuatro palabras. A tres renglones del grupo destinatario, se escribe el vocablo Asunto con mayúscula inicial y seguida de dos puntos (:).

## Ejemplo:

Asunto: Fiesta de integración

Texto. Se inicia de tres a cuatro interlíneas del grupo destinatario o del asunto, cuando lo hay. Se escribe a interlinearon sencilla y doble entre párrafos. En circulares de poca extensión se puede dejar interlineación de uno y medio entre renglones y doble entre párrafos.

Se redacta en tercera persona del singular o en primera del plural.

Ejemplos:

Con agrado informamos al personal...

La dirección Administrativa se complace en comunicar...

#### *Paginas subsiguientes*

Se tiene en cuenta lo siguiente:

- Se puede utilizar hojas que tengan impresos solo el logotipo o la razón social
- La calidad, el color y el tamaño del papel deben ser los mismos en todas las hojas
- El encabezado se ubica en 2 cm a 3 cm del borde superior de la hoja en papel blanco o a dos interlineas del logotipo o de la razón social, con mayúscula inicial. Esta constituido por la línea de identificación contra el margen izquierdo y numero de la pagina contra el margen derecho.
- La línea de identificación puede contener el grupo destinatario; opcionalmente la fecha abreviada o el numero (referencia) ; código de dependencia o código de dependencia y numero
- El primer párrafo de las páginas subsiguientes se inicia de dos a cuatro interlíneas del encabezado.
- En caso de que se termine la página antes de finalizar un párrafo completo, se dejan mínimo dos renglones en esta y dos en la siguiente.
- La última página debe contener como mínimo, el párrafo de cierre antes de la despedida. Despedida. Expresión de cortesía que se escribe a dos interlíneas del texto, contra el margen izquierdo. Se puede presentar con una expresión breve seguida de coma (,) o con frase de cortesía terminada en punto (.).

Nota. Se usa una de las dos opciones.

Ejemplo:

Atentamente,

Agradecemos al personal el cumplimiento de estas normas

Remitente. El nombre se sitúa de cuatro a seis interlineas después de la despedida en mayúscula sostenida. El cargo se anota a una interlinea del nombre, con mayúscula inicial, sin centrar.

De preferencia se firma a mano, solo se justifica la firma mecánica ( facsímil) o en la matriz cuando la cantidad sea excesiva (véase Anexo M).

**4.3.5.4 Elaboración de actas administrativas.** Para efectos de esta norma se establecen las siguientes:

- Acta: Documentación en que consta lo sucedido, tratado y acordado en una reunión.
- Acta no registrada: Documento que constituye la memoria de reuniones o actos administrativos.
- Acta registrada: Documento que corresponde a reuniones de sociedades anónimas, limitadas, en comanditas, consejos y juntas directivas, que obliga a cumplir condiciones específicas de la entidad competente.
- Convocatoria: Acuerdo de fecha para la siguiente reunión.
- Denominación del documento: Nombre que identifica el acta
- Desarrollo: Descripción de los asuntos tratados en una reunión
- Encabezado: Línea de identificación para indicar la continuidad de un documento
- Espacio: Distancia horizontal de escritura
- Hora: Registro del tiempo en que se inicia y termina la reunión
- Incapaz: Persona que no tiene facultad legal para ejecutar actos civiles o que carece de actitud legal para determinado acto jurídico o para contraer obligaciones por si misma.
- Interlinea: distancia vertical entre dos renglones. Por extensión se denominan renglón
- Naturaleza de la reunión: carácter de ordinaria o de extraordinaria.
- Numero: Identificación consecutiva del documento.
- Orden del día: Relación de temas que se han de tratar en una reunión.
- Razón social: Nombre que identifica a una empresa

- Renglón: Serie de palabras o de caracteres escritos en sentido horizontal
- Título: Denominación específica del nombre de la reunión

Clasificación. Las actas se clasifican en:

- Registradas y no registradas

Requisitos generales

Márgenes

Superior	4 cm
Inferior	3 cm
Lateral Izquierdo	4 cm
Lateral derecho	2 cm
Encabezado en las páginas subsiguientes entre 2 cm y 3 cm	

Título. Toda acta debe llevar el nombre del grupo que se reúne. Además, se deben aclarar cuando el carácter de la reunión se ha extraordinario.

Numeración. Las actas registradas se enumeran de manera consecutiva y sin interrupción. En las actas de comité interno, puede iniciarse numeración de cada año.

Presentación. Las actas se pueden presentar en hojas sueltas o en libros que se destinen para el efecto.

Si se redacta en tiempo pasado.

Ningún párrafo del acta se inicia con gerundio

El acta no se debe redactar en lenguaje telegráfico; tampoco debe presentar errores técnicos, ortográficos, gramaticales y mucho menos de puntuación.

La presentación de originales y copias debe ser impecable, sin borrones ni repisados.

Páginas subsiguientes. Para las páginas subsiguientes de las actas administrativas se establecen los siguientes requisitos:

- Se utiliza un papel de la misma calidad, color y tamaño que el de la primera hoja y que no tenga impresión alguna.
- El encabezado se sitúa entre 2 cm y 3 cm del borde superior, contra el margen izquierdo y con mayúscula inicial. Se identifica el documento con el nombre de la reunión y el

número correspondiente separados por guión. En la misma línea, contra el margen derecho se escribe el número de la página, sin precederlo del símbolo ni la abreviatura (N°).

- Después del título a tres interlineas se ubica la palabra ACTA, en mayúscula sostenida, centrada y a continuación el número consecutivo que le corresponda.

Ejemplo:

ACTA 001

Nota. Se suprime el símbolo de número o la abreviatura (N°).

Fecha. Contra el margen izquierdo, a tres interlineas de la denominación del documento se escribe la palabra FECHA, en mayúscula sostenida y seguida de dos puntos (:). Al frente se anota la ciudad donde se ha realizado la reunión y la fecha completa (día, mes año), separados por coma (,).

Ejemplo:

FECHA: Bogotá, 15 de mayo de 2009

FECHA: Medellín, 26 de abril de 2009

Hora. Contra el margen izquierdo, de 1,5 a 2 interlineas de la fecha se digita la palabra HORA en mayúscula sostenida y seguida de dos puntos (:). Al frente se anota la hora de inicio y de finalización de la reunión.

Ejemplos:

HORA: De las 09:15 a las 10:25 horas

HORA: De 14:20 a 16:00 horas

Lugar. Contra el margen izquierdo, de 1, 5 a 2 interlineas de la hora se anota la palabra LUGAR, en mayúscula sostenida y seguida de dos puntos (:). Al frente se anota el sitio de la reunión.

Ejemplos:

LUGAR: ICONTEC, sala 202

LUGAR: Hotel El Barón, Salón Diamante

Asistentes. Contra el margen izquierdo, de 1,5 a 2 interlineas de lugar se escribe la palabra ASISTENTES en mayúscula sostenida y seguida de dos puntos (:). Al frente se escribe la relación de nombres con mayúscula inicial, a interlineación sencilla. El cargo que desempeña cada uno en la reunión se separa del nombre con coma (,) y se sigue el orden

jerárquico establecido por la reunión. En caso de igual jerarquía, en orden alfabético por apellidos.

Ejemplo en orden jerárquico:

ASISTENTES:       Ingeniero Eduardo Casas Burgos, Presidente  
                          Arquitecta Teresa Peña B., Vicepresidenta

Nota. El tratamiento es opcional; su uso u omisión se aplica a todos.

Ejemplo de igual jerarquía:

ASISTENTES                       Rubén Acosta Z.  
  Patricia Campos P.  
  Rosa Restrepo B.

Ejemplo con función común:

ASISTENTES       Miembros del Consejo estudiantil  
                          Pedro Muñoz H., Presidente  
                          Sofía Camargo., Secretaria

Rosario Díaz Pinzón

En reuniones o comités, integrados por personas de igual jerarquía y pertenecientes a diferentes empresas, se seguirán un orden alfabético por entidades.

Ejemplo

ASISTENTES       Representantes de empresas  
                          Oscar Javier Solano, ANDES LTDA.  
                          Jesús Alberto Alcázar, Internacional SEA  
                          Rocío Betancur R., Mundial de Vestidos SEA

En comités internos, en los que el cargo de la entidad cuenta para la reunión, el orden alfabético se aplica por dependencia. Si hay varias personas de una misma dependencia se anota en orden jerárquico.

Ejemplo:

ASISTENTES:       Jefes de división  
                          Carlos Amaya G., Administrativa  
                          María Campos R., Financiera

Nota. En caso de igual jerarquía, se sigue orden alfabético por apellidos.

Cuando varias personas tienen una misma denominación de cargos dentro de la reunión, se podrán anunciar con un subtítulo común, (negrilla opcional) que se ubica frente a la palabra ASISTENTES, con mayúscula inicial y seguido de dos puntos (:).

Ejemplo:

ASISTENTES           Consejeros principales  
                          Ernesto Álzate García  
                          Martha Bermúdez Martínez  
                          Alberto Jiménez

Representaciones. En la lista de asistentes es necesario aclarar cuando una persona lleva la representación de otras:

- En reuniones o comités empresariales internos, se aclara cuando una persona asiste por derecho propio y que además lleva la representación de otro. Dicha persona se anota dos veces: como asistente y como representante.

Ejemplo:

ASISTENTES  
Mario Restrepo, Secretario  
                          Mario Restrepo en representación de Alberto González, vocal

Cuando los asistentes pasan de 15 se elabora una lista aparte, que se incluye como primer anexo en el acta y se especifica así:

ASISTENTES: Lista adjunta (120 personas)

Invitados. A continuación de la lista de asistentes de 1,5 a 2 interlineas del último nombre se anota la palabra INVITADOS, si lo hay, en mayúscula sostenida seguida de dos puntos (:) y contra el margen izquierdo. Los nombres se escriben con mayúscula inicial, a interlinea sencilla.

Ausentes. Contra el margen izquierdo, con mayúscula sostenida y seguida de dos puntos (:) se anota la palabra AUSENTES, si los hay, de 1,5 a 2 interlineas del último nombre. Es conveniente indicar si la ausencia es justificada o no.

Ejemplo:

AUSENTES: Pedro Noriega R., Secretario (con justificación)  
                          Javier Suárez U., Delegado (sin justificación)

Orden del día. Contra el margen izquierdo, a tres interlineas del último nombre y con mayúscula sostenida se escribe la palabra ORDEN DEL DÍA seguida de dos puntos (:). De

1,5 a 2 interlineas y contra el margen izquierdo, se enumeran los temas motivo de la reunión, con mayúscula inicial, identificándolos con número arábigos.

Si el tema requiere de dos o más renglones, el segundo subsiguiente se escribe contra el margen izquierdo o interlineación sencilla. Entre tema y tema se deja 1,2 a 2 interlineas. Desarrollo.

Contra el margen izquierdo, a tres interlineas del ultimo tema y con mayúscula sostenida se escribe la palabra desarrollo seguida de dos puntos (:). A dos interlíneas de este de este enunciado y contra el margen izquierdo se inicia el primer tema identificado con número arábigo y escritura de negrilla si se desea resaltar.

A dos interlíneas del titulo del tema se inicia el desarrollo del texto correspondiente, escrito a interlineación sencilla entre renglones y doble entre párrafos.

El primer tema puede ser verificación de quórum o lectura, discusión y aprobación del acta anterior.

En el tema “lectura, discusión y aprobación del acta anterior” se indica si fue aprobada, o se anotan las modificaciones que se presente.

Convocatoria. Si se programa una nueva reunión, se escribe CONVOCATORIA contar el margen izquierdo y en mayúscula sostenida, seguida de punto (.). A tres interlineas del último renglón del texto. A continuación se anota la fecha y la hora de la próxima reunión. En caso de cambio de sede se indica el lugar.

Ejemplo:

CONVOCATORIA. La próxima reunión se realizará en la oficina de la Sucursal de Barranquilla el 17 agosto del 2009, a partir de las 9:00 horas.

Firma, nombre y cargo. El nombre completo de los firmantes responsables se escribe en mayúscula sostenida y con mayúscula inicial, de cuatro a seis renglones a partir de la última línea del acta. El cargo se anota a interlineación sencilla del nombre, con mayúscula inicial y sin centrar.

Los nombres y cargos de los firmantes autorizados se reparten de manera que el de mayor jerarquía quede contar el margen izquierdo y el que le sigue, y en el mismo renglón hacia la derecha.

Ejemplo:

MANUEL CHACÓN CORREA  
Presidente

JUAN CAMILO VÉLEZ CANO  
Secretario

En caso de varios firmantes, sus nombres se escriben de cuatro a seis interlineas uno del otro, distribuidos por pares. Si el número de firmas es impar, la última se centra.

Firmas responsables. Toda acta lleva las firmas de los responsables, de las cuales mínimo dos aparecen en la página donde finaliza el texto.

En el posible caso de necesitar varias hojas para firmantes, se escribe la expresión “pasan firmas”, seguida de dos puntos (:), sobre el margen inferior y contra el margen derecho.

Aspectos Generales:

- Toda acta expresada lo tratado en una reunión sin describir detalles interesantes. Los párrafos deben ser concisos, claros y que hagan énfasis en las determinaciones tomadas. Sin embargo, por solicitud expresa, se anotan las discrepancias.
- Se indica el nombre de la persona que presenta moción, pero es necesario anotar el nombre de quien se adhiere a ella.
- Cuando sea necesario mencionar la intervención de uno de los asistentes, se hace con su nombre completo.
- Cuando haya lugar a votaciones, se indica el número de votos emitidos a favor, en contra y en blanco. En caso de nombramientos, se registran los resultados y los nombres completos.
- En caso de actas registradas, se escribe el nombre de la persona que de acuerdo con los estatutos deben presidir la reunión, así como la persona que actúa como secretario.
- En actas registradas y en las que por seguridad se considere conveniente, el presidente coloca su rubrica en la parte izquierda de la hoja.
- En actas registradas firman el presidente y el secretario, o en su defecto, el Revisor Fiscal.
- En actas registradas, después de las firmas correspondientes, el secretario o, en su defecto, el representante legal de la compañía, ratifica la constancia de validez del acta, así: “La anterior acta es fiel copia tomada de su original, la cual se haya asentada en el libro de actas de la sociedad, debidamente registrado en....., el..... de ..... de 19....., bajo el N°..... de los folios.....”
- En actas registradas, es necesario acreditar ante la entidad competente, por escrito y con las firmas respectivas la aceptación del nombramiento de los representantes legales, miembros de juntas directivas o revisores fiscales.
- A un renglón del cargo del firmante se anota el número de identificación, en las actas que así lo requieran.

Resumen de compromisos. Junto con el acta se recomienda elaborar un resumen de compromisos, en el cual se consignen: acciones, responsable de las mismas y fecha límite de cumplimiento.

Anexos. Cuando en una reunión se presentan documentos que sustentan una información, estos se detallan en el desarrollo y se adjuntan al acta. A dos interlineas de los firmantes, contra el margen izquierdo, se escribe la palabra Anexo o Anexos, seguida de dos puntos (:) y con mayúscula inicial. A dos espacios la cantidad; de preferencia clarificar el número de hojas.

Ejemplo:

Anexo: Cinco (5 hojas)

Transcriptor. Si se desea establecer la responsabilidad del transcriptor, su identificación se escribe contra el margen izquierdo, a dos interlineas de las firmas o del enunciado de anexos si lo hay, se anota el nombre con mayúscula inicial.

Ejemplo:

Martha C.  
Horacio H.

Nota. Se emplea letra más pequeña (véase Anexo N).

**4.3.5.5 Elaboración de certificados y constancias.** De acuerdo con el hecho o acto que se prueba, los certificados y constancia pueden ser:

Constancia para:

- Tiempo de servicio
- Experiencia
- Salarios u honorarios
- Clase de trabajo
- Jornada Laboral
- Cumplimiento de comisiones
- Comportamiento del trabajador

Certificado para:

- Calificaciones obtenidas dentro de periodos académicos
- Derecho de uso del sello de Icontec de conformidad y Norma Técnica Colombiana.
- Diploma conferido por una institución y documento que establece un privilegio o premio.
- Asistencia a congresos, cursos y seminarios.

- Registro civil o parroquial de nacimiento, de matrimonio o de defunción
- Documentos de identidad
- Certificados de aseguramiento de la calidad
- Certificado del sistema de administración ambiental
- Becas, donaciones y excepciones
- Créditos, préstamos u otras transacciones comerciales
- Relación de retenciones de impuestos
- Paz y salvos
- Resultados de exámenes médicos

Estilos.

Bloque Extremo. Las líneas del número (si lo hay), fecha y firmada parten del margen izquierdo.

Márgenes:

Superior	4 cm
Inferior	3 cm
Lateral Izquierdo	4 cm
Lateral derecho	2 cm

Encabezado de las páginas subsiguientes entre 2 cm y 3 cm

Partes de los certificados y las constancias. Los certificados y las constancias se elaboran en papel con membrete y sus elementos se distribuyen de la siguiente manera.

Numero (referencia). Es opcional llevar un control de expedición, numero consecutivo que se ubica de dos a tres interlineas de margen superior y según el estilo elegido. Le puede anteceder el código de dependencia determinado por cada empresa en particular. Las entidades educativas están obligadas a enumerar los certificados y las constancias en forma secuencial.

Fecha. Los datos de la ciudad de origen y la fecha de expedición se escriben de dos a tres interlineas del numero (referencia) o de cuatro a seis del margen superior, cuando no hay numero y en forma completa, en orden de día, mes (en minúscula) y año sin separarlo con punto.

Identificación. Las expresiones CERTIFICA, o HACE CONSTAR, seguidas de dos puntos (:) se escriben de tres a cuatro interlineas del cargo, centradas y en mayúscula sostenida. (Puede utilizarse negrilla para resaltar).

Ejemplo

EL DIRECTOR DE PERSONAL

## HACE CONSTAR

Texto. De tres a cuatro interlineas de la identificación y contra el margen izquierdo se indica el texto con conjunción QUE, a la que siguen los datos del solicitante que puede ser.

- Tratamiento, nombre completo del solicitante en mayúscula sostenida, y el número de documento de identidad.
- Razón social de una empresa en mayúscula sostenida, y NIT.

Ejemplo:

Que el señor HUGO DE LA ROCHA MONTOYA, con cédula de ciudadanía 70'048.452 de Cañasgordas, Antioquia....

Que a INDUSTRIAS PLÁSTICAS S.A., con NIT 890.980.900-5 se le retuvo...

- Se emplea interlineación de uno y medio o dos entre renglones y el doble entre párrafos.
- Se redacta en forma clara, breve, directa, cortés y se expresa en tercera persona del singular.
- Es importante que no presente errores técnicos, ortográficos, gramaticales ni de puntuación.
- La presentación debe ser impecable, sin borrones ni repasados
- En el último párrafo se especifica el motivo por el cual se expide la certificación y de preferencia, se incluye el destinatario.

Ejemplo:

Esta constancia se expide para ratificar su asistencia a la reunión.

Este certificado se expide para ser presentado al Inurbe, con el fin de solicitar crédito de vivienda.

Firmante. El nombre de la persona responsable se escribe en mayúscula sostenida, de cuatro a seis interlineas del último renglón del texto y según el estilo elegido.

En el caso de dos firmantes sus datos se pueden distribuir uno bajo el otro en pareja. En caso de dos o más firmantes, si el número es impar, el último se centra.

Transcriptor. A dos interlineas del firmante y contra el margen izquierdo se anota el nombre (con mayúscula inicial) e inicial del apellido, de la persona responsable de

transcribir el documento. Se recomienda emplear letras más pequeñas y en caso de nombres compuestos, es conveniente escribir uno de los dos.

Ejemplo:

## LA RECTORA Y EL SECRETARIO GENERAL DEL COLEGIO JOSÉ EUSEBIO CARO

Las anotaciones jurídicas para clarificar el funcionamiento de la institución, tales como registro en el DANE, leyes, decretos, resoluciones u otros, se escriben contra el margen izquierdo, de tres a cuatro renglones de los cargos y con interlineación sencilla.

Las expresiones CERTIFICAN o HACEN CONSTAR, seguida de dos puntos (:) se escriben centradas, en mayúscula sostenida y de tres a cuatro interlineas de las anotaciones jurídicas. De tres a cuatro interlineas de la identificación anterior, se inicia el texto con las mismas características de lo descrito en párrafos anteriores de esta misma norma.

Los nombres de las personas responsables se escriben de cuatro a seis interlineas del ultimo renglón del texto; el de mayor jerarquía contra el margen izquierdo y el de menor jerarquía, en la misma línea, contra el margen derecho.

Páginas subsiguientes. Si los certificados y constancias requieren más de una hoja se tiene en cuenta lo siguiente:

- Utilizar hoja que tengan impreso solo el logotipo o la razón social.
- La calidad, el color y el tamaño del papel deben ser los mismos en todas las hojas.

El encabezado se ubica de 2 cm a 3 cm del borde superior de la hoja en papel blanco o a dos interlineas del logotipo o de la razón social, con mayúscula inicial. Esta constituido pro la línea de identificación contar el margen izquierdo y numero de la pagina contra el margen derecho.

Ejemplos

Margen izquierdo	Margen derecho
Certificado para mundo Nacional Ltda.	2
Constancia para Aurelio Rojas Patiño	2

El primer párrafo se inicia de dos a cuatro interlinea del encabezado (véase Anexo P)

Aspectos generales:

Papelería Especial. Los títulos conferidos por universidades y colegios, así como los certificados de asistencia a congresos, cursos y seminarios, se elaboran en papel o cartulina especiales, diseñados para tal efecto.

Registro de diploma en entidades educativas. El Ministerio de Educación Nacional autorizó a las universidades y colegios para registrar directamente en sus instituciones, los títulos académicos que confieren (Decreto 636 del 3 de abril de 1996).

Aspectos de calidad en la elaboración de documentos:

- El tipo y tamaño de la letra deben facilitar la lectura del texto. Es recomendable utilizar una fuente Arial, tahoma, Verdana, u otra de fácil lectura, en cuanto al tamaño de la misma sugiere desde el nº 10 hasta el 13 o 14, dependiendo de lo extenso del texto.
- La cinta, tonner o cartucho que se utiliza para a impresión debe garantizar y mantener la nitidez del documento.
- El papel debe tener el gramaje adecuado / 75 o 90 grms.) , según la tecnología de impresión que se utiliza.
- Es recomendable utilizar tinta negra para firmar, pues esta garantiza la nitidez en el proceso de microfilmación.
- El uso de resaltador, notas al margen, rayas y subrayados afectan la preservación y conservación del documento.
- El uso de grapas, clips y otros elementos metálicos aceleran el deterioro del documento.

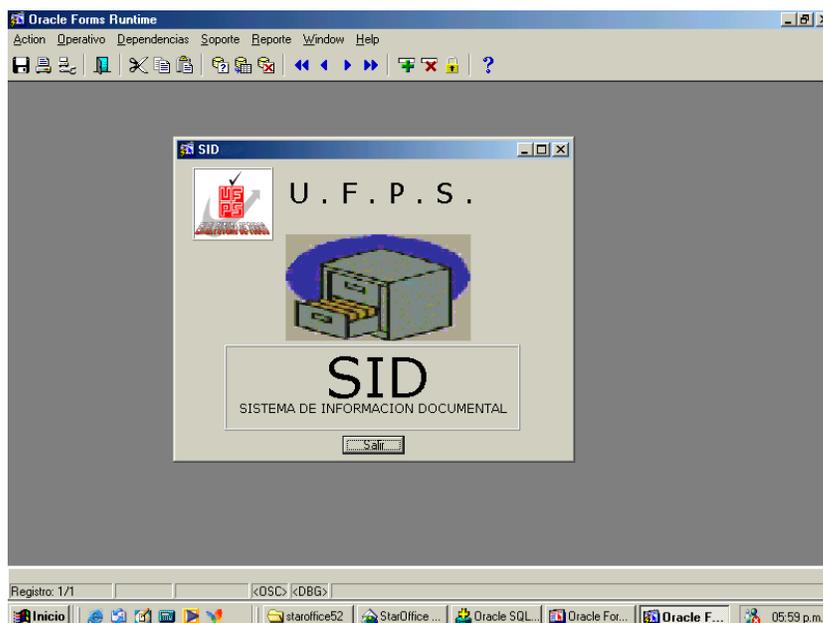
## 5. PRESENTACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL E INFORMACIÓN (SOFTWARE)

### 5.1 VISIÓN GENERAL

La aplicación **SID** (SISTEMA DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL), es un software especializado para la administración y gestión de los documentos, el cual consta de un menú con cuatro opciones principales que definen las actividades básicas del sistema.

Las opciones principales del menú son: Operativo, Dependencias, Soporte y Reportes. (véase Figura 6).

Figura 6. Pantalla principal



Fuente: Proponentes

Al entrar al sistema aparecerá la pantalla principal, la cual contiene el nombre del sistema, es decir **SID** y un botón de Salir por si el usuario no quiere ingresar en ese instante.

La primera opción del menú **operativo**, será solo de acceso para la UNADI debido a que sus diferentes opciones poseen todas las labores pertinentes a esta dependencia, tal como la recepción y el despacho de la correspondencia, entre otras. Estas opciones tendrán restricción para los funcionarios de esta dependencia, teniendo así cada uno acceso sólo a las opciones correspondientes a cada quien. La segunda opción **dependencias**, contiene todas las actividades que se llevan a cabo en una dependencia, como la elaboración de los documentos a despachar, etc. La tercera opción **soporte**, hace referencia al mantenimiento

(insertar, borrar, etc.) de las diferentes tablas básicas, tales como los asuntos, las dependencias, las empresas que escriben comúnmente a la Universidad, las series documentales, etc.

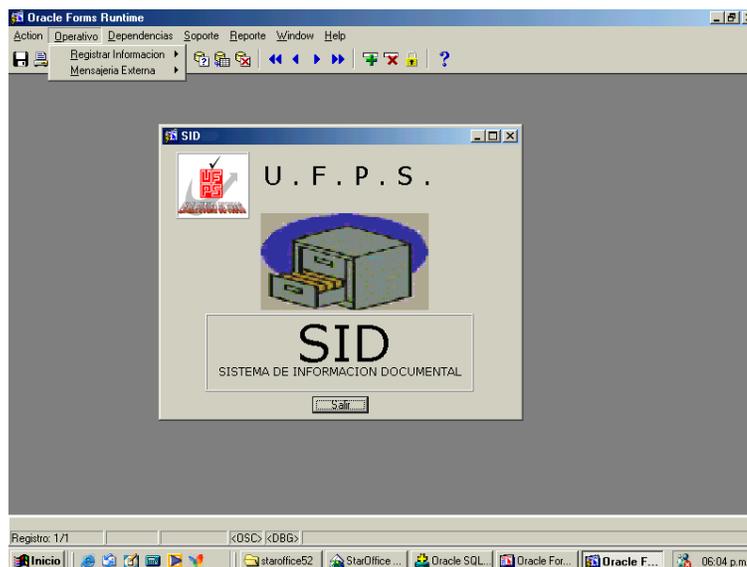
Por último esta la opción **reportes**, con la cual el usuario puede generar, ya sea por impresora o solo por pantalla, varias opciones de reportes que pueda necesitar.

## 5.2 OPERATIVO

Esta opción del menú maneja todas las labores pertinentes a la UNADI, por esto tiene el acceso restringido solo para los funcionarios de esta dependencia.

La opción **Operativo** contiene dos opciones que definen las operaciones básicas de esta dependencia. Su misión es agilizar y organizar el manejo de todos los documentos que entran y salen de la Institución. Estas opciones son: Recepción Documentos y Mensajería Externa. (Véase Figura 7.)

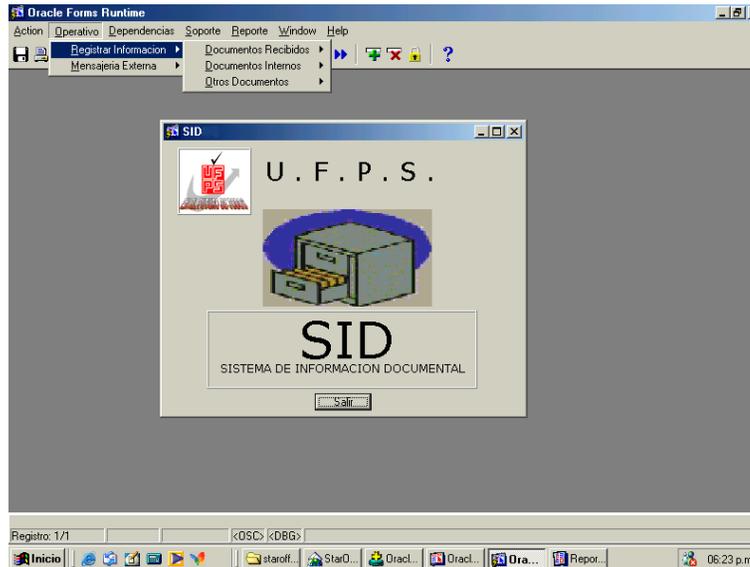
Figura 7. Menú del Módulo Operativo



Fuente: Proponente

**5.2.1 Recepción documentos.** La primera opción de Operativo es **Recepción Documentos**, por medio de la cual se registra toda la información de los documentos recibidos en la UNADI, incluyendo también los documentos internos (elaborados por los funcionarios de la universidad) y otros documentos (se ha querido denominar así, a documentos tales como revistas, folletos, publicaciones, etc), que llegan para las diferentes dependencias ó funcionarios. (Véase Figura 8)

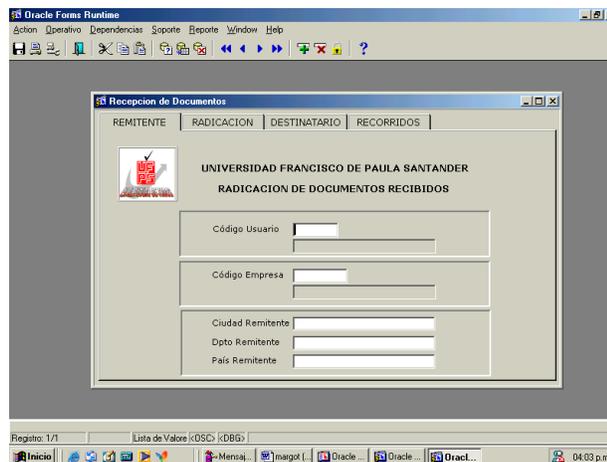
Figura 8. Menú principal de la opción recepción documentos



Fuente: Proponentes

**5.2.1.1 Documentos recibidos.** Eligiendo la opción **Documentos Recibidos** se pueden desplegar dos opciones más, como son Registrar Información e Imprimir. Seleccionando **Registrar Información**, el usuario puede almacenar en el sistema la información pertinente al documento que se acaba de recibir por medio de las cuatro etiquetas que posee esta pantalla y con la ayuda de las listas de valores las cuales se van a activar siempre que se necesite buscar un dato para insertar o siempre que se escriba un dato que no existe. La información a registrar son datos como los nombres del usuario o la empresa remitente, los nombres del funcionario y la dependencia destino, el tipo de documento, etc. (Véase Figura 9)

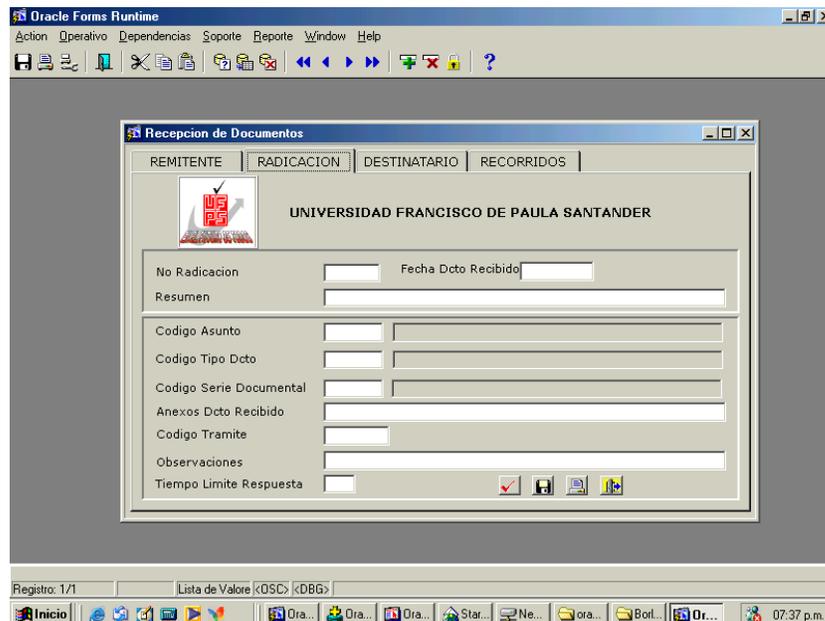
Figura 9. Registrar información de los documentos recibidos



Fuente: Proponentes

En la etiqueta Radicación (Véase Figura 10), se cuenta con tres botones, el primero es ‘Generar Número Radicación’ el cual después de llenar toda la información requerida se oprime para que el sistema le asigne al documento un número único consecutivo de radicación que lo identificará; (esto para documentación externa recibida o interna a despachar fuera de la Institución), el segundo botón es ‘Grabar Información documento Recibido’ por medio del cual se almacenará la información antes digitada del documento, otro botón que se encuentra es ‘Imprimir Rótulo’ el cual se debe oprimir cuando ya se haya radicado el documento para que el sistema envíe a imprimir sobre el documento el rótulo que será un pequeño formato, el cual va en el documento que se recibe, reemplazando así el sello que se utiliza actualmente en forma manual y llevando un mejor control; este Rótulo llevará información como la fecha, hora de radicación, el número de radicado del documento, el código de la serie documental, el nombre de la persona, dependencia o empresa que envía el documento, la persona, dependencia o empresa a la cual va dirigido y si el documento es original o copia.

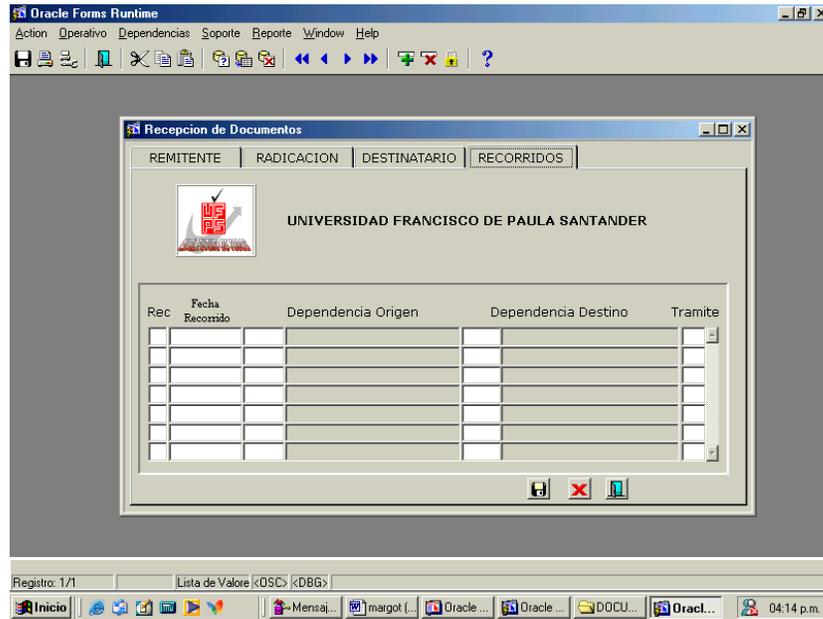
Figura 10. Radicación de documentos recibidos



Fuente: Proponentes

Otra etiqueta con la cual cuenta esta pantalla es la de Recorridos, por medio de la cual se registran los documentos que se van a enviar en el recorrido (se tiene que asignar en que número de recorrido se va a ir), la fecha de este recorrido, la dependencia origen, la dependencia destino y el trámite a realizar con él. Esta etiqueta cuenta con tres botones, el primero es ‘Grabar’, el cual almacenará la información del recorrido, solo se debe oprimir cuando ya se hayan registrado los documentos a enviar en el recorrido, el botón ‘Cancelar’ este deshace los cambios hechos anteriormente y el botón ‘Salir’ que sale a la pantalla del menú principal. (Véase Figura 11)

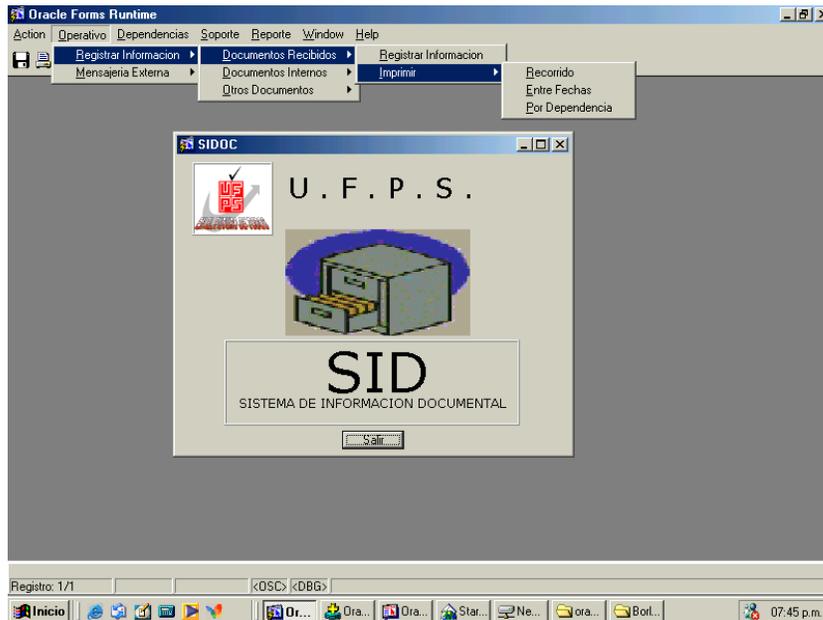
Figura 11. Registrar información del recorrido de los documentos recibidos



Fuente: Proponentes

La segunda opción es **Imprimir**, tiene a su vez dos opciones para que el usuario pueda generar el tipo de reporte que crea necesario, estas opciones son: (Véase Figura 12).

Figura 12. Menú imprimir de la opción documentos recibidos



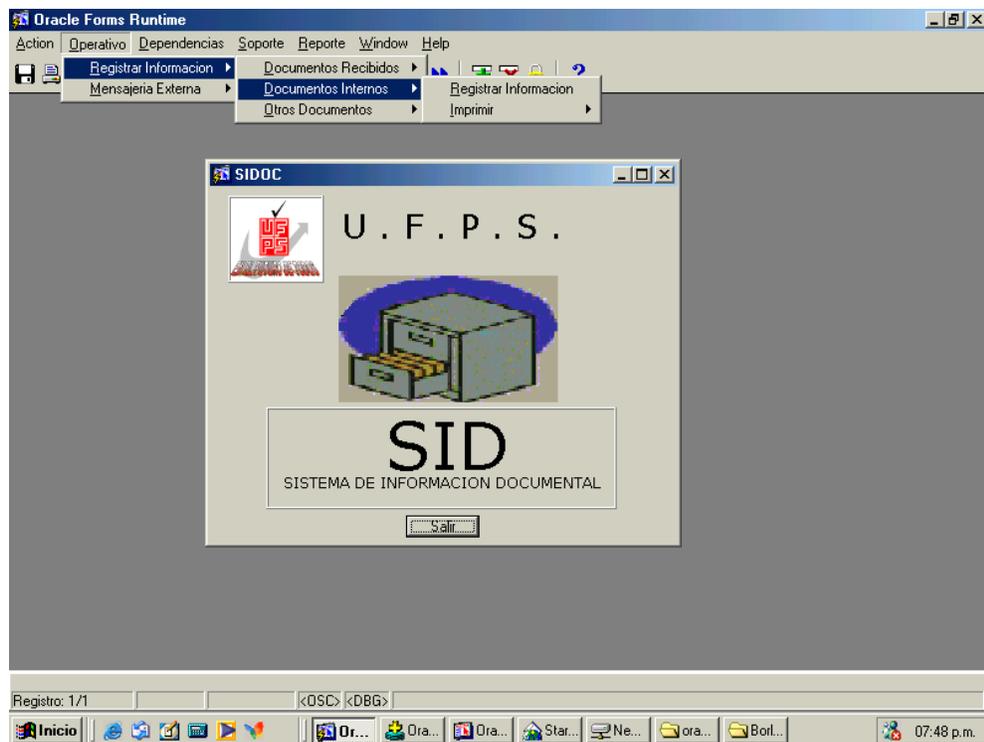
Fuente: Proponentes

**Recorrido**, este reporte muestra información general de los documentos recibidos y que van a ser entregados en el recorrido, será el formato que lleva el mensajero de la universidad para el control de la entrega física de los documentos.

Entre Fechas, el sistema por medio de una pequeña pantalla, da la opción de digitar una fecha inicial y una fecha final de recepción del documento, así el reporte contendrá solo los documentos recibidos entre estas dos fechas.

**5.2.1.2 Recorrido documentos internos.** Escogiendo la opción **Documentos Internos** se despliegan dos opciones más como son Registrar Información e Imprimir (Véase Figura 13).

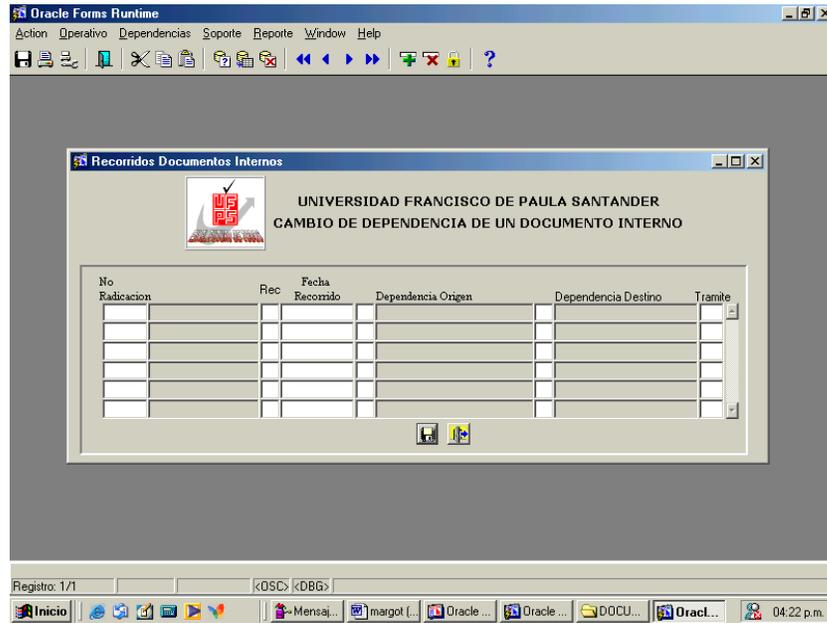
Figura 13. Menú principal de la opción recorridos internos



Fuente: Proponentes

Por medio de La opción **Registrar Información**, el usuario almacena el asunto sobre el contenido de ese documento, la dependencia origen, la destino y el trámite a realizar con el documento, cuando se va a empezar a registrar la información se puede activar una lista de valores la cual contendrá el número de radicación de los documentos internos disponibles (a despachar fuera de la Institución) para enviar por el recorrido externo. También cuenta con el botón de 'Grabar' por medio del cual se almacena en el sistema la información antes digitada y el botón 'Salir' el cual devuelve a la pantalla principal. (Véase Figura 14).

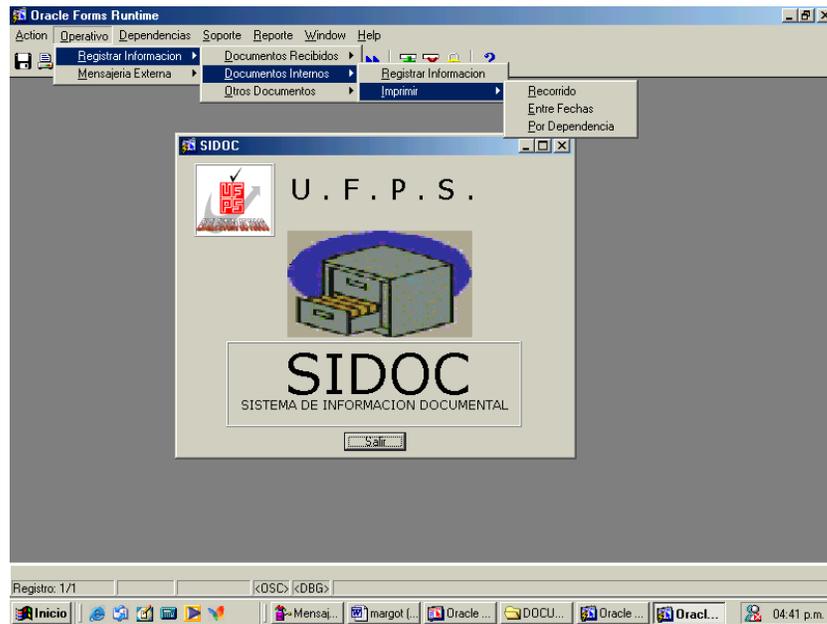
Figura 14. Registrar el cambio de dependencia de un documento interno



Fuente: Proponentes

La segunda opción es **Imprimir** que posee a su vez tres opciones de los diferentes reportes que se pueden imprimir: (Véase Figura 15)

Figura 15. Menú Imprimir de la opción Recorridos Internos



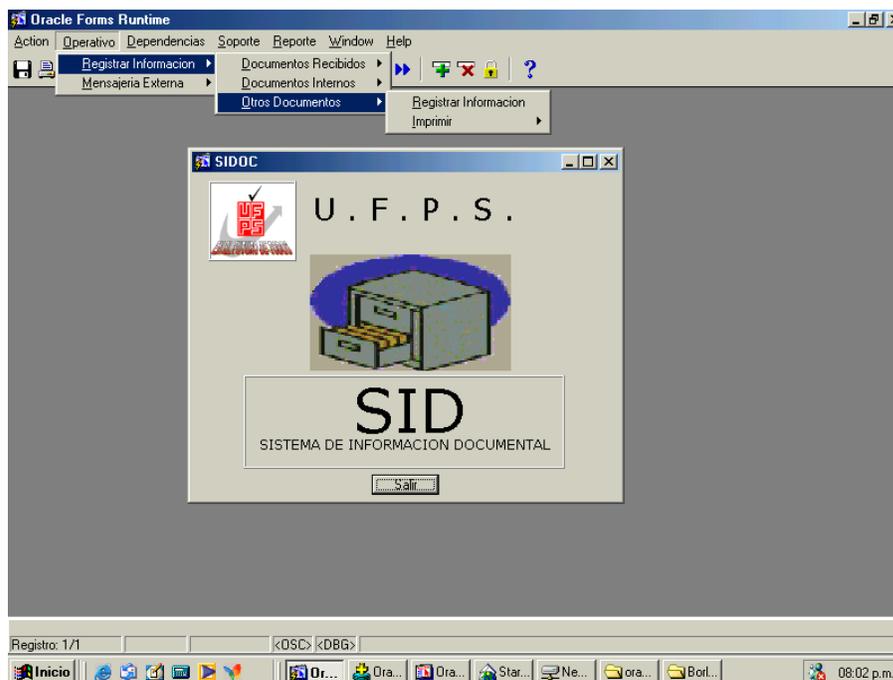
Fuente: Proponentes

**Recorrido**, este reporte muestra información general de los documentos internos y que van a ser entregados en el recorrido, será el formato que lleva el mensajero de la Universidad para el control de la entrega física de los documentos.

**Entre Fechas**, el sistema por medio de una pequeña pantalla, da la opción de digitar una fecha inicial y una fecha final de elaboración del documento, así el reporte poseerá solo los documentos internos elaborados entre estas dos fechas.

**5.2.1.3 Otros documentos.** Eligiendo la opción **Otros Documentos** se pueden desplegar dos opciones más, como son Registrar Información e Imprimir. Como otros documentos se ha querido llamar a los tipos de documentos como revistas, boletines, publicaciones, etc. (Véase Figura 16)

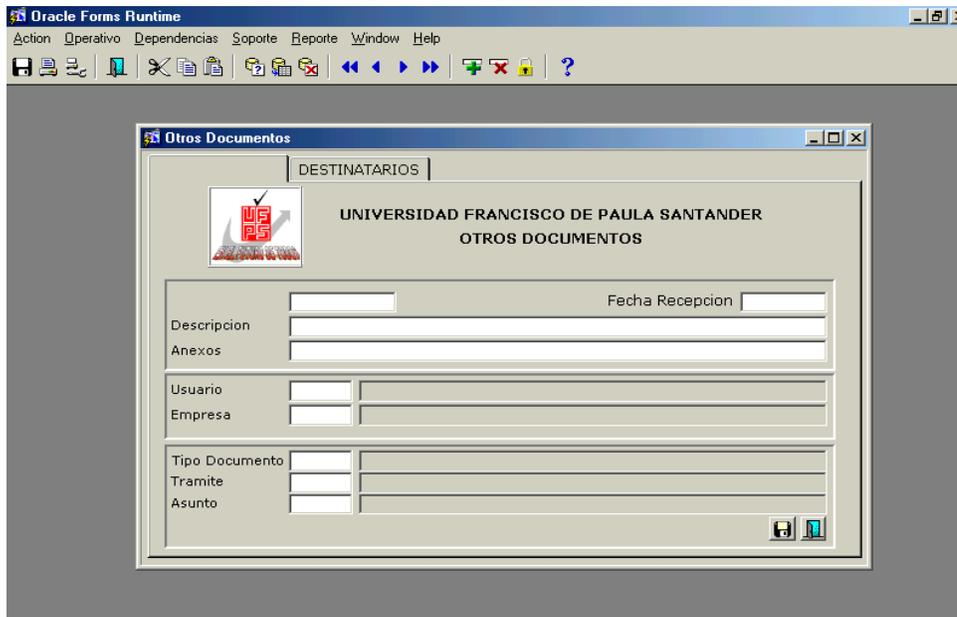
Figura 16. Menú principal de la opción otros documentos



Fuente: Proponentes

Seleccionando **Registrar Información**, el usuario puede almacenar en el sistema la información pertinente al documento que se acaba de recibir, información tal como los nombres del usuario o la empresa remitente, los nombres del funcionario y la dependencia destino, el tipo de documento, el asunto del documento, etc. Esta pantalla cuenta con dos etiquetas una llamada Registrar donde se digitará la información general del documento, en esta etiqueta encontrará dos botones, uno llamado 'Grabar Otros Documentos' con el cual se graba la información del documento y el botón 'Salir' que saldrá a la pantalla principal y la otra se llama destinatarios. (Véase Figura 17).

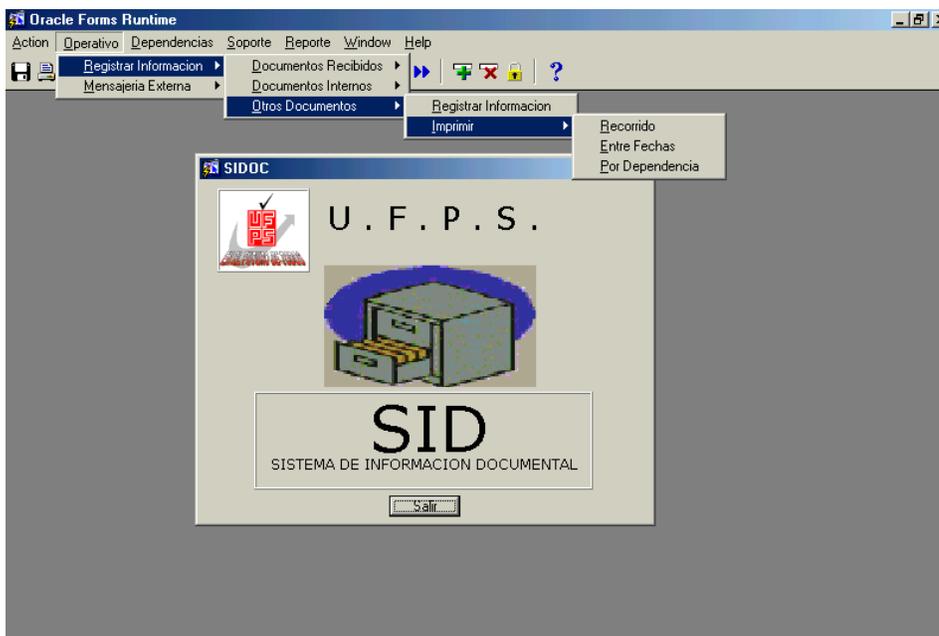
Figura 17. Registrar información otros documentos



Fuente: Proponentes

La segunda opción es Imprimir que posee tres opciones de los diferentes reportes que se pueden imprimir: (Véase Figura 18).

Figura 18. Menú imprimir de la opción otros documentos



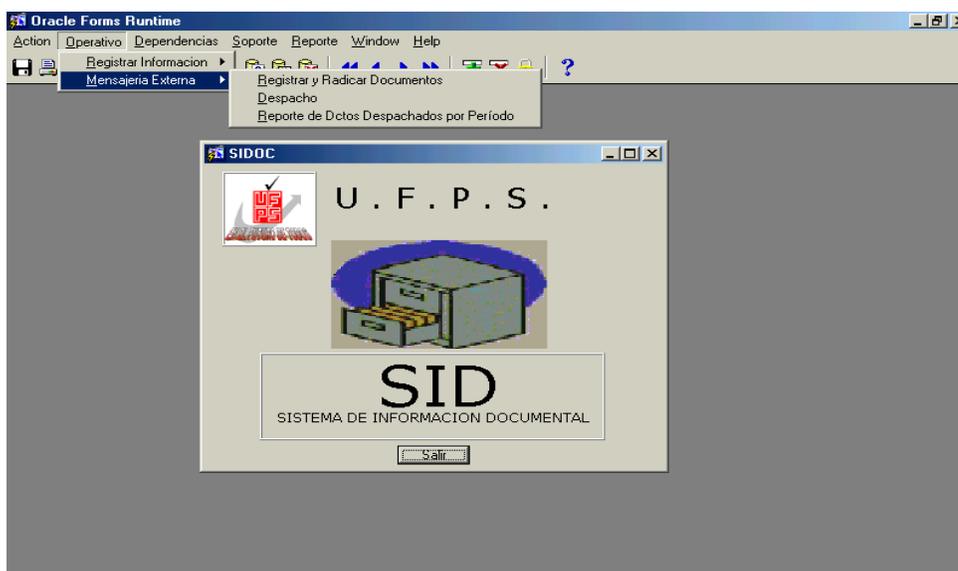
Fuente: Proponentes

Entre Fechas, el sistema por medio de una pequeña pantalla, da la opción de digitar una fecha inicial y una fecha final de recepción del documento, así el reporte contendrá solo los “ otros documentos” recibidos entre estas dos fechas..

Por Dependencias, por medio de una pantalla pequeña el sistema pide dos fechas para generar el reporte, pero a través de un parámetro que corresponde a la dependencia, él toma el código de la dependencia con lo cual sólo sacará los documentos internos que pertenecen a esta dependencia y que se han recibido entre estas dos fechas.

**5.2.2 Mensajería externa.** Esta opción del menú hace referencia al despacho de los documentos originados por la Institución que van hacia afuera. Tiene tres opciones más, por medio de las cuales se hace el despacho tales como: (Véase Figura 19)

Figura 19. Menú principal de la opción mensajería externa

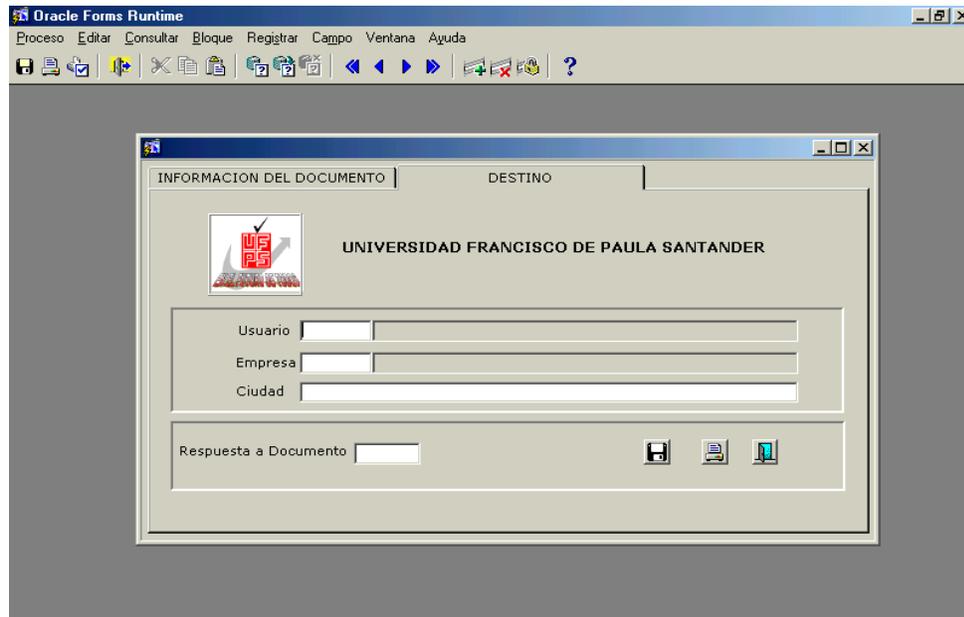


Fuente: Proponentes

**5.2.2.1 Registrar y radicar documentos.** Esta opción la selecciona el usuario correspondiente de la UNADI encargado de radicar y despachar la correspondencia cuando se le ha entregado un documento físico y debe ser radicado, debe registrar la información de ese documento por medio de dos etiquetas llamadas ‘Información Documento’ y ‘Destino’, en la segunda etiqueta se encontrarán tres botones para realizar las diferentes funciones, el primero que se denomina ‘Grabar Información’ con el cual se puede almacenar la información antes registrada, el segundo es ‘Imprimir Rótulo’ por medio del cual se imprime el rótulo que (al igual que los documentos recibidos) será un formato que se va a imprimir sobre el documento reemplazando la forma actualmente utilizada, este llevará la fecha de despacho, hora, y el número de radicación, la serie documental, la dependencia origen, la empresa o el usuario destino, y si el documento es original o copia;

este botón se oprime cuando ya se le ha asignado el número de radicado al documento, y por último el botón ‘Salir’ que lo devolverá a la pantalla principal. (Véase Figura 20).

Figura 20. Radicar documentos a despachar



Fuente: Proponentes

**5.2.2.2 Despacho.** Esta debe ser escogida cuando la UNADI vaya a realizar el despacho de los documentos, ya sea por medio de uno de los mensajeros (correspondencia local) ó a través de las empresas de mensajería contratadas. La opción ‘Por Mensajeros’ ( Véase Figura 21), Para empezar a trabajar con esta opción se debe tener en cuenta que ahora se manejará la entrega de correspondencia a los mensajeros por medio de un número de despacho, por ejemplo, si al momento de llegar el mensajero de la empresa Avianca, que es el encargado de la correspondencia nacional, hay cierta cantidad de documentos para enviar, se registra en la parte de arriba el tipo de mensajería es decir Avianca y en la parte de abajo se registra la información del paquete de documentos que hay para enviar hasta ese momento, a este paquete de documentos que se van a despachar se le asignará un número único de despacho dado por el sistema.

La pantalla principal de esta opción consta de dos ventanas pequeñas, en la de arriba se debe registrar la fecha del despacho y el tipo de mensajería por la cual se va a enviar los documentos, luego en la ventana de la parte inferior se registra la información de los documentos que se van a enviar en el respectivo despacho, información tal como un número secuencial que digitará el funcionario encargado, la empresa a la cual se envía, el funcionario que lo envía, la ciudad de destino. Después con la ayuda del botón ‘ Grabar Información’ se almacenará la información antes registrada, cuando ya se ha realizado este proceso se manda a imprimir la planilla de control para entregar a los mensajeros lo cual se hace oprimiendo el botón ‘ Imprimir Planilla Despacho’.

Figura 21. Despacho de documentos por mensajeros

The screenshot shows the Oracle Forms Runtime interface for the University of Francisco de Paula Santander. The main window is titled "UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER DOCUMENTOS DISPONIBLES PARA DESPACHAR POR MENSAJERIA". It features a menu bar with "Action", "Operativo", "Dependencias", "Soporte", "Reporte", "Window", and "Help". Below the menu is a toolbar with various icons. The main content area includes a logo on the left and a header with the university name and title. There are three input fields: "Despacho No.", "Fecha", and "Mensajería". Below these is a table with the following columns: "Sec Radicacion", "Empresa", "Funcionario", "Ciudad", and "Guia". The table is currently empty. At the bottom right of the table area, there are several small icons.

Fuente: Proponentes

Esta pantalla también cuenta con la ayuda de un botón llamado ‘ Registrar Documentos no Radicados’ (Véase Figura 22), por medio del cual se registra la información de los documentos que se despachan y que no son radicados, para realizar esto primero se registra en la primera ventana el tipo de mensajería que se va a utilizar para el despacho (esto cuando se presente el caso que hallan sólo documentos no radicados para despachar) después por medio del botón ‘ Registrar Documentos no Radicados’ se va a otra pantalla en la cual se registra la información de estos documentos y con el botón ‘Imprimir Planilla Documentos no Radicados’ se imprime la planilla de control para la entrega de los mensajeros.

Figura 22. Despacho de documentos no radicados

The screenshot shows the Oracle Forms Runtime interface for the University of Francisco de Paula Santander. The main window is titled "UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER DOCUMENTOS NO RADICADOS DISPONIBLES PARA DESPACHAR". It features a menu bar with "Action", "Operativo", "Dependencias", "Soporte", "Reporte", "Window", and "Help". Below the menu is a toolbar with various icons. The main content area includes a logo on the left and a header with the university name and title. Below the header is a table with the following columns: "Sec", "Descripcion", "Folios", "Dependencia", "Funcionario", "Destinatario", and "Dirección Ciudad". The table is currently empty. At the bottom right of the table area, there are several small icons.

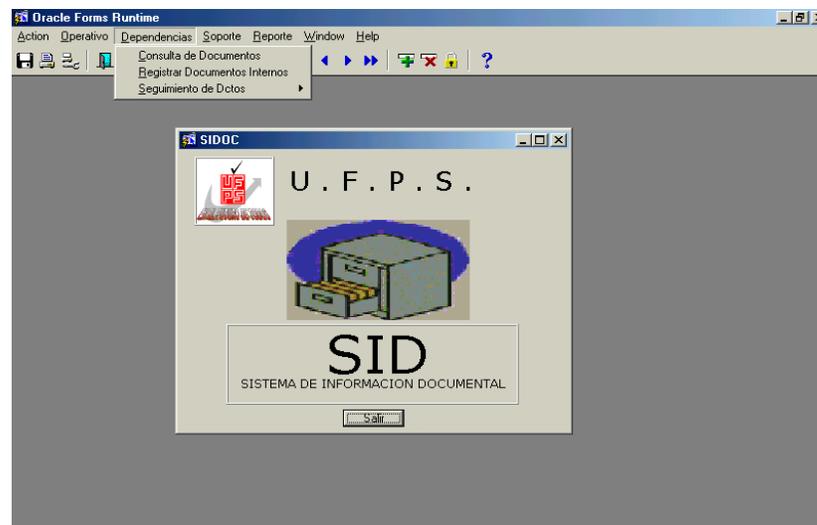
Fuente: Proponentes

**5.2.2.3 Reporte de descuentos despachados por período.** Es la tercera opción de Mensajería Externa por medio de la cual se genera un reporte con la información de los documentos que se despacharon entre dos fechas.

## 5.3 DEPENDENCIAS

Por medio de la opción Dependencias el usuario puede desarrollar las labores que corresponden a una dependencia, tales como la consulta de los documentos que se han despachado fuera de la institución, como los internos también despachados, la consulta del seguimiento de un documentos, y otras más, para realizar estas labores, este módulo posee tres opciones más tales como: Consultar Documentos Recibidos, Registrar Documento Interno, Seguimiento de documentos, Selección de Documentos y Abandonar el Sistema. (Véase Figura 23).

Figura 23. Menú principal del módulo dependencias



Fuente: Proponentes

A continuación se explican cada una de las opciones que posee este módulo:

**5.3.1 Consulta de documentos.** Con esta opción del menú se puede consultar y realizar el traslado de un documento recibido a otra dependencia así como la consulta de los documentos internos. En esta pantalla aparecerán dos etiquetas, una para los documentos recibidos, es decir los documentos que llegan desde el exterior y otra para los documentos despachados. Ambas etiquetas tienen los mismos botones de opciones de trabajo, la única diferencia es que en los documentos recibidos está el botón trasladar documento a otra dependencia, por medio del cual se puede enviar el documento a otra dependencia de manera más rápida. (Véase Figura 24).

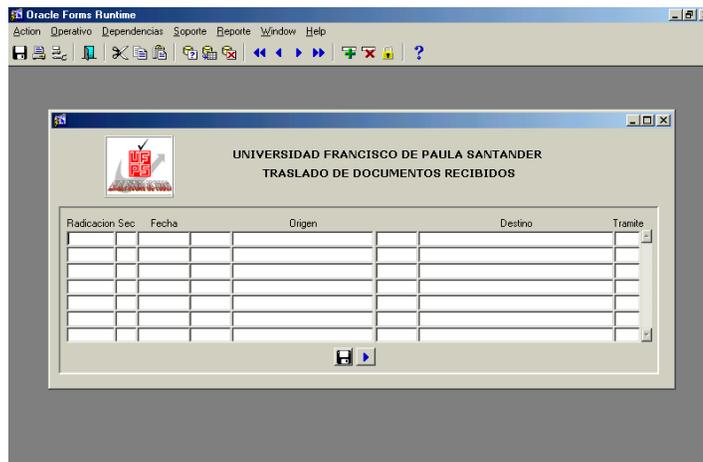
Figura 24. Consulta de documentos recibidos y despachados



Fuente: Proponentes

En las dos etiquetas que conforman esta pantalla se encuentra el botón ‘Imprimir Información del Documento’ el cual al oprimirlo, el sistema va a generar un reporte con la información más importante del documento que haya sido elegido en ese instante. En la etiqueta de los documentos recibidos se encuentra el botón. ‘Trasladar documento’, el cual al oprimirlo mostrará una pantalla en la que el sistema toma el número de radicación del documento de la pantalla anterior y la fecha de cambio de dependencia, que será la fecha actual. Después se registra la dependencia a la cual se va a trasladar el documento, el trámite que se le va a realizar y algunas observaciones si son necesarias, agilizando así la llegada del documento a la otra dependencia. Esta pantalla cuenta con el botón de ‘Grabar’ el cual almacena los datos que antes se registraron y el botón ‘Regresar a consulta de documentos recibidos’ con el cual se devuelve a la pantalla anterior (Véase Figura 25).

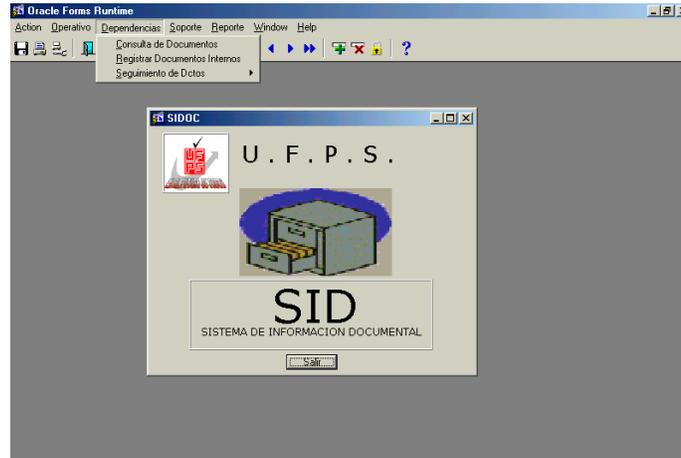
Figura 25. Traslado de documentos recibidos



Fuente: Proponentes

**5.3.2 Registrar documentos internos.** Esta opción permite a las personas encargadas de cada dependencia, ingresar la información de los documentos internos, para que posteriormente la UNADI, a través de la persona encargada, pueda despacharlo. (Véase figura 26).

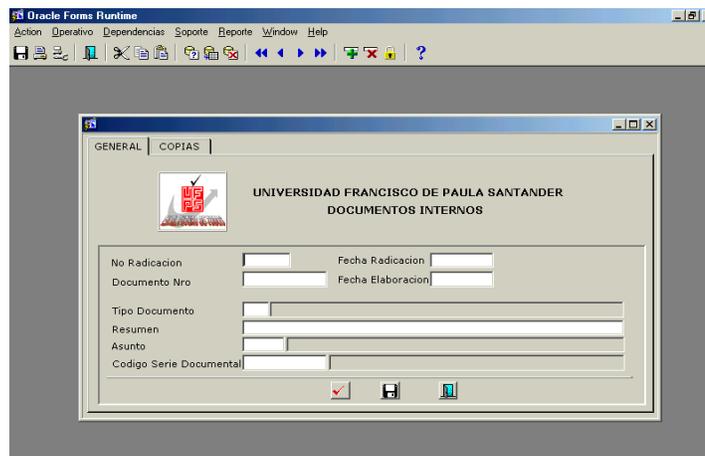
Figura 26. Opción registrar documentos a despachar



Fuente: Proponentes

Al escoger esta opción aparecerá una pantalla conformada por dos etiquetas para registrar la información del documento a ser enviado tal como persona y/o la empresa a la cual se envía el documento, el tipo de documento, el asunto, la serie documental, etc. Después de insertar la información, se graba esta información con el botón ‘Grabar Información’; en la etiqueta llamada copias se debe registrar la información de las copias que se envían con el documento, es decir la dependencia a la cual se envía la copia y a que funcionario se le envía. (Véase Figura 27).

Figura 27. Registrar información de un documento interno

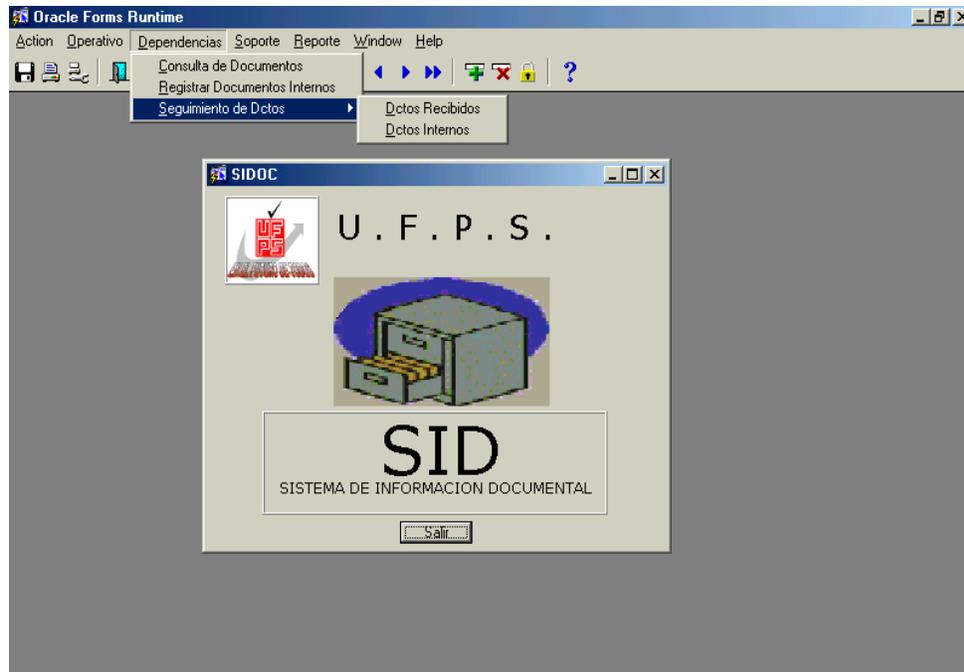


Fuente: Proponentes

**5.3.3 Seguimiento de documentos.** Con esta opción en cada dependencia se tendrá la facilidad de poder consultar la información de un documento desde el momento en que fue creado, por cuales dependencias ha pasado y en cual se encuentra actualmente.

Esta opción tiene otras dos de consulta, para los documentos recibidos y los internos, los cuales también tienen recorrido en algunos casos por la Institución. (Véase Figura 28).

Figura 28. Menú principal de la opción seguimiento de dctos



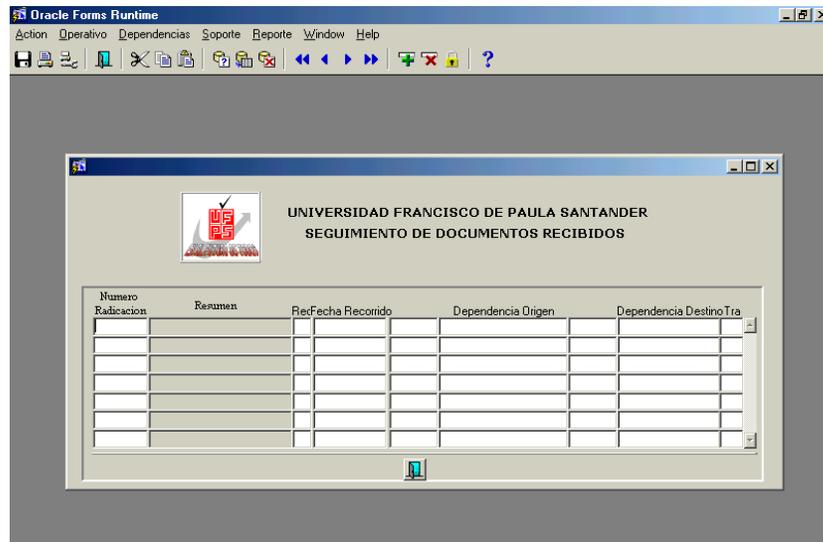
Fuente: Proponentes

Con la opción de Documentos Recibidos Externos aparece una pantalla a través de la cual teniendo el número de radicación del documento, se puede consultar por cuales dependencias ha pasado, en cual se encuentra actualmente, y el trámite que se le ha hecho al documento.

También se tiene la opción de poder consultar por el campo fecha para lo cual se oprime el botón que se encuentra al lado de la fecha del recorrido y se activa automáticamente una lista de valores con las posibles fechas, después de seleccionar la fecha por la cual se quiere realizar la consulta, se oprime el botón Consultar de la barra de botones que se encuentra en la parte de arriba de la pantalla, así se llevará a cabo la consulta teniendo como parámetro la fecha que se selecciono. (Véase Figura 29).

Con la opción Documentos Internos, aparecerá una pantalla similar, para consultar la información de cada uno de ellos.

Figura 29. Consulta del recorrido de un documento recibido por las diferentes dependencias por las que ha pasado

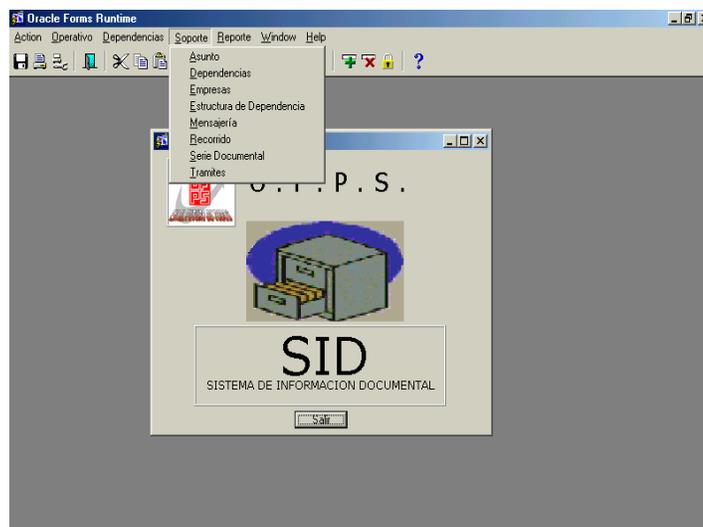


Fuente: Proponentes

## 5.4 SOPORTE

Con esta opción del menú el usuario puede realizar la actualización de las tablas básicas, tales como: (Véase Figura 30).

Figura 30. Menú principal del módulo soporte



Fuente: Proponentes

**5.4.1 Asuntos.** Los diferentes tipos de asunto a los que se refiere un documento por lo general. Se registra un número único que será el código del asunto el cual lo identificará, junto con su respectiva descripción. (Véase Figura 31).

Figura 31. Registrar información de los asuntos



Fuente: Proponentes

**5.4.2 Dependencias.** Aquí se registra la información de las existentes y las nuevas dependencias que sean creadas. Información tal como su código, su nombre, su ubicación dentro de la universidad. (Véase Figura 32)

Figura 32. Registrar información de las dependencias



Fuente: Proponentes

**5.4.3 Empresas.** Se registra la información de las empresas que escriben constantemente a UFPS o que tienen algún nexo con ella. Lo que se registra de cada una de ellas es información como el código que puede ser el Nit de la empresa, el nombre completo, la dirección, la ciudad y el teléfono. (Véase Figura 33).

Figura 33. Registrar información de las empresas



The screenshot shows the Oracle Forms Runtime interface. The main window title is 'Oracle Forms Runtime'. The menu bar includes 'Action', 'Operativo', 'Dependencias', 'Soporte', 'Reporte', 'Window', and 'Help'. The toolbar contains various icons for file operations and navigation. The form itself is titled 'UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER EMPRESAS' and features a logo on the left. Below the title is a table with the following columns: 'Codigo', 'Razon Social', 'Direccion', 'Ciudad', and 'Telefono'. The table has several empty rows for data entry.

Fuente: Proponentes

**5.4.4 Mensajerías.** Al escoger esta opción aparece una pantalla por medio de la cual se puede registrar la información de los diferentes tipos de mensajerías que tienen contrato con la empresa para la entrega de la correspondencia. (Véase Figura 34)

Figura 34. Registrar de la información de las mensajerías



The screenshot shows the Oracle Forms Runtime interface. The main window title is 'Oracle Forms Runtime'. The menu bar includes 'Action', 'Operativo', 'Dependencias', 'Soporte', 'Reporte', 'Window', and 'Help'. The toolbar contains various icons for file operations and navigation. The form itself is titled 'UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER TIPO DE MENSAJERIA' and features a logo on the left. Below the title is a table with the following columns: 'Codigo' and 'Descripción'. The table has several empty rows for data entry.

Fuente: Proponentes

**5.4.5 Personas.** Al escoger esta opción aparece una pantalla por medio de la cual se puede decir que tipo de persona es, es decir si es funcionario de la Institución, si es un contratista,

proveedor, o un usuario particular. Según la opción que se tome, el mismo sistema irá pidiendo la información correspondiente a cada tipo de persona. Si lo que se va a ingresar es un funcionario el sistema pedirá el código del mismo (código asignado por la Universidad), si es un contratista o un proveedor el sistema le asignará un número consecutivo a cada uno de ellos que será el código que los identifique. (Véase Figura 35)

Figura 35. Registrar información de las personas

Oracle Forms Runtime

Proceso Editar Consultar Bloque Registrar Campo Ventana Ayuda

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
REGISTRO DE LA INFORMACION DE PERSONAS

Tipo

Administrativo  Docente

Codigo

Nombres

Direccion

Ciudad

Telefono

Dependencia  Estructura

Username

Fuente: Proponentes

**5.4.6 Recorridos.** Por medio de esta pantalla el sistema almacenará los tipos de recorridos que se llevan a cabo actualmente dentro de la empresa para la entrega de correspondencia. (Véase Figura 36).

Figura 36. Registrar información de los recorridos existentes

Oracle Forms Runtime

Action Operativo Dependencias Soporte Reporte Window Help

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
REGORRIDO

Numero	Descripcion

Fuente: Proponentes

**5.4.7 Serie documental.** Por medio de esta pantalla el sistema almacenará los tipos de series documentales que se dan en cada dependencia. La información que se almacena de cada serie será un código que es el que la va a identificar, el nombre correspondiente y el código y el nombre de la dependencia a la cual pertenece la serie. (Véase Figura 37).

Figura 37. Registrar información de las series documentales



Fuente: Proponentes

**5.4.8 Tipo de documentos.** Por medio de esta pantalla se registrará la información de cada tipo de documento que existe o que existirá en la Institución. De cada una se registrará información como un código para identificación de cada tipo, y una descripción de ellos. (Véase Figura 38)

Figura 38. Registrar información de los tipos de documentos



Fuente: Proponentes

**5.4.9 Trámites.** Aquí se registrará la información de los trámites que se le pueden dar a un documento en cada dependencia. Se registrará con un código que lo identificará y una descripción de cada tipo. (Véase Figura 39)

Figura 39. Registrar información de los tipos de trámites



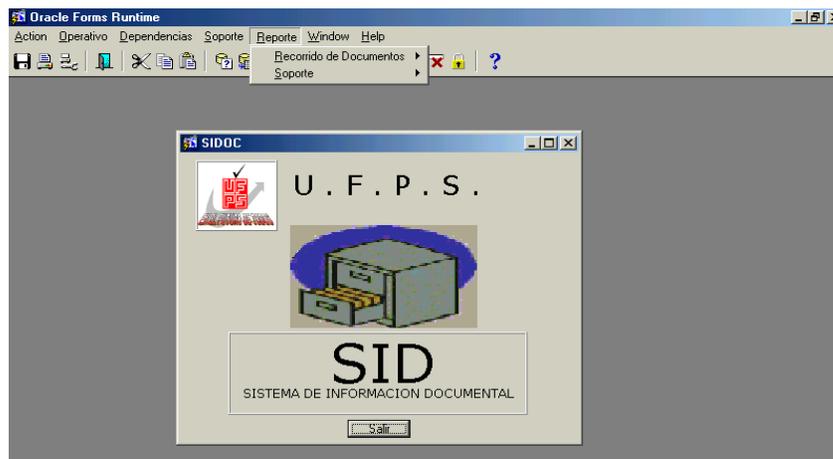
Fuente: Proponentes

De esta manera es que el usuario puede tener acceso a modificar las tablas que contienen la información de las tablas básicas del sistema.

## 5.5 REPORTES

En esta punto se describe los pasos a seguir para la generación y visualización de los reportes que se pueden solicitar. La opción completa de Reportes cuenta con opciones más específicas para la generación de los reportes, las cuales ayudarán a escoger según la necesidad del usuario. Las opciones que se tienen son las siguientes: (Véase figura 40)

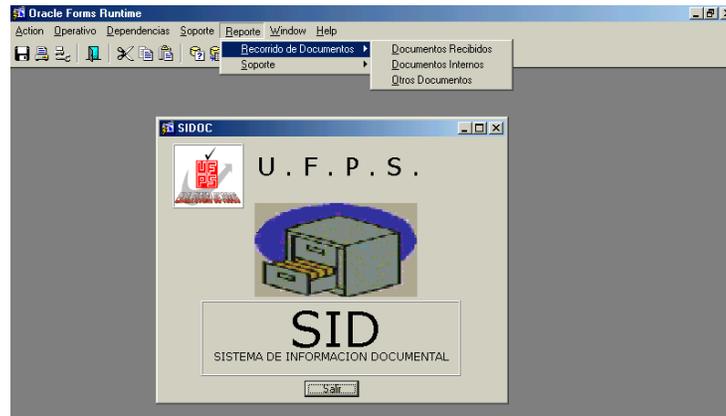
Figura 40. Menú principal del módulo reportes



Fuente: Proponentes

**5.5.1 Recorrido de documentos.** Esta opción va a generar reportes de los diferentes tipos de documentos recibidos en la UNADI, consta de tres opciones más para manejar por separado los diferentes documentos. Estas opciones son: Documentos Recibidos, Documentos Internos y Otros Documentos. (Véase Figura 41)

Figura 41. Menú Principal de la opción de Reportes de los Documentos Recibidos



Fuente: Proponentes

Las tres opciones generan un tipo de reporte que se imprime teniendo en cuenta dos fechas como parámetros.

**5.5.2 Mensajería externa por periodo.** Esta opción de reportes se utilizará para imprimir o visualizar el reporte de los documentos despachados por la Institución, el cual se va a generar teniendo en cuenta dos fechas como parámetros.

**5.5.3 Soporte.** Con esta opción del menú se podrá generar reportes de las tablas básicas del sistema como por ejemplo Asuntos, Dependencias, Recorridos, etc. (Véase Figura 42)

Figura 42. Pantalla principal de las opciones de reportes del menú soporte



Fuente: Proponentes

## **6. CONCLUSIONES**

Durante el desarrollo del diseño de un sistema de administración documental e información para la Universidad Francisco de Paula Santander, se cumplieron los objetivos tanto generales como los específicos, desarrollados en cada uno de los capítulos que contiene el presente trabajo.

Al observar y evaluar la situación actual del proceso de documentación e información que se realiza en la oficina responsable del trámite documental y de información se detectó el grado de insatisfacción de los usuarios al no encontrar un servicio oportuno y confiable a sus solicitudes en la mayoría de los casos.

Analizando estos aspectos se encuentra que esta situación de inconformidad se debe a que los procesos son desactualizados (manuales) falta de organización, dirección y control. No obstante la Universidad tiene los medios y recursos para actualizar los procesos existentes, innovarlos y presentarlos en forma tecnificada y sistematizada.

## **7. RECOMENDACIONES**

Es fundamental que la Unidad de Administración Documental e Información (UNADI) se convierta en el núcleo de la información, donde se canalice y fluya toda la documentación que se genera, y la que llega a la Universidad.

Se hace necesario la creación de un centro de administración documental e información que organice y controle la documentación e información que se recibe y genera en la Institución, aprovechando la tecnología con la que cuenta la Universidad.

Se recomienda brindar capacitación permanente a todo el personal vinculado a la Universidad para que conozcan el sistema y a la vez concientizarlos de la responsabilidad e importancia del manejo documental.

Es de suma importancia, para la institución, el llegar a centralizar los archivos para la conservación, ubicación y mejor manejo de aquellos documentos que constituyen el patrimonio documental de la Universidad.

Con el propósito de mejorar la orientación y ubicación de los usuarios dentro del campus universitario, se requiere actualizar y complementar la señalización existente, además la ubicación estratégica de un plano que señalice todos los edificios y sus respectivas áreas, con un listado de la nomenclatura.

Se sugiere la adquisición de un scanner para la UNADI, buscando con esto enviar la documentación de carácter general con mayor rapidez a todas las dependencias de la universidad, remitiendo la información a través del correo electrónico, creando así la cultura el servicio de la red.

Dentro de la capacitación se debe informar y concientizar al personal de la necesidad de reglamentar el uso de los modelos establecidos para la documentación a elaborarse dentro de la universidad, logrando así la uniformidad e identidad de la institución.

Es importante que el personal encargado de operar el sistema tenga los conocimientos básicos de manejo de documentación, el sentido de responsabilidad, la disposición de servicio al usuario, además, se recomienda que este personal no sea cambiado constantemente.

## **BIBLIOGRAFÍA**

URIBE VÉLEZ, Álvaro. Nueva constitución política de Colombia. Capítulo II. De los derechos sociales, económicos y culturales. Editorial unión Ltda. Bogotá Colombia. 2007. 236p.

## REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS

DE PABLOS COELLO, José Manuel. Elementos de lingüística en sistemas de información y documentación. [online]. Actualizado en el 2007. [citado el 20 de noviembre de 2009]. Disponible en Internet En: <http://www.ull.es/publicaciones/latina/a/66ant.htm>

ROS GARCÍA, Juan. Auge de los sistemas de información. [online]. Actualizado en el 2008. [citado el 22 de noviembre de 2009]. Disponible en Internet En: <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num2/jros.html> p. 1 de 5.

SORBERA MURINA, Verónica. Sistemas de información: concepto y aplicaciones. [online]. Actualizado en el 2005. [citado el 20 de octubre de 2009]. Disponible en Internet En: <http://www.editum.org/Sistemas-De-Informacion-Concepto-Y-Aplicaciones-p-128.html> p. 2 de 8.

PERALTA, Manuel. Sistemas de información. [online]. Actualizado en el 2005. [citado el 22 de octubre de 2009]. Disponible en Internet En: < <http://www.monografias.com/trabajos7/sisinf/sisinf.shtml>> p. 1 de 8.

<sup>1</sup> *Ibíd.*, p. 2 de 8.

UFPSO. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Información General. On line. Actualizado en el 2008. Citado el 28 de noviembre de 2008. Disponible en Internet En: <http://www.ufpso.edu.co/secciones.php?seccion=historia> p. 1 de 8.

WORDREFERENCE. Diccionario español. Definiciones. [online]. Actualizado en el 2002. [citado el 18 de noviembre de 2009]. Disponible en internet En: <http://www.wordreference.com/definicion/> p. 1 de 25.

# **ANEXOS**

## **Anexo A. Listado de siglas**

### **LISTADO DE SIGLAS**

ASCUN: Asociación Colombiana de Universidades  
CADI: Centro de administración documental e información  
CAID: Centro de administración de información y documentación  
CENS: Centrales eléctricas del Norte de Santander  
CNA: Consejo Nacional de Acreditación  
CORPONOR: Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental  
ICETEX: Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos  
ICFES: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior  
SID: Sistema de información documental  
UNADI: Unidad de Administración de Documentación e Información.

## Anexo B. Ficha técnica de observación directa

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FICHA TÉCNICA DE OBSERVACIÓN DIRECTA

OBJETIVO: Observar y analizar los procesos actuales de manejo de documentación y e información en la Universidad.

### 1. Proceso de recibo de la documentación

---

---

---

---

### 2. Pasos para el registro de documentos a despachar

---

---

---

---

### 3. Volumen de documentos

---

---

---

---

### 4. Clasificación de correspondencia

---

---

---

---

### 5. Despacho de documentos

---

---

---

---

### 6. Análisis de la labor de mensajeros

---

---

---

---

## Anexo C. Ficha técnica de entrevista

### UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER FICHA TÉCNICA DE ENTREVISTA

**OBJETIVO:** Obtener la información y conocimiento sobre la opinión de los funcionarios destinatario de la Universidad sobre el manejo actual de documentación e información y grado de aceptación de la modernización de estos procesos

1. ¿Qué tipo de documentos se maneja en su dependencia?

---

---

---

---

2. ¿Con qué frecuencia envía y recibe documentos por parte de la oficina de relaciones institucionales e información?

---

---

---

---

3. ¿La documentación que genera esta oficina, siempre se tramita por medio de la oficina de relaciones institucionales? Si no, explique el por qué y en qué casos.

---

---

---

---

4. ¿Cree que el servicio de recibo y despacho de documentos, cuando lo ha solicitado ha sido oportuno?

---

---

---

---

5. ¿Considera importante que la oficina existente para el proceso de recibo y despacho de documentación e información se adecúe y tecnifique con el propósito de mejorar sus servicios?

---

---

---

---

## Anexo D. Encuesta

### UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER ENCUESTA

TEMA: Evaluación de la situación actual del proceso de manejo de la documentación y la Información en la Universidad Francisco de Paula Santander.

#### OBJETIVOS:

Conocer el grado de satisfacción de los usuarios internos y externos (Estudiantes, docentes y administrativos, proveedores y público en general); a cerca del proceso de administración documental y de información. Determinar el grado de eficiencia y eficacia en los procesos de manejo documental y de información. Establecer las acciones que debe emprender la UFPS para mejorar los procesos de documentación e información.

Apreciado usuario: Esta encuesta tiene como finalidad conocer sus apreciaciones sobre los procesos de información y manejo de la correspondencia documental que se adelanta en la Universidad con el fin de proponer alternativas para su mejoramiento.

¿Con qué frecuencia, en promedio, utiliza los servicios de envío y recepción de documentos de la universidad?.

Diariamente \_\_\_\_\_  
Semanalmente \_\_\_\_\_  
Mensualmente \_\_\_\_\_  
Ocasionalmente \_\_\_\_\_  
No lo utiliza \_\_\_\_\_

Cómo evalúa el diligenciamiento de recibo y entrega de documentos?.

Excelente \_\_\_\_\_  
Bueno \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_  
Deficiente \_\_\_\_\_

Señale las deficiencias que haya detectado:

- a) Demora \_\_\_\_\_  
b) Pérdida \_\_\_\_\_  
c) Otras \_\_\_\_\_ ¿cuáles? \_\_\_\_\_

¿Se le han presentado problemas en el recibo, despacho o trámite de la correspondencia?.

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Por favor señálelos \_\_\_\_\_

4. El servicio de información lo considera:

Eficiente Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Porqué \_\_\_\_\_  
Oportuno Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Porqué \_\_\_\_\_

¿Considera adecuada la información suministrada por la universidad a través de boletines, folletos, carteleras y otros medios?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Porqué \_\_\_\_\_

---

¿Qué opinión le merece la posibilidad de separar el servicio de información del proceso de manejo documental?.

Favorable \_\_\_\_\_ Desfavorable \_\_\_\_\_  
Porqué \_\_\_\_\_

---

¿Considera que la Universidad aplica actualmente los avances de la tecnología en su servicio de la información y en el proceso de manejo de correspondencia?.

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_ Que sugerencias podría proponer al respecto \_\_\_\_\_

---

¿Sabe usted si en la universidad existe una oficina que canalice toda la información, y se encargue del recibo y despacho de correspondencia?.

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
Qué opina al respecto \_\_\_\_\_

## Anexo E. Formato para trámites internos

Unidad de administración documental e información (UNADI)

Fecha: \_\_\_\_\_

De: \_\_\_\_\_ Para:

\_\_\_\_\_  
Firma dependencia: \_\_\_\_\_ Firma  
recibido \_\_\_\_\_

### CÓDIGO PARA TRÁMITES INTERNOS

POR FAVOR TOME ATENTA NOTA DE LO SIGUIENTE:

- R Responda para mi firma
  - E Encárguese del asunto
  - V Verifique o revise
  - I Infórmese
  - S Salir del trámite normal (archivar)
  - A Aprobar (para su aprobación)
  - D Divulgar (para conocimiento del personal)
  - O Observaciones (devolver con observaciones)
  - C Comentémoslo personalmente
- (Este formato fue creado y suministrado por la Licenciada Myriam de Salgar)

## Anexo F. Códigos dependencias UFPS

### CODIGOS DEPENDENCIAS UFPS

<b>01.00.00.00</b>	<b>DIRECCION</b>
01.01.00.00	SECRETARIA GENERAL
01.01.01.00	ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA
01.02.00.00	CONTROL INTERNO
01.03.00.00	OFICINA DE RELACIONES INSTITUCIONALES
01.04.00.00	OFICINA PLANEACION
01.04.01.00	UNIDAD DE PLANEACION ACADEMICA
01.04.02.00	UNIDAD DE PLANEACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
01.04.03.00	UNIDAD DE PLANEACION FISICA
01.04.04.00	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
01.04.05.00	SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL
01.05.00.00	CONSEJO SUPERIOR ESTUDIANTIL
01.06.00.00	COMITÉ DE DIRECCION
01.07.00.00	COMITÉ ADMINISTRATIVO
01.08.00.00	OFICINA JURIDICA
01.09.00.00	CONSEJO ACADEMICO
01.10.00.00	COMITÉ DE APOYO ACADEMICO
<b>02.00.00.00</b>	<b>SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA</b>
02.01.00.00	BIENESTAR UNIVERSITARIO
02.01.01.00	AREA DE SALUD
02.01.02.00	OFICINA DEL EGRESADO
02.02.00.00	DIVISION DE PERSONAL
02.03.00.00	UNIDAD DE PRESUPUESTO
02.04.00.00	UNIDAD DE CONTABILIDAD
02.05.00.00	UNIDAD DE TESORERIA
02.06.00.00	UNIDAD DE ALMACEN
<b>03.00.00.00</b>	<b>SUBDIRECCION ACADEMICA</b>
03.01.00.00	UNIDAD DE EDUCACION ABIERTA Y A DISTANCIA
03.02.00.00	DIVISION DE POSTGRADOS Y EDUCACION CONTINUADA
03.02.01.00	GOBERNABILIDAD
03.03.00.00	OFICINA ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL
03.04.00.00	DIVISION DE BIBLIOTECA
03.05.00.00	DIVISION INVESTIGACION Y EXTENSION
03.05.01.00	OCAÑA DIGITAL
03.05.02.00	UFM STEREO
03.06.00.00	DIVISION DE SISTEMAS
03.07.00.00	DIVISION DE MULTIMEDIOS
03.08.00.00	COORDINACION DE PASANTIAS
03.20.00.00	FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y DEL AMBIENTE
03.41.00.00	DEPARTAMENTO AGRICOLA Y AMBIENTAL
03.42.00.00	DEPARTAMENTO PECUARIO
03.20.01.00	PLAN DE ESTUDIOS INGENIERIA AMBIENTAL
03.20.02.00	PLAN DE ESTUDIOS ZOOTECNIA

03.20.03.00 PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGIA AGROPECUARIA  
03.20.01.01 CENTROS DE ESTUDIO INGENIERIA AMBIENTAL  
03.20.02.01 CENTROS DE ESTUDIO DE ZOOTECNIA  
03.20.03.01 CENTROS DE ESTUDIO TECNOLOGIA EN  
PRODUCCION AGROPECUARIA  
03.20.50.00 LABORATORIO DE ANATOMIA  
03.20.51.00 LABORATORIO DE SUELOS AGRICOLAS  
03.20.52.00 LABORATORIO DE AGUAS  
03.20.53.00 LABORATORIO DE NUTRICION ANIMAL  
03.20.54.00 LABORATORIO DE INSEMINACION  
03.20.55.00 GRANJA EXPERIMENTAL  
03.20.55.01 PROYECTO CAPRINO  
03.20.55.02 PROYECTO BOVINO  
03.20.55.03 PROYECTO CUNICOLA  
03.20.55.04 PROYECTO AVICOLA  
03.20.55.05 PROYECTO PORCINO  
03.20.55.06 ESTACION PISCICOLA  
03.20.55.07 CULTIVOS TRANSITORIOS Y/O PERMANENTES  
03.20.55.08 LOMBRIZARIO  
03.20.56.00 LABORATORIO DE CARNICOS  
03.20.57.00 LABORATORIO DE LACTEOS  
03.20.58.00 LABORATORIO DE ICTIOLOGIA  
03.20.59.00 LABORATORIO DE INVITRO  
03.20.60.00 VIVERO  
03.21.00.00 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONOMICAS  
03.43.00.00 DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
03.44.00.00 DEPARTAMENTO DE CIENCIAS CONTABLES  
03.21.01.00 PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
03.21.02.00 PLAN DE ESTUDIOS CONTADURIA PUBLICA  
03.21.03.00 PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGIA EN GESTION  
COMERCIAL Y FINANCIERA  
03.21.04.00 PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGIA EN GESTION DE  
MERCADEO  
03.21.05.00 PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGIA EN GESTION  
EMPRESARIAL AGROPECUARIA  
03.21.06.00 PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGIA EN GESTION  
FINANCIERA  
03.21.07.00 PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGIA EN GESTION  
EMPRESARIAL DE ECONOMIA SOLIDARIA  
03.21.08.00 PLAN DE ESTUDIOS TECNICO PROFESIONAL EN  
GESTION COMERCIAL Y FINANCIERA  
03.21.09.00 PLAN DE ESTUDIOS TECNICO PROFESIONAL EN  
GESTION DE MERCADEO  
03.21.10.00 PLAN DE ESTUDIOS TECNICO PROFESIONAL EN  
EMPRESAS AGROPECUARIAS  
03.21.11.00 PLAN DE ESTUDIOS TECNICO PROFESIONAL EN  
GESTION EMPRESARIAL EN ECONOMIA SOLIDARIA

03.21.12.00 PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
POR CICLOS PROPEDEUTICOS

03.21.50.00 FONDO EMPRENDER

03.21.51.00 UNIDAD DE GESTION DE NEGOCIOS

03.21.52.00 LABORATORIO Y CONSULTORIO CONTABLE

03.21.53.00 CONSULTORIO DE COMERCIO EXTERIOR

03.21.54.00 LABORATORIO Y CONSULTORIO EMPRESARIAL

03.21.55.00 CENTRO DE ESTUDIO E INVESTIGACION DEL  
SECTOR SOLIDARIO

03.22.00.00 FACULTAD DE INGENIERIAS

03.45.00.00 DEPARTAMENTO DE INGENIERIA CIVIL

03.46.00.00 DEPARTAMENTO DE SISTEMAS E INFORMATICA

03.47.00.00 DEPARTAMENTO DE INGENIERIA MECANICA

03.22.01.00 PLAN DE ESTUDIOS INGENIERIA CIVIL

03.22.02.00 PLAN DE ESTUDIOS INGENIERIA DE SISTEMAS

03.22.03.00 PLAN DE ESTUDIOS INGENIERIA MECANICA

03.22.04.00 PLAN DE ESTUDIOS TECNICO PROFESIONAL EN  
TELECOMUNICACIONES

03.22.05.00 PLAN DE ESTUDIOS TECNICO PROFESIONAL EN  
INFORMATICA

03.22.50.00 LABORATORIO DE SUELOS, MEZCLAS Y  
PAVIMENTOS

03.22.51.00 LABORATORIO DE TOPOGRAFIA

03.22.52.00 SALA ESPECIFICA DE INGENIERIAS

03.22.53.00 SALA DE DESARROLLO

03.22.54.00 LABORATORIO DE CISCO

03.22.55.00 LABORATORIO DE MOTORES

03.22.56.00 LABORATORIO DE MATERIALES Y HERRAMIENTAS

03.22.57.00 LABORATORIO DE MATERIALES METALICOS

03.23.00.00 FACULTAD DE EDUCACION ARTES Y HUMANIDADES

03.48.00.00 DEPARTAMENTO CIENCIAS BASICAS

03.49.00.00 DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES

03.23.01.00 PLAN DE ESTUDIOS COMUNICACIÓN SOCIAL

03.23.50.00 ESCUELA DE BELLAS ARTES

03.23.51.00 CENTRO DE IDIOMAS

03.23.52.00 LABORATORIO DE TELEVISION

03.23.53.00 LABORATORIO DE RADIO

03.23.54.00 LABORATORIO DE FOTOGRAFIA

## Anexo G. Sellos a utilizarse en la UNADI

### SELLOS A UTILIZARSE EN LA UNADI

SELLO PARA SOBRES MARCADOS “CONFIDENCIAL”, “PERSONAL” O “PRIVADO “

SI NO ES PERSONAL, FAVOR DEVOLVER  
A LA UNADI

SELLO PARA ATENDER DERECHOS DE PETICIÓN, TUTELAS O ASUNTOS DE INMEDIATO  
TRAMITE, O RESPUESTAS DENTRO DE PERIODOS DE LEY.

URGENTE !

Fecha límite \_\_\_\_\_

SELLO PARA COPIAS DE COMUNICACIONES PRODUCIDAS POR COMPUTADOR

COPIA

SELLO PARA DAR RECIBIDO DE LA DOCUMENTACION QUE LLEGA A LA INSTUCION

FI  HORA \_\_\_\_  
RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

UNADI

## **Anexo J. Observaciones a documentos a despachar**

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
Unidad de Administración documental e información  
Ocaña ( N.S )

### OBSERVACIONES A DOCUMENTOS A DESPACHAR

Fecha: \_\_\_\_\_

Dependencia: \_\_\_\_\_

POR FAVOR, TOME ATENTA NOTA DE LA OBSERVACIÓN SEÑALADA

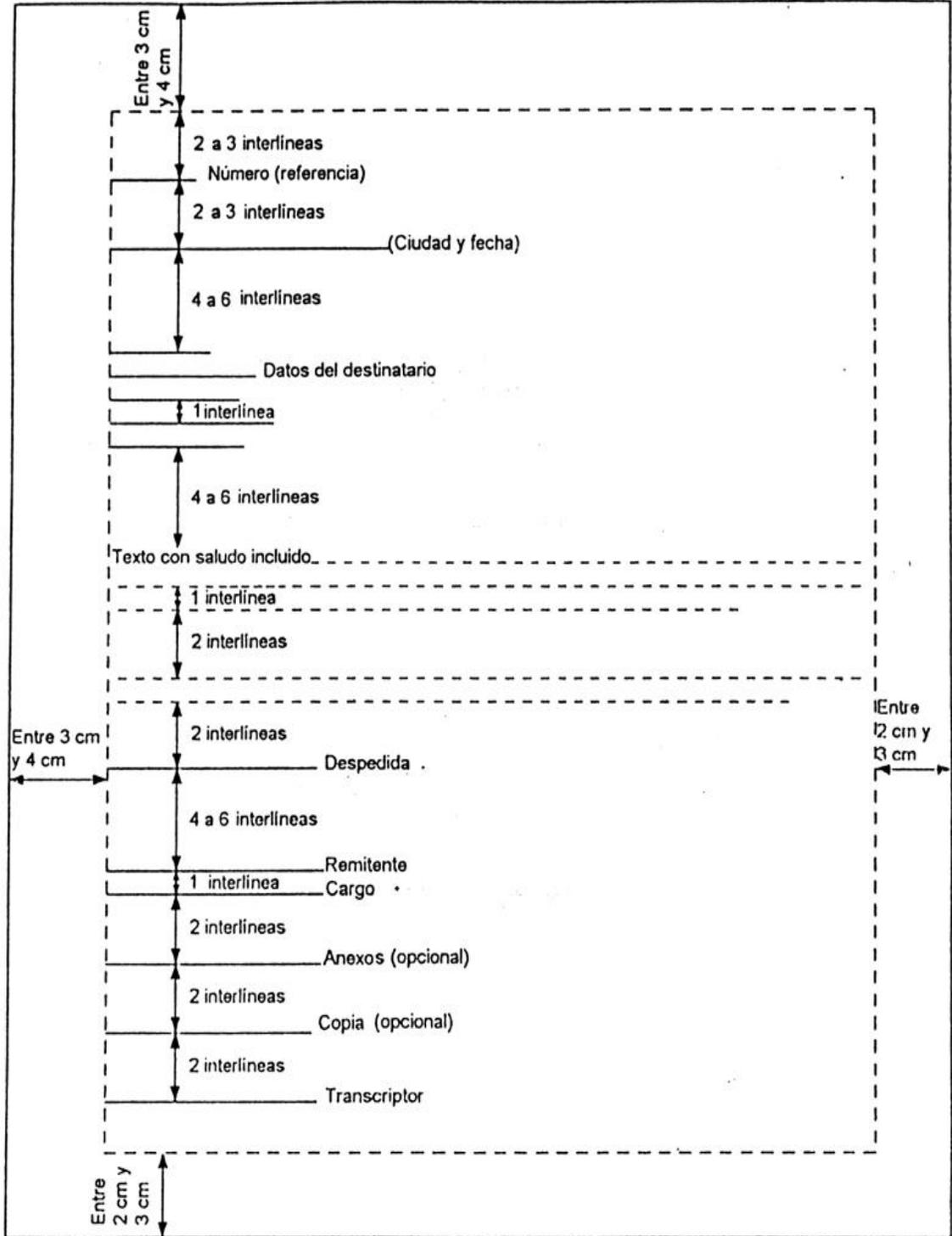
CORREGIR AL ESTILO ESTABLECIDO  
FALTA CÓDIGO DEPENDENCIA  
LAS CARTAS DEBEN VENIR SIN FECHA  
CORREGIR DESTINATARIO  
FALTA DIRECCION  
FALTA(N) FIRMA(S)  
LAS COPIAS DEBEN VENIR FIRMADAS  
LA FIRMA NO ESTÁ AUTORIZADA  
ENVÍAR ANEXOS ENUNCIADOS  
FALTA ORGANIZAR LOS ANEXOS  
INDICAR CANTIDAD DE ANEXOS  
INDICAR CANTIDAD DE HOJAS DE LOS ANEXOS  
FALTA IDENTIFICACIÓN DEL TRANSCRIPTOR  
MAL UTILIZADA LA LÍNEA DEL TRANSCRIPTOR  
EL SOBRE DEBE MARCARSE EN LA DEPENDENCIA  
SOBRE MAL ELABORADO  
ERRORES DE REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA

NOTA: UNA VEZ CORREGIDO EL DOCUMENTO, FAVOR DEVOLVER ESTE FORMATO PARA SU RESPECTIVO ARCHIVO.

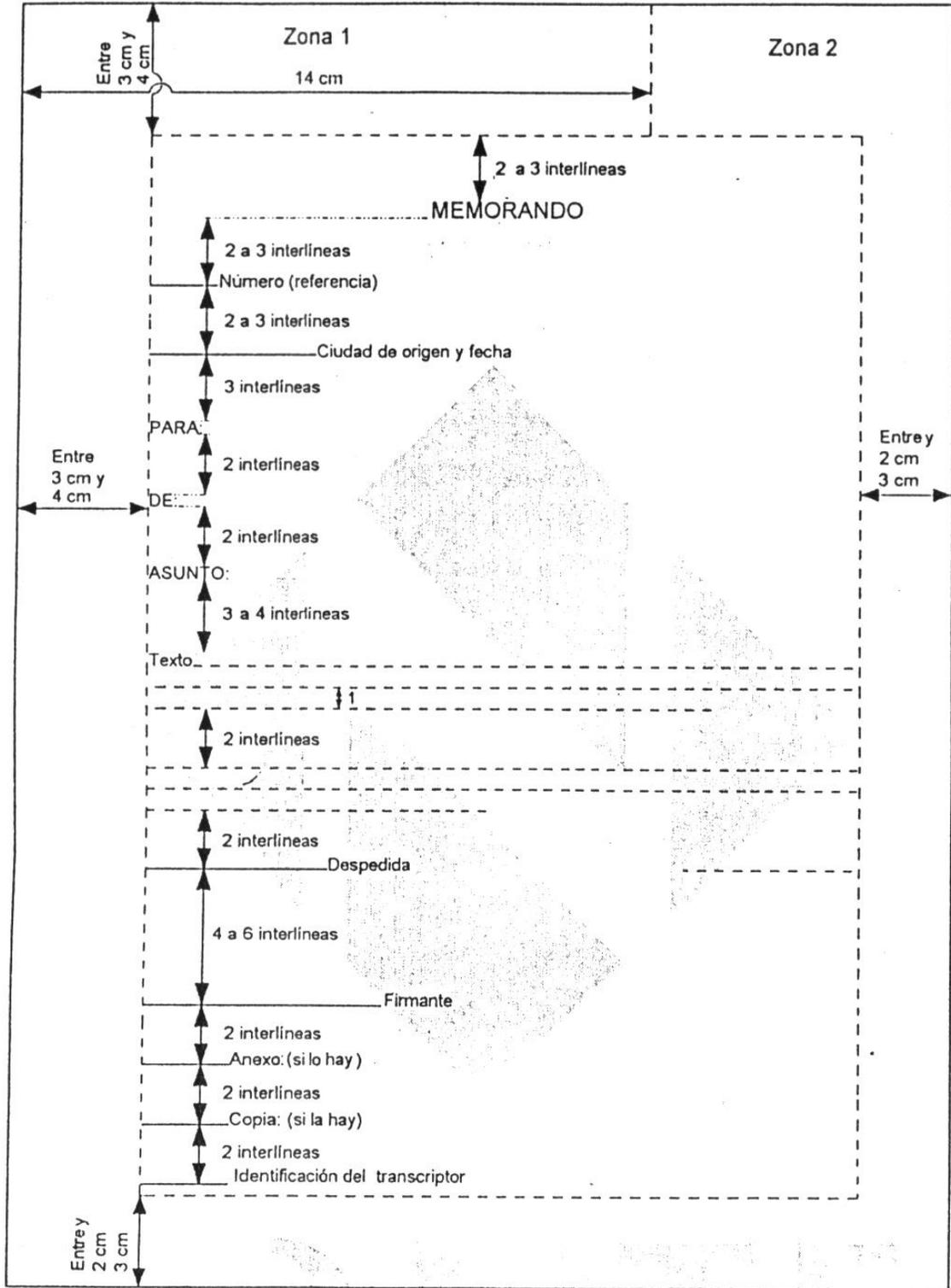
DEVUELTO POR: \_\_\_\_\_

(Este formato fue creado y suministrado por la Licenciada Myriam de Salgar)

Anexo K. Esquema de carta comercial estilo bloque extremo NTC 3393



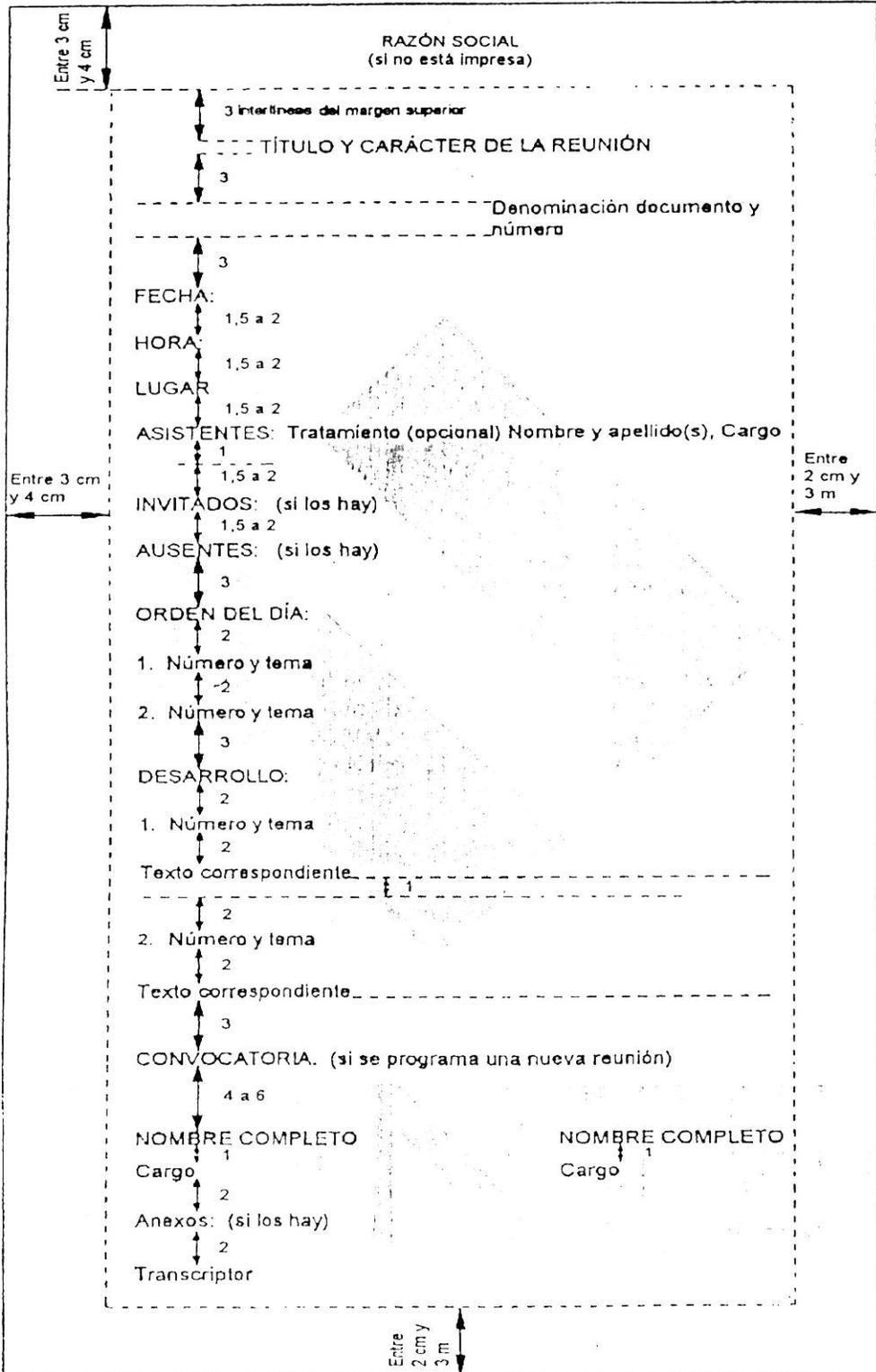
# Anexo L. Distribución memorando estilo bloque extremo NTC 3397



Anexo M. Esquema circular interna estilo bloque extremo NTC 3234



**Anexo N. Modelo de distribución de acta administrativa NTC 3394**



**Anexo Ñ. Distribución de una constancia en estilo bloque extremo NTC 4176**

