

MODELO DE PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL PARA LA EMPRESA

FINESA S.A

JOSE EDUARDO ROMERO GARCES

CODIGO 94512736

UNIVERSIDAD DEL QUINDIO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES

CIENCIA DE LA INFORMACION Y LA DOCUMENTACION, BIBLIOTECOLOGIA Y

ARCHIVISTICA

ARMENIA, QUINDIO

2016- II

MODELO DE PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL PARA LA EMPRESA

FINESA S.A

JOSE EDUARDO ROMERO GARCES

**TRABAJO DE GRADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL TITULO DE
PREGRADO: PROFESIONAL EN CIENCIA DE LA INFORMACION Y LA
DOCUMENTACION, BIBLIOTECOLOGIA Y ARCHIVISTICA**

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

CESAR ALBERTO ARISTIZABAL VALENCIA

COMUNICADOR SOCIAL Y MAGISTER EN COMUNICACIÓN EDUCATIVA

UNIVERSIDAD DEL QUINDIO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES

CIENCIA DE LA INFORMACION Y LA DOCUMENTACION, BIBLIOTECOLOGIA Y

ARCHIVISTICA

ARMENIA, QUINDIO

2016- II

TÍTULO

Modelo de Programa de Gestión Documental Para la Empresa Finesa S.A

AUTOR: DOCUMENTO DE IDENTIDAD

JOSE EDUARDO ROMERO GARCES 94512736

PREGRADO: CIENCIA DE LA INFORMACION Y LA DOCUMENTACION,
BIBLIOTECOLOGIA Y ARCHIVISTICA.

Ciudad: Cali- Valle Año: 2016

Palabras claves: Finesa S.A, Aplicación de Gestión Documental, Gestión de Documentos,
Producción Documental, Valoración Documental, Tablas de Retención.

LINEA DEL PROGRAMA

Archivística

MODALIDAD

Trabajo de aplicación

RESUMEN

Con el firme propósito de contar con un eficiente funcionamiento en la organización de la documentación generada y recibida por la empresa FINESA S.A, se opta por elaborar el programa de gestión documental para la misma, con el cual se busca facilitar la utilización y la conservación de los documentos, debido a que actualmente dicha entidad cuenta con nociones mínimas sobre la forma adecuada de archivar la información, motivo por el cual se hace en carpetas, cajas y espacios que no reúnen las respectivas condiciones de almacenamiento, además son manipulados por todos los empleados que así lo requieran.

DIRECTOR METODOLÓGICO: Cesar Alberto Aristizabal Valencia

Nota de aceptación:

Firma Director Trabajo de Grado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

AGRADECIMIENTOS

Primero que todo deseo dar gracias a dios por la vida y todas las oportunidades que me ha dado. Gracias a mi madre que siempre me ha apoyado, a mi hija que me ha dado el impulso para salir adelante y poderle servir de ejemplo, para que encuentre en el estudio una enorme oportunidad de crecimiento personal e intelectual.

Enormemente agradecido con el apoyo brindado por Neiffy Yurani Saldaña Peña, gran amiga y compañera, la cual siempre me ha inspirado y me ha dado fortaleza para continuar en los momentos más difíciles que se pudieron presentar en el desarrollo del proceso académico.

Agradezco a todos los docentes de la universidad del Quindío, que de una u otra manera aportaron para enriquecer mi conocimiento, y por ultimo; completamente agradecido con la institución para la cual trabajo “Universidad del Valle”, por facilitarme apoyo económico para la consecución de este propósito.

José Eduardo Romero Garcés

TABLA DE CONTIDO

INTRODUCCIÓN.....	15
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
2. JUSTIFICACIÓN	9
3. ALCANCE	11
4. OBJETIVOS.....	12
4.1 OBJETIVO GENERAL.....	12
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
5. MARCO REFERENCIAL	13
5.1 MISIÓN	13
5.2 VISIÓN	14
5.3 HISTORIA DE LA EMPRESA	14
5.3.1 Créditos para vehículos:.....	16
5.3.2 Financiación de primas de seguros:.....	19
5.3.3 Finesa Seguros y Compañía Ltda.:.....	21
5.4 ORGANIGRAMA FINESA SA	23
5.5 ANTECEDENTES Y SITUACION ACTUAL	24
6. MARCO TEORICO	26
6.1 CONCEPTOS.....	27
6.1.1 Documento	27
6.1.2 Archivo	27
6.1.3 Gestión Documental	28
6.2. PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....	30
6.2.1 Objetivos	30
6.2.2 Aspectos:.....	31
6.2.3 Tablas de Retención Documental	32
6.2.4 Tablas de Valoración Documental	32
6.2.5 Inventario Documental	32
6.2.6 Principios fundamentales.....	33
6.2.7 Ciclo vital de los documentos	33
6.2.8 Formación de archivos	34
6.2.9 Correspondencia	34
6.2.10 Libros de registro:	35

6.2.11	Expedientes:.....	35
6.2.12	Etapas del sistema de gestión documental	37
7.	MARCO LEGAL.....	38
7.1	PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS.....	38
7.1.1	Código Penal	38
7.1.2	Código de Procedimiento.....	38
7.1.3	Código de Comercio	38
7.2	RECEPCION DE DOCUMENTOS.....	39
7.2.1	Constitución Política	39
7.3	DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS.....	40
7.4	TRÁMITE DE DOCUMENTOS	40
7.5	ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS	41
7.6	CONSULTA DE LOS DOCUMENTOS	46
7.7	CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS	47
8.	REQUERIMIENTOS PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL	55
8.1	NORMATIVOS.....	55
8.2	ECONÓMICOS.....	55
8.3	ADMINISTRATIVOS.....	55
8.4	TECNOLÓGICOS.....	55
8.5	UNIVERSALIDAD	56
8.6	FLUJOS DOCUMENTALES DE FINESA S.A	56
8.6.1	Definición Mapa de Macro procesos	56
8.6.2	Archivo Total	56
8.6.3	Archivo de gestión	57
8.6.4	Organización física de los archivos de gestión.....	57
8.6.5	Apertura de carpetas	57
8.6.6	Organización del expediente	57
8.6.7	Almacenamiento.....	57
8.6.8	Transferencias documentales primarias.....	58
8.6.9	Cantidades	58
8.7	ARCHIVO CENTRAL.....	58
8.7.1	Ubicación física del archivo central.....	58
8.7.2	Recepción de transferencias.....	59
8.7.3	Inventarios	59
8.7.4	Consultas.....	59

8.8 LINEAMIENTOS PARA LOS PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....	60
8.8.1 Planeación y Valoración	60
8.8.2 Producción	62
8.8.3 Recepción, Direccionamiento y Organización	62
8.8.4 Transferencia y Disposición	64
8.8.5 Preservación.....	65
8.9 ALGUNAS DEPENDENCIAS DE LA EMPRESA FINESA S.A	66
8.9.1 Gerencia	66
8.9.2 Contabilidad	67
8.9.3 Tesorería	67
8.10 CLASE DE INVESTIGACION.....	67
8.11 TIPO DE INVESTIGACION	68
8.13 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	69
8.14 POBLACIÓN	69
8.15 MUESTRA	70
8.16 UNIDAD DE ANÁLISIS	70
8.17.1 La entrevista.....	70
8.17.2 La observación	71
8.17.3 La construcción de datos	71
9. MARCO METODOLOGICO	73
9.1 ENCUESTAS	73
9.2 DIAGNÓSTICO DEL ARCHIVO DE LA EMPRESA FINESA S.A	74
9.2.1 Cálculo.....	75
9.3 DIAGRAMAS DE FLUJOS	78
9.3.1 Producción De Documentos	78
9.3.2 Recepción De Documentos Externos.....	79
9.3.3 Recepción De Documentos Internos.....	80
9.3.4 Distribución De Documentos Recibidos.....	80
9.3.5 Distribución De Documentos Internos.....	81
9.3.6 Distribución De Documentos Enviados.....	¡Error! Marcador no definido.
9.3.7 Tramite De Documentos	¡Error! Marcador no definido.
9.3.8. Organización De Documentos.....	¡Error! Marcador no definido.
9.3.9 Consulta de documentos	¡Error! Marcador no definido.
9.3.10 Conservación de documentos.....	¡Error! Marcador no definido.
9.3.11 Disposición final de los documentos.....	¡Error! Marcador no definido.

10.	RECOMENDACIONES.....	91
11.	GLOSARIO.....	92
12.	CONCLUSIONES.....	97
13.	BIBLIOGRAFÍA.....	98
14.	ANEXOS	100
	ANEXO 1. CRONOGRAMA	100
	ANEXO 2. PROCESOS.....	101
	ANEXO 3. SOPORTES	106

INTRODUCCIÓN

Las entidades del sector privado se preocupan poco por mantener un buen ordenamiento y una buena organización de la información contenida en los documentos que generan y reciben, lo que no sucede con las entidades públicas, las cuales por Ley deben de cumplir con unos requisitos y una normatividad correspondiente a la gestión documental, la cual procede del Archivo General de la Nación, cuya función administrativa es salvaguardar el patrimonio documental del país y ponerlo al servicio de la comunidad. Por lo anterior, las empresas privadas a la hora de querer organizar sus archivos deben de tomar como ejemplo el hábito de las empresas del estado, seguido de las normas establecidas por el Archivo General de la Nación, razón por la cual se ha pensado que la empresa FINESA S.A, una de las líderes en el campo de la financiación de pólizas y créditos para vehículos, se acoja a la implementación de un modelo de programa de gestión documental para fortalecer su calidad en la organización de la información.

El enfoque para la implementación de un modelo de programa de gestión documental en la empresa FINESA S.A, radica en que se puedan aplicar mejores procesos de clasificación, almacenamiento y recuperación de la información, y su aplicación será basada en la Ley 594 del 2000 y la respectiva normatividad publicada por el Archivo General de la Nación, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos, los cuales evidenciarán resultados de suma importancia como contar con una mejor organización en el archivo y en el préstamo de los documentos para agilizar los procesos administrativos dentro de la entidad, que permita facilitar el acceso a la información de forma adecuada, y para conseguirlo, el modelo de programa de gestión documental debe de cumplir con las expectativas de la empresa en cuestión, de la cual se darán a conocer sus antecedentes, seguido de un diagnóstico de la situación en la que se encuentra el

archivo. Posteriormente el diseño del modelo se detallará como parte teórica de los procedimientos que se llevarán a cabo para la consolidación del mismo y en la parte final se plasmara la forma de implementación, que conllevara a la anhelada organización.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cómo elaborar el programa de gestión documental para la empresa FINESA S.A.?

Para desarrollar el problema, se lleva a cabo la ejecución del trabajo en las instalaciones de la empresa FINESA S.A, con sede en la dirección calle 2ª oeste # 26 A 12, del barrio San Fernando, de la ciudad de Santiago de Cali, que, por su densa actividad administrativa, da pie para la generación de información en soportes diferentes, donde se plasman las distintas decisiones que han sido tomadas para la tramitación de los servicios que se ofrece a los clientes.

En la actualidad el archivo semiactivo se encuentra ubicado en el sótano de dos casas que están frente al edificio administrativo, el cual está bajo la custodia de una jefe de archivo la cual también es jefe del área de compras, su asistente que es coordinadora de archivo y coordinadora del área de venta de cartera, y cuatro asistentes, todas ellas sin conocimientos sobre la archivística y ejercen los respectivos cargos como figuras de que existan unas personas responsables de que la información que se genera cada mes en la empresa llegue hasta el archivo en las respectivas carpetas. A parte de lo anterior no hay espacio para la división del archivo central e histórico y por no contar con una política institucional, lo único que se hace es introducir los documentos de los clientes en una carpeta, la cual se lleva por apellidos y número de cedula, sin existencia de un estudio de tipología, valoración y retención documental, lo que ligado a la falta de asesoría a los empleados, más el incremento de la producción documental han llevado a la entidad a transformar su archivo semiactivo en un fondo acumulado.

La empresa FINESA S.A, a pesar de que cuenta con un archivo no le ha dado la merecida importancia a los documentos que en él se albergan, razón por la cual la única restricción de ingreso a dicho lugar es después de las cinco de la tarde, cuando las personas que únicamente lo

pueden acceder son las encargadas de su custodia, sumado al jefe de auditoria, la jefe de recursos humanos y la gerente por medio de tarjetas inteligentes, pero en el transcurso del día, antes de la hora indicada cualquier empleado lo puede acceder y con la ayuda de una de las auxiliares ubican la información que requieran. También la estantería se queda corta para el almacenamiento y sirve como bodega de algunos materiales obsoletos como computadores, sillas, mesas, bombillas entre otros con la existencia de una cocineta.

No existen tablas de retención documental, ni tablas de valoración documental, las dependencias clasifican según les convenga y la oficina de auditoria trabaja en la realización de algunos cambios concernientes al manejo de la documentación aprovechando los aportes que se han dado a través de las entrevistas al personal de empleados, en las cuales se han detectado carencias que se están tratando de corregir con la ayuda de este trabajo. En cuanto a la producción de los documentos se observa que se han generado nuevos formatos, los cuales a pesar de estar modificados entraron en uso, pero se siguen utilizando los antiguos, lo que significa que no cuentan con versiones de modificación de documentos y aunque son socializados no se obliga a su uso. Las historias laborales de los empleados se ubican en la oficina de recursos humanos y la localización de los expedientes no es muy sencilla puesto que no se guardan por fechas y se encuentran faltantes en la documentación y se almacenan sin procedimientos archivísticos, ocasionando que la búsqueda de la información se torne un poco pesada y se encuentre material en proceso de deterioro a falta de una constante actualización. También se encuentran documentos sin foliación, varias copias de documentos de identificación, documentos mal perforados, fotocopias ilegibles, carpetas solo con los apellidos y nombres del trabajador más el número de cedula que los pueda diferenciar, datos que son marcados a mano, entre otros.

Los hallazgos evidenciados suministran información negativa en cuanto a la existencia de los requerimientos que cumplan con el ciclo vital de los documentos (archivo de gestión, central e histórico), lo que es originado por la falta de una guía o manual que explique cómo organizar la información durante los procesos de ingreso, permanencia y traslado, dificultando la conservación y la consulta, y se resalta nuevamente que la administración de las historias laborales no están a cargo de una persona capacitada en procesos archivísticos.

2. JUSTIFICACIÓN

La Ley 594 de 2000, conocida como Ley general de archivos, regula en su título V, la gestión de los documentos y dentro del mismo, en el artículo 21, la obligación de las entidades públicas y privadas que ejecuten funciones públicas de elaborar un plan o programa de gestión documental y por lo general las empresas privadas gozan de un mejor ordenamiento que las entidades públicas, pero en materia de procesos archivísticos se hace una excepción, debido a que la Ley citada al inicio, ha obligado a que se implementen los programas de gestión documental, y es así como entidades del tipo de universidades públicas, la presidencia de la república, el ministerio de minas y energías, entre otras, lo han diseñado y lo han aplicado, obteniendo buenos resultados en sus modelos. Conociendo sobre ello, se hace necesaria la implementación de un modelo de programa de gestión documental con el firme propósito de analizar los procesos archivísticos orientados bajo la normatividad vigente emanada por el Archivo General de la Nación.

La empresa FINESA S.A, desarrolla sus actividades en el campo de la financiación; por ende, la documentación producida y recibida por la entidad, se debe de clasificar y conservar con un alto grado de seguridad por la información que en ella se maneja, debido a la gran cantidad de negocios (transacciones) que en su interior se generan y para que, en el momento de presentarse alguna novedad, esta se pueda verificar de forma eficiente y eficaz, dando paso a soluciones oportunas. También, porque en este tiempo existen herramientas que les permite a las personas solicitar información para estar más enterados sobre alguna situación en la que estén comprometidos o simplemente hacer seguimiento de su tramitación, como lo estipulado en la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, sobre el acceso a la información.

Al emplear un programa de gestión documental se minimiza el costo de buscar la información de manera cargante y como ha sucedido en algunas ocasiones que la búsqueda no arroja resultados,

generando pérdida de tiempo tanto del cliente (interno y externo), como del empleado encargado, inclusive convirtiéndose en un reproceso que afecta el normal funcionamiento y la imagen corporativa.

3. ALCANCE

La aplicación del modelo del Programa de Gestión Documental en la empresa Finesa S.A, ofrecerá una serie de soluciones para mejorar los procesos administrativos; al implementarse el PGD, contribuirá para que las dependencias den uso eficiente a la Producción y Administración Documental.

Al efectuar este proceso de Gestión Documental en Finesa S.A, se obtendrán beneficios en la producción, recepción, direccionamiento y organización de documentos, distribución, consulta, transferencia y disposición, y preservación documental.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar un modelo de programa de gestión documental para la empresa FINESA S.A, para garantizar una adecuada organización y ordenación de la documentación generada y recibida por la entidad, basándose en la normatividad que rige el Archivo General de la Nación.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico de la forma cómo se archiva la documentación.
- Establecer los procedimientos para el proceso de la organización de los documentos.
- Mejorar los procesos documentales dentro de la entidad.
- Definir el Procedimiento del Ciclo Vital del Documento dentro de la Empresa el cual contempla actividades, flujos de información, formatos establecidos y aplicables para los procesos de gestión documental de la empresa Finesa S.A.

5. MARCO REFERENCIAL

FINESA es una compañía de financiación especializada cuyo capital es 100% privado. Fue creada el 22 de diciembre de 1998 por un grupo de ejecutivos con más de 20 años de experiencia en el tema de generación, administración, compra y venta de cartera prendaria de vehículos. La oficina principal está en la ciudad de Cali y tiene agencias comerciales en Pereira, Pasto y Manizales.

FINESA, con recursos propios, se dedica exclusivamente a la generación de cartera de créditos para adquisición de vehículos y de primas de seguros.

Para fondear su operación recurre al crédito bancario y a la venta de cartera. FINESA NO CAPTA recursos del público y es una compañía reconocida por su agilidad y eficiencia.

5.1 MISIÓN

Somos una empresa que trabaja de manera eficaz y eficiente en la prestación de servicios financieros que puedan satisfacer las necesidades de sus usuarios, al contribuir en la adquisición de vehículos nuevos o usados de todo tipo, a través de un talento humano con disposición y calidad, capaz de brindar una adecuada orientación que acerque a la población a sus sueños anhelados.

Adicionalmente Finesa S.A. vela porque la población pueda sentirse segura mediante la financiación de varios tipos de pólizas (salud, vehículos, transporte, entre otras), que permite proteger a todos y todo aquello que más les importa.

5.2 VISIÓN

Constituirse, en el ámbito nacional, como una empresa líder, sólida y sobresaliente en la prestación de servicios de financiamiento para vehículos y pólizas, destacándonos por nuestra gran calidad humana con valores éticos que contribuyan en el cumplimiento de los objetivos de nuestros usuarios.

5.3 HISTORIA DE LA EMPRESA



Finesa S.A. fue creada el 22 de Diciembre de 1998 en la ciudad de Cali, por un grupo de ejecutivos con una gran experiencia en la generación, administración, venta y compra de cartera prendaria de vehículo, para ofrecer el servicio de créditos para vehículos, ubicándose inicialmente en la Avenida 6A en el Edificio BBVA en el 2º Piso.

En el año 2000, la compañía realiza un cambio en el departamento comercial para buscar nuevos mercados, encabezado por el señor Francisco Sinisterra (Gerente Comercial) se intenta ingresar a la ciudad de Pereira. Este gerente iba hasta esta ciudad a abrir convenios con los concesionarios

para poder establecer una agencia, logran el objetivo en el 2002 cuando se abre en la ciudad de Pereira la primera agencia de la compañía.

Las cosas van marchando muy bien en las dos ciudades, donde la empresa está ganando territorio en el mercado, es en ese momento cuando la directiva decide abrir dos agencias en el 2004 en las ciudades de Pasto y Manizales.

En el 2006 la compañía amplía su portafolio de servicios, iniciando con la línea de financiación de pólizas, que fue un éxito, siendo hoy en día la financiera dominante el mercado de este tipo de créditos, teniendo cobertura de créditos a nivel nacional ya que se tiene funcionarios en las ciudades de Montería, Barranquilla, Cúcuta, Villavicencio, Bogotá, Medellín, Tunja, que operan desde las oficinas de las aseguradoras con que se tienen convenio como por ejemplo Allianz Seguros, Seguros del Estado, etc.

Con la nueva línea de crédito, la compañía busca ampliar la cobertura de créditos para vehículos, por eso, en el 2007 se abre la agencia de Armenia.

El 2008 fue complicado para la compañía, la recesión de Estados Unidos afecto el mercado automotriz, donde se ve involucrado la empresa por la baja compra de vehículos y perdida de varios empleos afecto la cartera porque no se recaudaba.

Para el 2009 la compañía sale del bache del año anterior, y busca ampliar su portafolio de servicios naciendo la compañía hermana de Finesa llamada Finesa Seguros y Compañía Ltda, que es corredor de seguros ofreciendo a los usuarios una variedad de opciones para estar asegurado en vida, para asegurar el vehículo, la casa, la empresa, etc.

Igualmente, para el 2009 inician con el proyecto del edificio Finesa, ubicado en la Calle 2ª Oeste No. 26A – 12 Barrio San Fernando, siendo las oficinas a partir de marzo de 2012.

La compañía en el 2013 continúa con su plan de expansión abriendo agencias en las ciudades de Popayán y Tuluá.

Para el futuro, la compañía busca ganar más participación en el mercado, porque el 2015 ha sido un año difícil, debido a que las ventas de vehículos bajaron considerablemente con relación a los años anteriores por consecuencia de la subida del dólar en el último año, sabiendo esto no se busca una ampliación en tamaño sino que busca ganar más participación en el mercado, es la política que tiene Finesa y es a lo que esta enfoca la compañía, pero esta postura puede cambiar si el mercado cambia.

Actualmente Finesa S.A. es una compañía especializada en financiación que, propiamente, tiene dos líneas de servicios, las cuales son créditos para vehículos y la financiación de primas de pólizas, y una hermana aliada para el ofrecimiento de primas de seguro (Finesa Seguros y Compañía Ltda.).

5.1.2 5.3.1 Créditos para vehículos:

Su principal producto es la realización de créditos para vehículos, por ser el servicio con el cual inicio operación. Durante los 17 años que ha estado en el mercado Finesa S.A. ha realizado varios convenios con los concesionarios de todas las marcas de vehículos que están en las ciudades en las cuales se tiene operación.

Estos concesionarios son los principales clientes de la compañía, ya que se busca tener buena relación con ellos haciendo convenios de pagos de comisiones y/o premios por referir al cliente final (comprador), estos incentivos no son solo con los concesionarios sino también para los vendedores que viven el día a día y son los que finalmente pueden referir al cliente e influenciarlo para que tome el crédito, por eso, es fundamental la buena comunicación que tiene

el asesor comercial de Finesa con los vendedores de los concesionarios y los propios concesionarios.

Para prestar este servicio Finesa tiene doce (12) departamentos y áreas para cumplir de la mejor manera esta producción que son: el comercial, análisis de crédito, operaciones, tesorería, archivo, servicio al cliente, contabilidad, cartera, jurídico, auditoría, talento humano y sistemas.

Adicional su aliada, Finesa Seguro y Compañía Ltda., le brinda apoyo en la oferta y proceso de aseguramiento de los vehículos, cuando el cliente lo desee o el área de análisis así lo estipule.

El cliente final (comprador) va al concesionario a cotizar el vehículo, cuando decide cual carro va a comprar, es cuando el vendedor refiere al comprador a Finesa a través del asesor comercial que visita el concesionario, este funcionario que tiene por característica una formación profesional como administración de empresas, economistas, etc. Continuando con el proceso el asesor le solicita la documentación necesaria al cliente, para que sea estudiado si se le puede realizar el crédito.

Una vez el cliente entregue toda la documentación el asesor comercial pasa los papeles al área de análisis de crédito, que se encarga de registrar la solicitud del cliente al sistema SIIF, que es el software que da apoyo para operación diaria de la compañía. Una vez está registrado, un analista de crédito, persona con cierta experiencia en esta labor ya que la compañía no invierte mucho tiempo en capacitar este personal, toma la documentación, para evaluar si es viable realizarle el crédito al cliente, entonces revisa las centrales de riesgo, la capacidad de pago, referencias laborales y/o comerciales, entrevista al cliente telefónicamente, y cuando se realiza esta verificación el analista da una respuesta que puede ser negado, aplazado o aprobado,

indicando al asesor su respuesta. Si el crédito es aprobado el comercial informa al vendedor del concesionario y le envía una carta de aprobación.

Luego la documentación pasa al departamento de operaciones para que se realicen los papeles que debe firmar el cliente como el pagare, prendas, autorización de desembolso, seguro de vida, etc., el primer funcionario de este departamento es quien atiende al cliente para que firme estos papeles, esta persona tiene como característica ser joven y que está en proceso de una formación profesional. Cuando el cliente firma se lleva una copia de la prenda al concesionario para que sea matriculado el vehículo con prenda a favor de Finesa, una vez salga el trámite y el cliente asegure el carro, se procede a realizar el desembolso; pero para poder realizar el trámite, el departamento de operaciones revisa la documentación para validar que estén en orden los papeles diligenciados por el cliente, además se liquida las comisiones que se debe pagar al concesionario y al vendedor.

Esta tarea es realizada por dos funcionarios que tienen como característica ser personas con una formación profesional y tiene una larga trayectoria dentro de la organización. Para continuar con el proceso de desembolso la documentación pasa al área de Seguros para que se revise los seguros de vida y autos, para que cumplan con las condiciones exigidas por la financiera, las personas que están en este departamento tienen como característica una experiencia en la parte de seguros que fue adquirida dentro de la empresa. Luego de ser revisadas estas pólizas se registran en el sistema SIIF para poder hacer el seguimiento en la renovación de la póliza y el cliente envíe la nueva vigencia de la póliza, porque el vehículo debe estar asegurado mientras el crédito está activo.

Cuando toda la documentación esta revisada y cumple con las condiciones de la compañía se pasa a tesorería para que realice el desembolso del crédito. El personal de este departamento, y el de auditoria tienen como característica una formación en contaduría pública, y una vez tesorería haya desembolsado el crédito es revisado con el departamento de auditoria para que todo quede en orden, y luego los documentos son archivados.

La mayor parte de esta operación se realiza en la ciudad de Cali, en el edificio de Finesa ubicado en la Calle 2° Oeste No. 26A – 12 Barrio San Fernando, pero en las agencias hay funcionarios del departamento de análisis de créditos, del departamento comercial, pero los otros procesos están centrados en la oficina principal, ubicada en Cali.

5.1.3 5.3.2 Financiación de primas de seguros:

Desde el inicio de esta línea de negocio en el 2006, Finesa ha buscado tener convenio para financiar las pólizas de todos los ramos como de vehículos, de propiedad horizontal, hogar, salud, entre otros seguros de varias aseguradoras como ejemplo: Allianz Seguros, Previsora, Seguros del Estado, Colpatria, Solidaria, QBE Seguros, Global Seguros y entre otras.

Para el éxito de este tipo de negocio, al igual que en la línea de créditos de vehículos es importante tener una buena relación con el intermediario de seguros ya que esta persona tiene una gran variedad de opciones para financiar la póliza del cliente, y puede influenciar en gran medida tanto la compañía con quien se tome el seguro, como con quien financiarlo.

Cuando el cliente quiere tomar una póliza va donde un intermediario de seguros que le cotiza la mejor opción de cobertura para el interesado. El cliente tiene dos opciones de pago, la primera es pagar de contado y ese pago lo realiza directamente a la aseguradora y la segunda forma es a través de una financiación y es cuando entra Finesa S.A. Cuando el cliente toma la opción de financiación, el asesor de seguros lo hace diligenciar la solicitud de crédito, donde igualmente firma el pagare, ya que esta línea de negocio no necesita un estudio de aprobación porque una vez sea diligenciado el formato esta pre-aprobado el crédito.

Para cumplir con esta operación Finanprimas tiene cuatro (4) áreas que son: comercial, operativo, cartera y servicio al cliente, y apoyo por los departamentos de contabilidad, sistemas, recurso humano y tesorería.

Entonces cuando diligencia la solicitud el intermediario de seguros le entrega los documentos al asesor comercial de Finesa que lo visita, que tiene como característica tener una larga experiencia en la compañía, luego pasa la documentación al departamento de operaciones y este personal tiene como característica estar en formación profesional, los cuales ingresan la información del cliente al sistema SIIF y llaman al cliente a confirmar los datos, y con esto se realiza el desembolso del valor de la póliza a la aseguradora.

Luego el departamento de cartera realiza la labor de cobranza y este personal tiene como característica tener una larga experiencia en este tipo de trabajo, porque la compañía no invierte mucho tiempo en capacitar y el área de servicio al cliente se encarga de solucionar todas las dudas de los clientes y tienen como característica haber estado inicialmente en el departamento de cartera.

Es de aclarar que la operación está centrada en la oficina principal ubicada en la ciudad de Cali, porque en las otras ciudades que se tiene funcionarios como en Barranquilla, Montería, Villavicencio, Tunja, Bogotá, Medellín, etc., solo hay asesores comerciales.

5.1.4 5.3.3 Finesa Seguros y Compañía Ltda.:

Desde sus inicios en el 2009, Finesa Seguros y Compañía Ltda. como corredor de pólizas ha buscado tener convenios con las aseguradoras que existen en el mercado para tener una gran variedad de opciones que ofrecer al cliente, para asegurar ya sea el vehículo, su casa, su empresa, su salud, su vida, etc., por eso hoy en día tiene convenio con la mayoría de las aseguradoras que hay en el mercado colombiano como por ejemplo: Allianz Seguros, Solidaria, Colpatria, Liberty Seguros, Mapfre Seguros, Seguros Bolívar, QBE Seguros, entre otras.

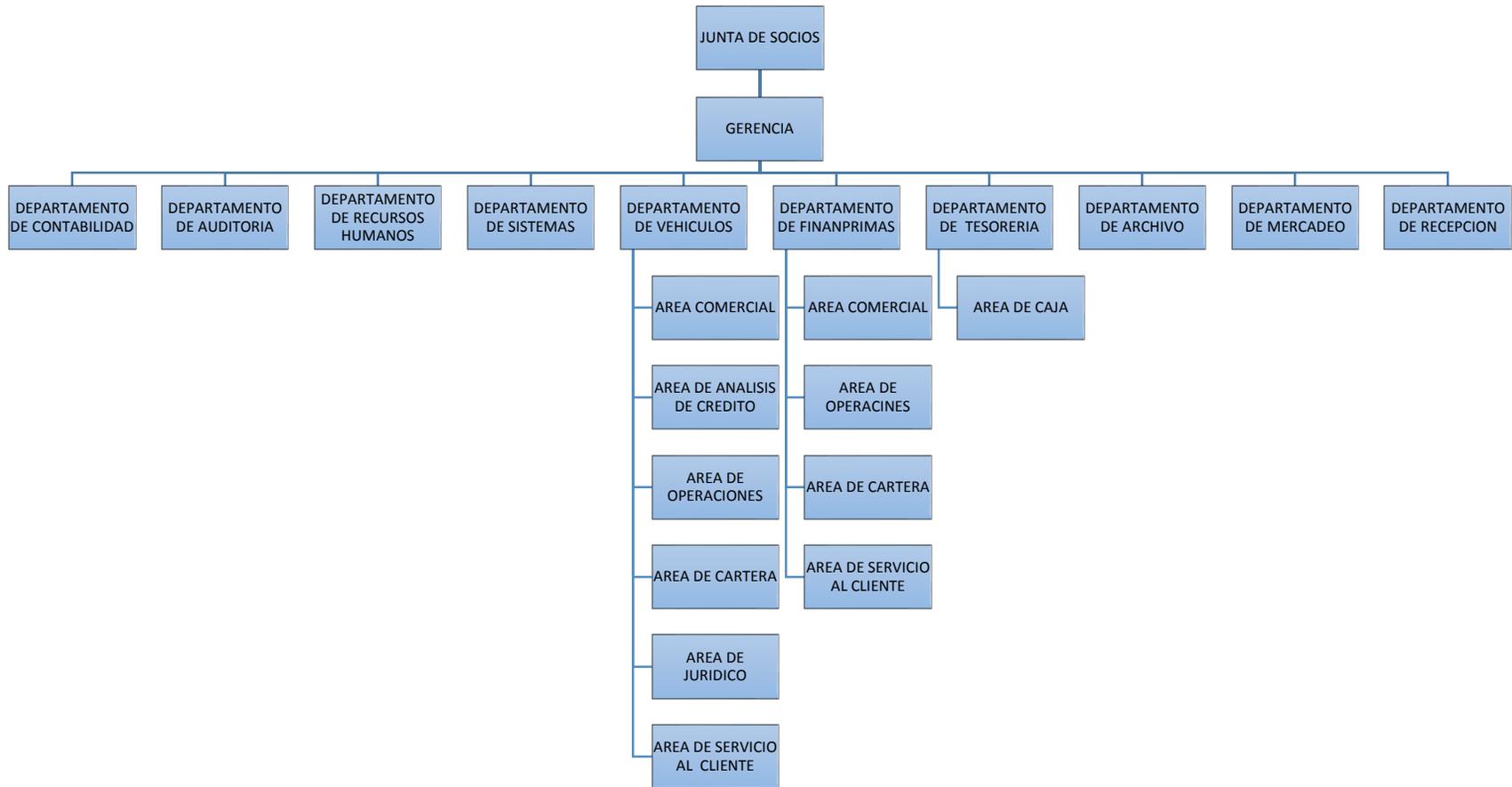
Finesa Seguros y Compañía Ltda. Para cumplir con esta operación está dividida en cuatro (4) departamentos que son: comercial, operaciones, cartera y contabilidad.

El cliente llega a Finesa y solicita una cotización de una póliza, el asesor comercial que tiene como característica ser experto en el ramo de los seguros, le busca la mejor opción que se ajuste al cliente con un cotizador que se llama Agente Motor, que es una herramienta tecnológica que está relacionada con todas las aseguradoras, que solo ingresando los datos del cliente genera todas las cotizaciones posibles.

Si la persona acepta tomar la póliza se le pide que firme la documentación necesaria para poder emitir el seguro e inicie con la cobertura, una vez lo hace los papeles se pasan al personal del

departamento de operaciones que tienen como característica estar en formación profesional y tiene un nivel medio de conocimiento en el ramo de seguros, proceden a ingresar los datos al sistema y emiten la póliza. Luego esa documentación pasa al área de cartera, y el personal del departamento que tienen como característica tener poca experiencia en seguros, se comunican con el cliente para que indique la forma de pago de la póliza, la cual puede ser pago de contado directamente a la aseguradora o a través de financiación.

5.4 ORGANIGRAMA FINESA SA



5.5 ANTECEDENTES Y SITUACION ACTUAL

El Archivo General de la Nación es el ente que rige las políticas archivísticas de la república de Colombia y depende del ministerio de gobierno, y según la trayectoria, desde sus inicios ha tenido la responsabilidad de exponer los manejos de la gestión documental en el país, regular el sistema y la red nacional de archivos, también contribuir con normas en pro de la conservación del patrimonio documental. La unión de normas con políticas emanadas del Archivo General de la Nación, han facilitado las consultas de información por parte de la ciudadanía, al haber aplicado mejoras para la gestión pública y por la integración de tecnología y comunicación, que hacen que los archivos progresen.

Actualmente las empresas públicas y privadas no cumplen por completo con la normatividad requerida, lo que genera una dificultad en la materia archivística del país, siendo la carencia de recursos para la ejecución de dichas acciones, la principal causa. Por ese motivo se debe de trabajar la parte del compromiso de los funcionarios encargados y los directivos de las empresas para que entiendan lo benéfico que puede resultar y lo que se puede conseguir con la implementación de la respectiva normatividad dentro de las entidades que tienen a su cargo y para ello se debe acentuar en lo que se estableció en la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información, ley 1712 del 6 de marzo de 2014, la cual en su artículo 3 hace referencia a algunos principios que se deben de aplicar para garantizar un acceso eficaz y eficiente a la información, generando conciencia en las personas encargadas de facilitarla para que realicen sus labores con ética profesional.

También en el acuerdo 07 de 1994 se estipulan normas de responsabilidad para los funcionarios públicos, lo que ligado a la ley nombrada anteriormente, fortalece la decisión de FINESA S.A para la creación del programa de gestión documental, cuya finalidad será la de identificar

plenamente sus agrupaciones documentales, para clasificarlas según las directrices que se logren consolidar. La gestión documental aplicada en las empresas de forma manual o automática mejora los procesos de entrada y salida de los documentos, es decir; el movimiento interno y externo de los mismos, hasta que llega el momento de su destrucción. Lo que indica que durante las actividades laborales diarias dentro de una empresa, se requiere del uso de al menos un documento, en el cual se registra la información.

Es de resaltar y de hacer énfasis en que las empresas deben de disponer de una gestión de los documentos, y si la tienen, trabajar en la mejora continua porque de esa manera optimizarán sus procesos.

6. MARCO TEORICO

La información de las entidades debe de permanecer organizada debido a que es prueba fiel de las actividades administrativas que se ejecutan en su interior, y como tal, es de suma importancia, porque integra la historia de las mismas, pero para contar con una buena organización y conservación de la información en las empresas, se debe de hacer énfasis en la gestión documental, la cual, al principio era de obligatoria aplicación para las empresas públicas, pero en la actualidad, con el surgimiento de resoluciones como la 8934 de 2014, dictada por la superintendencia de industria y comercio, se obliga a que las empresas privadas que estén bajo la vigilancia y supervisión de dicha organización, también cumplan con las directrices que proceden de la ley 594 de 2000, en materia de organización documental y organización de archivos, , dando muestra de la importancia que tiene la gestión documental para el manejo de los documentos y los archivos de las entidades, para que sea practicada con fines de ejecutar una administración más eficiente.

En la empresa FINESA S.A se debe de implementar un programa de gestión documental que dé pie a la ejecución de los procesos legales y administrativos con los documentos producidos, recibidos y tramitados, que siga la línea normativa de lo estipulado por el Archivo General de la Nación, y aporte beneficios de tipo económico y administrativo, que contemplen la normatividad como la principal herramienta para la creación de dicho programa. En cuanto a la importancia de la gestión documental para las empresas, se destaca un artículo del periódico El Tiempo¹ donde se describe como hay entidades que se encargan de brindar toda una red de servicios para organizar la documentación de otras empresas, brindándoles la tranquilidad de saber con qué

¹ <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1029233>

recursos de información cuentan, para ponerlos a disposición tanto de clientes internos como de externos según los requerimientos.

La buena administración de la información se refleja cuando se ha realizado una respectiva clasificación y organización en sus procesos de tratamiento, dando pruebas de la sustentación dentro de cada una de sus fases.

6.1 CONCEPTOS

6.1.2 6.1.1 Documento

Según el Archivo General de la Nación el documento es Información registrada, cualquiera sea su forma o el medio utilizado.

Para el consejo nacional de archivos es toda expresión testimonial de las actividades del hombre, de los grupos humanos y de las instituciones en cualquier lenguaje y en cualquier tipo de formato o soporte material.

Según el artículo 251 del Código de Procedimiento Civil, son documentos los escritos, impresos, planos, dibujos, cuadros fotografías, cintas cinematográficas, discos, grabaciones, magnetofónicas, radiografías, talones, contraseñas, cupones, etiquetas, sellos y, en general, todo objeto mueble que tenga carácter representativo o declarativo, y las inscripciones en lápidas, monumentos, edificios o similares.

6.1.3 6.1.2 Archivo

El Reglamento General de Archivos establecido por el Archivo General de la Nación, dice que: "Archivo es uno o más conjuntos de documentos sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución

pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden para servir como testimonio o información para la persona o Institución que los produce, para los ciudadanos o para servir de fuente de historia".

6.1.4 6.1.3 Gestión Documental

Para el Archivo General de la Nación en la Ley 594 de 2000 se define Gestión Documental² como “Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación”

El Consejo Internacional de Archivos define Gestión Documental como “área de gestión administrativa general relativa a conseguir economía y eficacia en la creación, mantenimiento, uso y disposición de los documentos.

6.1.3.1 Objetivos

- Aplicar totalmente los reglamentos determinados por el Archivo General de la Nación.
- Realizar el respectivo control a los documentos generados según su función.
- Evitar la generación de documentos que no son necesarios.
- Minimizar tareas y procesos de generación de documentos.
- Optimizar la recuperación de la información.
- Organizar los documentos para beneficiar la toma de decisiones.

² <http://archivosadminterm-aii.blogspot.com.co/2010/05/gestion-documental-se-entiende-por.html>

6.1.3.2 Antecedentes

La gestión de documentos logro reconocimiento oficial en estados unidos a mediados del siglo XX y genero un revolcón en las practicas archivísticas debido a la formulación del concepto del ciclo de vida de los documentos, lo cual fue determinante para establecer la ruta y circulación de los documentos desde su creación hasta el momento de su destrucción o conservación, reconociendo su valor histórico.

En Colombia el termino gestión de documentos³, aparece en el reglamento general de archivos, en el acuerdo 07 de 1994, el cual fue expedido por el Archivo General de la Nación y en la temática aborda factores como la responsabilidad que se debe de tener ante le gestión documental, la organización de archivos administrativos, sistemas que se emplean para la gestión de documentos, valoración documental, transferencias de documentos con valor permanente y eliminación de documentos.

En 1996, el Archivo General de la Nación, realizo una publicación denominada “Gestión Documental: bases para la elaboración de un programa” y en ella orienta sobre la forma de cómo se debe implementar un programa de gestión documental.

En la ley general de archivos o ley 594 de 2000, la gestión documental esta referenciada en el título V, artículos 21 al 26, y en ellos se determina la obligación para las entidades públicas de realizar programas de gestión documental, también sobre formación y procesos de archivos, tablas de retención documental, inventarios y reglamentación de documentos contables entre otros.

³ <http://revistas.lasalle.edu.co/index.php/co/article/view/2126/1985>

6.2. PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Se puede definir como la agrupación o asociación de directrices que se deben de aplicar para lograr la ejecución de los procedimientos y procesos de la gestión documental dentro de las entidades, tales como:

- Producción.
- Recepción.
- Distribución.
- Tramite.
- Organización.
- Consulta.
- Conservación.
- Disposición final de los documentos.

6.1.5 6.2.1 Objetivos

El programa de gestión documental dentro de su desarrollo procura:

- Destacar el valor de los documentos y archivos como pieza fundamental para la buena administración de la empresa.
- Minimizar los procesos y establecer control sobre la producción documental.
- Normalizar los procedimientos para recibo, radicación y distribución de la correspondencia.
- Facilitar la recuperación de la información de manera ágil y eficiente.
- Implementar las bases para el desarrollo de las tablas de retención documental.

- Transformar los archivos en auténticas fuentes de información que resulten útiles para la administración.

6.1.6 6.2.2 Aspectos:

En la elaboración del programa de gestión documental se tienen en cuenta los siguientes:

Administrativos: hacen énfasis en las situaciones administrativas de la gestión de documentos.

Económicos: se concentran en análisis con respecto a las situaciones económicas de la gestión de documentos.

Archivísticos: son los pilares del programa, porque son los que están estipulados en la ley 594 de 2000, tales como: los conceptos de archivo total, el ciclo vital de los documentos, el principio de procedencia y el principio de orden original.

Cuadro de clasificación

Se define como el primer instrumento de descripción del Fondo Documental, de su precisión y exactitud depende: el conocimiento del fondo, la organización del archivo y la información al usuario. Los cuadros de clasificación pueden ser útiles en fondos públicos y privados.

Los cuadros de clasificación, deben ser simples, sencillos y flexibles; simples y sencillos para que puedan ser aplicados por cualquier persona; flexibles, para que sea posible incluir nuevas anexiones, sin que se tenga que alterar toda la estructura de clasificación. Además de considerar estas características, es importante que el cuadro de clasificación se codifique, es decir, que se asigne una clave alfanumérica, de esta manera se podrán localizar los documentos de manera más rápida en el archivo.

6.1.7 6.2.3 Tablas de Retención Documental

Elaboradas y adoptadas para la implementación del Programa de Gestión Documental, según las etapas y demás aspectos contemplados en el Decreto 2578 de 2012, tienen definidas las series y subseries documentales que administra la entidad.

6.1.8 6.2.4 Tablas de Valoración Documental

La Tabla de Valoración Documental (TVD) es la organización del Archivo Central o Semi-Activo de las empresas mediante series y subseries, estableciendo según la tipología, las políticas y normas internas de la empresa la Disposición Final de los Documentos con las siguientes convenciones:

- Conservación Total
- Digitalización M: Microfilmación
- Eliminación
- Selección

Las TVD deben ser diligenciadas por la Oficina Productora, teniendo en cuenta cada una de las etapas de evolución institucional identificadas, al igual que las estructuras reconstruidas u organigramas para cada etapa de la vida institucional, citando fuentes correspondientes.

Toda Tabla de Valoración Documental debe ir anexa a un listado de normas internas y externas que sustentan decisiones de retención y disposición final.

6.1.9 6.2.5 Inventario Documental

El Inventario Documental, permite controlar la producción de los documentos, su existencia física y transferencias en cada fase del archivo (Gestión, Central e Histórico) para que a la hora de presentarse novedades administrativas como traslados, retiros, fusión de dependencias o

supresión de la entidad, se cuente con la documentación debidamente organizada e inventariada, permitiendo facilitar las entregas oportunas. Esto se hace a través del Formulario Único de Inventario Documental (FUID) conforme al Acuerdo 042 del AGN donde se contemplan series, subseries, fechas extremas, unidades de conservación, frecuencia de la consulta etc.

6.1.10 6.2.6 Principios fundamentales

Anteriormente los archivos se organizaban según diferentes temáticas e ideologías o por sistemas que no tenían nada que ver con los documentos, como el sistema Dewey, que se usa para libros y revistas, entre otros. A raíz de esta situación, en 1814 nace el principio de procedencia, sugerido por el archivista e historiador francés Natalis de Wailly, y cuya idea sobre el fondo de archivo, era la de mantener reunidos los documentos que provenían de un mismo ente, respetando de esta manera los fondos.

La creación del principio de procedencia, no aseguraba que las agrupaciones documentales que se conservaban en el interior del fondo, se pudieran mezclar las unas con las otras y según ese precedente en 1881, el historiador H Von Seybel, genera el principio de orden original, el cual establece que la organización referida al fondo por la unidad productora no se debe alterar.

6.1.11 6.2.7 Ciclo vital de los documentos

Los documentos son considerados como organismos vivos, los cuales son creados o recibidos, con una forma física en papel, electrónica, magnética o fotográfica entre otras, con un contenido informativo en todos sus sentidos. Dichos documentos se utilizan y se mantienen, se describen, analizan, rearchivan, reorganizan, cumplen con su tiempo de función y su edad aumenta progresivamente según sus valores.

6.1.12 6.2.8 Formación de archivos

Según el ciclo vital de los documentos, los archivos se forman de la siguiente manera:

6.2.8.1 Archivo de gestión

En este punto los documentos se generan en cumplimiento de sus funciones, se clasifican, se ordenan, se conforman los expedientes y la información se mantiene en uso constante.

6.2.8.2 Archivo central

En este archivo los documentos se mantienen por determinado tiempo, exactamente después de haber cumplido con su producción y trámite, pasando por una valoración, selección y eliminación. Cumpliendo con los valores primarios de carácter administrativo, fiscal, legal, técnico o contable, para que se le permita a las tablas de retención documental hacer su función de determinar el tiempo que deberán de permanecer para ser consultados.

6.2.8.3 Archivo histórico

Los documentos deben de cumplir con los valores secundarios de carácter científico, cultural e histórico, para que puedan hacer parte de este archivo, debido a su riqueza testimonial e informativa para ser conservados de manera permanente.

6.1.13 6.2.9 Correspondencia

Es la documentación que recibe y envía cada una de las unidades administrativas de una entidad, cuya información está registrada en diferentes medios tales como: papel, fax, magnéticos, digitales o correo electrónico y sirve para aportar información en todos los aspectos y contextos.

6.2.9.1 Organización

- La correspondencia no se debe clasificar y ordenar por entradas y salidas, sino que cada comunicación debe ir unida a su respuesta.
- La correspondencia, tanto emitida como recibida, que forma parte de un expediente, se ordena con dicho expediente.

- La correspondencia que acompaña a una información importante, facturas, informes u otros documentos, se archiva en función de esta información adjunta.
- La correspondencia que se organiza como tal es la que no forma parte de un expediente ni acompaña a una información importante, es decir, que se limita a una información más genérica.

Se debe agrupar en:

- Correspondencia externa: Cuando se trata de correspondencia entre una unidad administrativa y unas personas o instituciones ajenas a la misma.
- Correspondencia interna: Cuando se trata de correspondencia o notas interiores entre unidades administrativas.
- En cada una de estas dos grandes divisiones de la correspondencia pueden aplicarse a su vez nuevas subdivisiones, de acuerdo con el volumen y diversidad de correspondencia que se genere en cada oficina.

6.1.14 6.2.10 Libros de registro:

El registro es un instrumento jurídico, cuya finalidad es conseguir un sistema de control y de garantía externa e interna de los documentos que se presentan en la Administración y de los documentos oficiales que se envían a otros órganos o a particulares. El registro permite certificar la existencia de un documento aunque éste no se haya conservado.

6.1.15 6.2.11 Expedientes:

Constituyen la unidad documental básica en todo tipo de archivos.

- Definición: Se entiende por expediente administrativo como “una unidad documental formada por un conjunto de documentos generados, orgánica y funcionalmente, por un sujeto productor en la resolución de un mismo asunto”.
- Estructura del expediente: debe ser lógica, coherente y cronológica, ordenándose los documentos de acuerdo con el procedimiento o trámite seguido. Los criterios de formación del expediente administrativo deberán ser uniformes y conocidos por todo el personal involucrado en dicha tarea.
- Cada expediente debe estar contenido en una carpetilla o guarda exterior en donde se anotarán todos los datos que identifiquen dicho expediente: nombre de la oficina que lo ha tramitado, fecha de iniciación y finalización, resumen del asunto, número de documentos, código del cuadro de clasificación con la denominación de la serie y signature de instalación.
- Se aconseja integrar cada documento en su expediente desde el primer momento; ya que transcurrido un tiempo resulta más difícil hacerlo con acierto.
- Se ha de evitar la extracción de documentos originales de los expedientes en tramitación a solicitud de terceros; en este caso se fotocopiarán y devolverán inmediatamente a su lugar.
- Si fuera necesario extraer un documento original de su expediente, además de apuntarlo en un libro de control de préstamos, habrá de quedar en su lugar un testigo (ejemplo: hoja tamaño folio de color), haciendo constar el nombre de la persona que se responsabiliza del mismo, la fecha y las indicaciones que permitan identificar tal documento para su posterior recuperación.

6.1.16 6.2.12 Etapas del sistema de gestión documental

6.2.12.1 La encuesta

Es una práctica de carácter cuantitativo en la que se aplican métodos de pregunta, los cuales sirven para medir la situación documental de la empresa, mediante la recolección de información, a la cual se le realiza una valoración que permita obtener el diagnóstico de la situación actual.

Para realizar una encuesta se debe diseñar un formulario, enseñar la encuesta al personal dentro del desarrollo de sus funciones, ejecutar la encuesta y tabular los resultados.

6.2.12.2 El informe diagnóstico

Este paso se origina después de haber elaborado el análisis de las encuestas, donde se obtiene la situación actual y real de la documentación de la entidad. En dicha fase se genera un informe, en el cual se identifican los factores que tienen que ver con la producción documental, su naturaleza, su valoración según la legislación, su estructura y condiciones de gestión y conservación.

6.2.12.3 Proyecto de organización

Después del diagnóstico documental, lo siguiente es elaborar la propuesta de un plan donde se puedan conocer las disposiciones generales, los procesos y tareas para desarrollar las políticas de conformación de documentos, gestión administrativa, transferencias, tablas de retención documental, entre otras.

7. MARCO LEGAL

7.1 PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS

La producción de documentos es la generación de documentos de las instituciones en cumplimiento de sus funciones (Archivo General de la Nación - AGN)

Ley 43 de 1913 Sobre el uso de tinta indeleble para documentos oficiales

Ley 527 de 1999 Artículo 7. Sobre mensajes de datos y firmas digitales.

Artículos 218 a 228. Sobre las disposiciones relacionadas con falsificación de los documentos públicos.

7.1.2 7.1.1 Código Penal

Artículo 231. Sobre reconocimiento y copia de objetos y documentos

Artículo 261. Sobre el valor probatorio de documento público.

7.1.3 Código de Procedimiento Penal

Artículos 262 a 263. Sobre valor probatorio de documento privado.

Artículo 48. Conformidad de libros y papeles del comerciante a las normas comerciales - medios para el asiento de operaciones

Artículo 51. Comprobantes y correspondencia como parte integral de la contabilidad.

7.1.4 7.1.3 Código de Comercio

Artículo 54. Obligatoriedad de conservar la correspondencia comercial. Por el cual se reglamenta la Contabilidad en General y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente

Decreto 2649 de 1993 aceptados en Colombia.

Artículo 123. Soportes contables

Decreto 1584 de 1994 Documentación indispensable Registro proponentes Cámaras de Comercio

Decreto 2150 de 1995 Artículos 11, 12, 23 y 24. Uso de formatos únicos

Acuerdo AGN 060 de 2001

Artículos 4, 6, 9 y 14. Pautas para la administración de comunicaciones oficiales en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas.

Circular Interna AGN No.13 de 1999 No se deben utilizar micropuntas o esferos de tinta húmeda.

NTC 1673 “Papel y cartón: papel para escribir e imprimir”

NTC 2223:1986 “Equipos y útiles de oficina. Tinta líquida para escribir”.

NTC 2676

Durabilidad soportes, aplicable a los soportes digitales.

“Cartuchos de disco flexible de 90 mm. (3.5 pulgadas), características dimensionales, físicas y magnéticas”.

NTC 3393 Elaboración documentos comerciales

NTC 4436

Papel para documentos de archivo: requisitos para la permanencia y durabilidad”

7.2 RECEPCION DE DOCUMENTOS

Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica. (AGN)

7.1.5 7.2.1 Constitución Política

Artículo 15. Párrafo 3: La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.

Reforma Acto Legislativo 02 de 2003.

Decreto 2150 de 1995 Artículos 1, 11 y 32. Supresión de autenticación de documentos originales y uso de sellos, ventanilla única.

Acuerdo AGN 060 de 2001.

Artículos 3, 5, 8, 10, 11 y 12. Sobre las unidades de correspondencia, radicación y control de las comunicaciones recibidas y enviadas.

7.3 DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

La distribución de documentos son las actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario. (AGN)

Decreto 229 de 1995 Sobre servicios postales y sus resoluciones reglamentarias

Decreto 2150 de 1995 Artículo 25. Utilización del correo para el envío de información

Acuerdo 060 de 2001

Artículo 3. Centralización de los servicios de distribución de las comunicaciones oficiales.

7.4 TRÁMITE DE DOCUMENTOS

El trámite de documentos es el curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa. (AGN)

Constitución Política.

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. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales Ley 58 de 1982. Reglamentación trámite peticiones.

Decreto 01 de 1984 Código Contencioso Administrativo. Derecho de petición

Artículos 6, 16, 17, 22.

Decreto 2150 de 1995

Artículo 25. Establece que las entidades de la Administración

Pública deberán facilitar la recepción y envío de documentos o solicitudes y sus respectivas respuestas por medio de correo certificado, el cual es un servicio exclusivo de ADPOSTAL.

Decreto 1222 de 1999 Artículo 33. Derecho de turno.

Acuerdo AGN 060 de 2001.

Artículos 3, 6 y 8. Envío y control del trámite de las comunicaciones, numeración de actos administrativos.

7.5 ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS

La organización documental es el conjunto de acciones orientadas a la clasificación, ordenación y descripción de los documentos de una institución, como parte integral de los procesos archivísticos (AGN)

Sobre régimen político y municipal.

Artículo 289. Los jefes de las Oficinas vigilarán que los secretarios reciban los archivos por inventario y que arreglen convenientemente el que corresponda al tiempo que funcionen. Al

efecto, impondrán multas sucesivas a los Secretarios que han funcionado o funcionen, para que cumplan con sus deberes. Estas multas se reputan penas correccionales.

Ley 4 de 1913.

Artículo 337. El Gobierno, en los asuntos nacionales, y las Asambleas Departamentales, en los de los Departamentos y Municipios, dispondrán lo conveniente respecto del arreglo de los archivos, la contabilidad de los fondos públicos y los demás detalles relativos a los mismos.

Ley 80 de 1993.

Artículo 55. De la prescripción de las acciones de responsabilidad contractual. La acción civil derivada de las acciones y omisiones a que se refieren los artículos 50, 51,52 y 53 de esta Ley prescribirá en el término de veinte (20) años, contados a partir de la ocurrencia de los mismos. La acción disciplinaria prescribirá en diez (10) años. La acción penal prescribirá en veinte (20) años.

Código de Comercio.

Artículo 60. Los libros y papeles a que se refiere este Capítulo deberán ser conservados cuando menos por diez años, contados desde el cierre de aquéllos o la fecha del último asiento, documento o comprobante. Transcurrido este lapso, podrán ser destruidos por el comerciante, siempre que por cualquier medio técnico adecuado garantice su reproducción exacta. Además, ante la cámara de comercio donde fueron registrados los libros se verificará la exactitud de la reproducción de la copia, y el secretario de la misma firmará acta en la que anotará los libros y papeles que se destruyeron y el procedimiento utilizado para su reproducción.

Cuando se expida copia de un documento conservado como se prevé en este artículo, se hará constar el cumplimiento de las formalidades anteriores.

Decreto 1382 de 1995 Obligatoriedad de la presentación de las T. R .D.

Por el cual se expide el régimen para la liquidación de las T.R.D

Decreto 254 de 2000. Entidades públicas del orden nacional.

Artículo 36.

Decreto 4124 de 2004.

Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, y se dictan otras disposiciones relativas a los Archivos Privados.

Acuerdo AGN 007 de 1994.

Artículo 18. A “Reglamento General de Archivos” que crea el Comité Evaluador de Documentos en los Departamentos, determina su integración y le fija las funciones.

Acuerdo AGN 09 de 1995 Reglamenta la presentación de las TRD.

Acuerdo AGN 12 de 1995.

“Por el cual se modifica la parte I del Acuerdo No. 07 del 29 de junio de 1994, Reglamento General de Archivos”,

"Órganos de Dirección, Coordinación y Asesoría”

Acuerdo AGN 09 de 1997 Reglamenta procedimiento para la evaluación de TRD.

Acuerdo AGN 16 de 2002.

Sobre el manejo de archivos públicos de las Cámaras de Comercio.

Acuerdo AGN 037 de 2002.

Establece especificaciones técnicas y requisitos para la contratación de servicios de archivo.

Acuerdo AGN 039 de 2002.

Por el cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las tablas de retención documental en desarrollo del artículo 24 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.

Acuerdo AGN 041 de 2002.

Reglamenta la entrega de archivos de las entidades que se liquiden, fusionen, supriman o privatizen.

Acuerdo AGN 042 de 2002.

Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos, Ley 594 de 2000.

Acuerdo AGN 015 de 2003.

Adiciona parágrafo al Acuerdo AGN 041 de 2002 en relación con la integración del Comité de Archivo de las entidades públicas en proceso de liquidación.

Acuerdo AGN 02 de 2004.

Establece los lineamientos para la organización de fondos acumulados.

Circular AGN 07 de 2002.

Organización y Conservación de los documentos de archivo de las Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional.

Circular AGN 01 de 2003.

Organización y Conservación de los documentos de archivo.

Circular AGN-DAFP No. 004 de 2003.

Organización de historias laborales.

Circular AGN 012 AGN-DAFP de 2004.

Organización de historias laborales.

Circular AGN 01 de 2004. Inventario de documentos a eliminar.

Resolución AGN 147 de 1997.

Por la cual se crea el Comité de Transferencias de la Documentación Histórica al Archivo General de la Nación.

Resolución Min Salud 1995 de 1999. Establece normas para el manejo de la Histórica Clínica.
(Expedida por el Ministerio de Salud)

Resolución AGN 081 de 2001.

Adopta el Programa de Gestión Documental y se aprueba la actualización de la Tabla de Retención Documental del AGN.

Resolución AGN 183 de 2004.

Por la cual se crea el Grupo Técnico de apoyo del Comité de Archivo del Archivo General de la Nación.

Resolución Min Protección Social 001715 de 2005. Por la cual se modifica la Resolución 1995 de 1999.

NTC 4095 Norma General para la Descripción Archivística.

NTC 5029 Norma sobre Medición de Archivos.

Resolución Min Protección Social 001715 de 2005. Por la cual se modifica la Resolución 1995 de 1999.

NTC 4095 Norma General para la Descripción Archivística.

NTC 5029 Norma sobre Medición de Archivos.

7.6 CONSULTA DE LOS DOCUMENTOS

La consulta documental es el acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen. (AGN)

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, y la de fundar medios masivos de comunicación.

Artículo 27. El Estado garantiza las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra.

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley

Constitución Política.

Artículo 112. Los partidos y movimientos políticos que no participen en el Gobierno podrán ejercer libremente la función crítica frente a éste y plantear y desarrollar alternativas políticas.

Para estos efectos, salvo las restricciones legales, se les garantizan los siguientes derechos: de acceso a la información y a la documentación oficiales...

Ley 4 de 1913. Sobre régimen político y municipal.

Artículo 315. Los Secretarios de las corporaciones y autoridades públicas dan fe en los certificados que expidan relativamente a los negocios que les están confiados por razón de su empleo.

Artículo 316. Todo individuo puede pedir certificados a los Jefes o Secretarios de las Oficinas, y los primeros los mandarían dar si el asunto de que se trata no fuera reservado. Si lo fuere, el certificado se extenderá, pero se reservará en la oficina hasta que cese la reserva y pueda entregársele al interesado. De los certificados se dejará copia en un libro de papel común.

Artículo 320. Todo individuo tiene derecho a que se le den copias de los documentos que existan en las Secretarías y en los archivos de las oficinas del orden administrativo, siempre que no tengan carácter de reserva; que el que solicite la copia suministre el papel que debe emplearse, pague el amanuense, y que las copias puedan sacarse bajo la inspección de un empleado de la Oficina y sin embarazar los trabajos de ésta. Ningún empleado podrá dar copia de documentos que según la Constitución o la ley tengan carácter de reservados, ni copia de cualesquiera otros documentos, sin orden del jefe de la Oficina de quien dependa.

Ley 57 de 1985.

Artículos 1, y 12 al 27. Sobre publicidad y acceso a los documentos públicos.

Decreto 01 de 1984.

Código Contencioso Administrativo, sobre el Derecho de petición de información.

Decreto 2126 de 1992. Artículo 51. Reserva Archivo Ministerio de Relaciones Exteriores.

Acuerdo AGN 47 de 2000

Acceso a documentos.

Acuerdo AGN 56 de 2000 Requisitos consulta.

7.7 CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS

La conservación documental es el conjunto de medidas preventivas o correctivas, adoptadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido (AGN)

Artículo 8. Proteger los recursos culturales y naturales del país y velar por la conservación de un ambiente sano.

Constitución Política. Artículo 95. La calidad de colombiano enaltece a todos los miembros de la comunidad nacional. Todos están en el deber de engrandecerla y dignificarla. El ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta Constitución implica responsabilidades.

Código Procedimiento Civil.

Artículo 251. “Distintas clases de documentos. Son documentos los escritos, impresos, planos, dibujos, cuadros, fotografías, cintas cinematográficas, discos, grabaciones magnetofónicas, radiografías, talones, contraseñas, cupones, etiquetas, sellos y, en general, todo objeto mueble que tenga carácter representativo o declarativo, y las inscripciones en lápidas, monumentos, edificios o similares”.

Ley 47 de 1920. Artículo 22. Defensa y conservación de los bienes muebles e inmuebles.

Ley 14 de 1936

Aprueba tratado internacional sobre protección del patrimonio cultural.

Ley 39 de 1981.

Artículos 1, 2,3 y 4. Sobre conservación copias mediante microfilmación.

Ley 63 de 1986. Aprueba el tratado que prohíbe la importación, exportación y transferencia ilegal de bienes culturales.

Por la cual se expiden normas en materia tributaria, se otorgan facultades para emitir títulos de deuda pública interna, se dispone un ajuste de pensiones del sector público nacional y se dictan otras disposiciones.

LEY 6 DE 1992.

Artículo 74. Valor probatorio de la impresión de imágenes ópticas no modificables. La reproducción impresa de imágenes ópticas no modificables, efectuadas por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos Nacionales sobre documentos originales

relacionados con los impuestos que administra, corresponde a una de las clases de documentos señalados en el Artículo 251 del Código de Procedimiento Civil, con su correspondiente valor probatorio".

Ley 80 de 1993. Artículo 39. Segundo Párrafo: Las entidades estatales establecerán medidas para preservar contratos.

Ley General de Cultura.

Ley 397 de 1997. Artículo 4. Definición de Patrimonio Cultural de la Nación.

Artículo 12. Del Patrimonio Bibliográfico, Hemerográfico, Documental y de Imágenes en Movimiento.

Código de Comercio. Artículos 48 y 60. Autoriza la utilización del microfilm para conservar y almacenar libros y papeles del comercio.

Decreto 1798 de 1990 Artículo 31. Conservación de libros y papeles de los comerciantes.

Decreto 2620 de 1993

Autoriza el uso del disco óptico a los comerciantes en sus archivos.

Decreto 2150 de 1995.

Suprime autenticación de documentos originales y el uso de sellos; prohíbe exigir copias o fotocopias de documentos que la entidad tenga en su poder; prohíbe copiar o retirar documentos de los archivos de las entidades públicas; autoriza el uso de sistemas electrónicos de archivos y transmisión de datos; prohíbe limitar el uso de las tecnologías de archivo documental por parte de los particulares, entre otros.

Reglamento General de Archivos

Artículo 23. "Valoración documental" que ordena a las entidades oficiales elaborar la tabla de retención documental a partir de su valoración.

Acuerdo AGN 007 de 1994 Artículo 60. “Conservación integral de la documentación de archivos.” Los archivos deberán implementar un sistema integrado de conservación acorde con el sistema de archivos establecido en la entidad, para asegurar el adecuado mantenimiento de los documentos, garantizando la integridad física y funcional de toda la documentación desde el momento de la emisión, durante su período de vigencia, hasta su disposición final.

Acuerdo AGN 11 de 1996. Criterios de conservación y organización de documentos.

Acuerdo AGN 047 de 2000.

Acceso a los documentos de Archivo, restricciones por razones de conservación.

Acuerdo AGN 048 de 2000. Conservación preventiva, conservación y restauración documental.

Acuerdo AGN 049 de 2000

Condiciones de Edificios y locales destinados a archivos.

Acuerdo AGN 050 de

2000. Prevención de deterioro de los documentos de archivo y situaciones de riesgo.

Acuerdo AGN 056 de 2000.

Requisitos para la consulta y acceso a los documentos de archivo.

Acuerdo 037 de 2002

Especificaciones técnicas y requisitos para la contratación de los servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo.

DISPOSICIÓN FINAL DE LOS DOCUMENTOS

La disposición final es la selección de los documentos en cualquier etapa del ciclo vital, con miras a su conservación temporal, permanente, o a su eliminación conforme a lo dispuesto en las Tablas de Retención Documental y/o Tablas de Valoración Documental (AGN)

Artículo 63. Los bienes de uso público, los parques naturales, las tierras comunales de grupos étnicos, las tierras de resguardo, el patrimonio arqueológico de la Nación y los demás bienes que determine la ley, son inalienables, imprescriptibles e inembargables.

Artículo 70. CN Párrafo 2: La cultura en sus diversas manifestaciones es fundamento de la nacionalidad. El Estado reconoce la igualdad y dignidad de todas las que conviven en el país. El Estado promoverá la investigación, la ciencia, el desarrollo y la difusión de los valores culturales de la Nación.

Artículo 71. La búsqueda del conocimiento y la expresión artística son libres.

Los planes de desarrollo económico y social incluirán el fomento a las ciencias y, en general, a la cultura.

Constitución Política de 1991

Artículo 72. El patrimonio cultural de la Nación está bajo la protección del Estado.

Ley 47 de 1920. Protección del patrimonio documental y artístico.

Ley 14 de 1936. Aprueba tratado internacional sobre protección del patrimonio cultural.

Ley 163 de 1959.

Por la cual se dictan medidas sobre defensa y conservación del patrimonio histórico, artístico y monumentos públicos de la Nación.

Ley 39 de 1981.

Artículos 1, 2,3 y 4. Sobre la microfilmación y certificación de archivos, las entidades bajo cuya custodia reposen archivos de los cuales deban dar fe, están obligadas a conservar por su cuenta copias de ellos mediante el empleo de procedimiento de microfilmación o de cualquiera otro técnicamente adecuado y aceptado por el Gobierno Nacional.

Ley 80 de 1993.

Artículo 39. Segundo Párrafo. Las entidades estatales establecerán las medidas que demanden la preservación, inmutabilidad y seguridad de los originales de los contratos estatales.

Decreto 2527 de 1950.

Por el cual se autoriza el procedimiento de microfilm en los archivos y se concede valor probatorio a las copias fotostáticas de los documentos microfilmados.

Decreto 3354 de 1954.

Podrán microfilmarse los documentos y expedientes que han sido sometidos al trámite normal y los que encontrándose en trámite, por su importancia merezcan un especial cuidado en la conservación y autenticidad; pero no podrán ser destruidos sus originales hasta cuando haya transcurrido el tiempo que la prudencia y la costumbre aconsejen en cada caso, de acuerdo con su naturaleza. Al someter a la microfilmación cualquier documento, debe tenerse el cuidado de que quede copiado en la cinta íntegramente y con absoluta fidelidad, de tal modo que queda prohibido hacerles recortes, dobleces, enmendaduras o cualquier adulteración, con pena de perder su valor probatorio.

Decreto 264 de 1963. Defensa y conservación patrimonio.

Decreto 960 de 1970.

Estatuto Notarial.

Decreto 2620 de 1993

Uso de medios tecnológicos para conservación de archivos.

Decreto 2649 de 1993.

Por el cual se reglamenta la Contabilidad en General y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.

Artículo 134. Conservación y destrucción de libros.

Decreto 998 de 1997.

Transferencias documentales secundarias.

Decreto 1145 de 2004.

Guarda y custodia hojas de vida.

“Reglamento General de Archivos”.

Artículo 18. Crea el Comité Evaluador de Documentos, determina su integración y le fija la función principal de estudiar los asuntos relativos al valor secundario de los documentos.

Artículo 23. “Valoración documental”. Ordena a las entidades oficiales elaborar la tabla de retención documental a partir de su valoración.

Acuerdo AGN 007 de 1994.

Artículo 25. “Eliminación de documentos” que se entiende como la destrucción de los documentos que hayan perdido su valor administrativo, legal o fiscal y que no tengan valor histórico.

Acuerdo AGN 08 de 1995.

Transferencias documentales secundarias.

Circular AGN 03 de 2001.

Transferencias documentales secundarias.

Circular AGN 01 de 2004.

Inventario de documentos a eliminar.

NTC 3723.

Micrografía. Microfilmación de documentos sobre películas de tipo gelatina y sales de plata de 16 mm y 35 mm. Técnica de operación.

NTC 4080

Micrografía. Símbolos gráficos para su uso en microfilme con su significado, aplicación y localización. Clasificación de Microfilmes.

NTC 5174.

Norma sobre procesado y almacenamiento de microfilmes tipo gelatina y plata.

NTC 5238 Micrografía: microfilmación de series: Procedimientos de operación.

8. REQUERIMIENTOS PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL

8.1 NORMATIVOS

El programa de gestión documental en la empresa Finesa S.A se presenta como una propuesta a la señora Adriana Martínez, gerente de la empresa, ante una solicitud, la cual es aprobada con el interés de mejorar los procesos documentales, gracias a los beneficios que obtendrá por la inclusión del PGD, el cual se socializa con las secciones o dependencias que integran la entidad.

8.2 ECONÓMICOS

Se verán reflejados en los resultados obtenidos por la reducción de costos, por la conservación innecesaria de documentos y por regular los recursos para una buena gestión documental.

8.3 ADMINISTRATIVOS

La empresa FINESA S.A, toma la decisión de acogerse al cumplimiento del artículo 4 del Decreto 2609 del 2012 del Archivo General de la Nación, en el cual se define la coordinación de la gestión documental. Y se tiene en cuenta que dicha Gestión es un proceso transversal a toda la organización, con diferentes aspectos y componentes en situaciones administrativas que tienen que ver con los documentos, tales como la transparencia, la simplificación de trámites y la eficiencia de la administración Documental.

8.4 TECNOLÓGICOS

Las líneas de acción del PGD de la empresa FINESA S.A, están orientadas a incluir, verificar y validar el componente tecnológico para que permita una Gestión Documental eficiente dentro de

la empresa, teniendo en cuenta, los diversos tipos de información que se generan en diferentes medios y formatos, albergando diversos sistemas de información.

8.5 UNIVERSALIDAD

Se debe de tener en cuenta la totalidad de las formas de generación de documentos que se producen en Finesa S.A, a través de los diferentes medios y sistemas, contemplando los creados en medios físicos (análogos), hasta los que se generan electrónicamente, a través de los diversos sistemas de información, reflejando los sistemas de organización y conservación de los documentos.

8.6 FLUJOS DOCUMENTALES DE FINESA S.A

8.1.2 8.6.1 Definición Mapa de Macro procesos

El mapa de Procesos Documentales es muy importante para saber las relaciones que tienen las funciones y los procesos, está contemplado el artículo 8 del Decreto 2609 de 2012.

Este mapa de procesos guiara a los empleados para que sepan qué relación tienen sus macro procesos, con el fin de que cada persona conozca la importancia de los documentos que produce y como se verá reflejado en otras dependencias para el cumplimiento de la misión de la empresa.

8.1.3 8.6.2 Archivo Total

La empresa Finesa S.A, se compromete a crear los diferentes procesos que sean necesarios para llevar a cabo la producción o recepción documental en los archivos de gestión, también; en los archivos administrativos y su conservación temporal, hasta el momento de su eliminación o integración a un archivo permanente.

8.1.4 8.6.3 Archivo de gestión

En este reposan los documentos generados en los procesos de gestión administrativa. El tiempo de permanencia de la documentación en éste depende fundamentalmente del trámite y de las normas internas indicadas en las TRD, para luego decidir su traslado al archivo central.

8.1.5 8.6.4 Organización física de los archivos de gestión

La organización de los archivos se efectuara en un espacio definido por la gerencia de la empresa, donde se adecuará con todos los estándares y normas estipuladas para la conservación de documentos según el acuerdo 49 de mayo 5 de 2000 del (AGN).

8.1.6 8.6.5 Apertura de carpetas

Cada dependencia de la empresa Finesa S.A, debe hacer apertura de carpetas utilizando criterios de conservación, basados en las Tablas de Retención Documental (TRD), identificando las series y subseries marcadas.

8.1.7 8.6.6 Organización del expediente

Esto se hará de acuerdo con la producción documental, los expedientes serán organizados por código de expediente, orden cronológico, respetando el orden de los anexos.

8.1.8 8.6.7 Almacenamiento

El almacenamiento se realiza bajo condiciones ambientales y técnicas. El material de archivo, debe cumplir con las condiciones ambientales que incluyen el manejo de la temperatura, la humedad relativa, la ventilación, los contaminantes atmosféricos e iluminación, según el acuerdo 49 de mayo 5 de 2000 del (AGN), "Por el cual se desarrolla el artículo 61 del capítulo 7° de la

conservación de documentos y el reglamento general de archivos sobre "condiciones de edificios y locales destinados a archivos".

8.1.9 8.6.8 Transferencias documentales primarias

Las transferencias se realizan con base a los tiempos de Retención y Disposición final del documento, acordado con la empresa Finesa S.A.

8.1.10 8.6.9 Cantidades

Las cantidades al realizar transferencias primarias y secundarias que deben tener las carpetas de cuatro aletas no deberán superar los 200 folios por carpeta y también se tendrá en cuenta el gramaje del papel.

8.7 ARCHIVO CENTRAL

El Archivo Central es la unidad que administra, custodia y conserva los documentos en cualquier soporte con valor administrativo, legal, permanente e histórico, que son transferidos por las diferentes dependencias o secciones; también son objeto de consulta por las mismas secciones.

8.1.11 8.7.1 Ubicación física del archivo central

El archivo de la empresa Finesa S.A, está ubicado en el mismo sitio donde se encontró antes de hacer las intervenciones (en el frente del edificio administrativo), pero ya en ese sitio no se guardará nada que no sea relacionado con el archivo total.

En este espacio se adecuarán estanterías que se dispondrán en el Archivo central de la mejor manera para aprovechar todos los espacios. Se hará control estricto de seguridad tanto de

personas autorizadas y no autorizadas, para evitar deterioro del archivo y pérdida de la información. Su favorable ubicación permitirá guardar por ambas caras del estante.

8.1.12 8.7.2 Recepción de transferencias

Los expedientes deben ir legajados, debidamente identificados en sus respectivas unidades de conservación y son organizadas en orden consecutivo. Y debidamente inventariados con su respectivo formato FUID Formato de Inventario Único.

8.1.13 8.7.3 Inventarios

El inventario documental de la empresa Finesa S.A, se realiza de acuerdo a las transferencias primarias que se estén dando en el momento y queda definido que ninguna transferencia se pueda realizar sin estos inventarios, además deben tener las respectivas firmas de los responsables de oficina y de los que realizaron el inventario.

8.1.14 8.7.4 Consultas

El archivo central de la empresa Finesa S.A, es un archivo privado que solo puede ser consultado por procedimientos autorizados por la gerencia de la entidad y por órdenes de entidades estatales como son, los organismos judiciales y de control; también lo puede hacer una persona natural o jurídica que solicite información invocando los derechos de la constitución o leyes actuales.

8.8 LINEAMIENTOS PARA LOS PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL

El proceso de Gestión Documental se enmarca en una serie de políticas y lineamientos en las diferentes secciones, áreas y procesos; En la empresa Finesa S.A, se han dado de la siguiente forma:

8.1.15 8.8.1 Planeación y Valoración

Dentro del Plan de Gestión Documental de la empresa Finesa S.A, la planeación y valoración en los procesos se van a realizar las siguientes actividades:

- 1. Diagnóstico Documental:** Para hacer el diagnostico en Finesa S.A, se utilizaron diferentes tipos de herramientas para la recolección de datos. Después con esos datos se identificaran las falencias y los diferentes puntos que se deben contrarrestar, para lograr la construcción del sistema del Programa de Gestión Documental.
- 2. Estructura del Programa de Gestión Documental:** en estos se llevaron a cabo los lineamientos necesarios en las etapas de las Gestión Documental.
- 3. Análisis e identificación de los requisitos técnicos y administrativos:** en esta parte se deben revisar los manuales de procesos técnicos, procedimientos y funciones, los formatos regulados, Tablas de Retención Documental (TRD) y Tablas de Valoración Documental (TVD), para valorar los archivos en las fases del ciclo vital de los documentos, en la oficina de correspondencia; en cuanto a los requisitos administrativos, estos están comprendidos por la integración del Programa de Gestión Documental con todas las funciones administrativas de la empresa Finesa S.A.
- 4. Valoración de los Documentos:** Para la valoración de los documentos, se deben clasificar las agrupaciones documentales en:

- a) Valor administrativo, el que se refiere a todo documento que ha sido producido por un funcionario, en razón de su competencia. En tal caso, todos los documentos poseen este valor.
- b) Valor Legal. Esta connotación jurídica radica en el valor probatorio que puede tener un documento. En este caso, podemos considerar las certificaciones que se expiden.
- c) Valor Fiscal. Lo demuestran los documentos al estar a paz y salvo para efectos tributarios y financieros.
- d) Valor Contable. Se refiere a la actividad económica y contable de la empresa. Tiene efectos de carácter tributario y legal.
- e) Valor Técnico. Es el que se genera a partir de la misión que tiene la empresa.
- f) Los valores secundarios son los que se reconocen en el archivo histórico y están ligados a la importancia de los documentos, tales como: actas, resoluciones, acuerdos, etc.

También es importante recordar las clases de documentos, así:

- a) **Sustantivos:** Relacionados con el que hacer misional de la empresa.
- b) **Facilitativos:** Se producen en todas las entidades y reflejan el ejercicio de las competencias institucionales.
- c) **Semiactivos:** Que no se utilizan con mucha frecuencia.
- d) **Inactivos:** Que han dejado de utilizarse con fines administrativos.
- e) **De apoyo:** Sirven de apoyo para la realización de procesos y de otros documentos esenciales de la empresa.

Con lo anterior se establece la permanencia de los documentos en las diferentes etapas del archivo (Gestión, Central, o Histórico), y así determinar su disposición final (eliminación o conservación temporal o definitiva); este sistema genera la Tabla de Valoración Documental (TVD).

5. Clasificación de la producción documental: Se elabora el cuadro de Clasificación documental con el que se identifica la clasificación de los tipos de archivo (físico, magnético, electrónico) con los cuales debe contar la empresa Finesa S.A. También se elabora la Tabla de Retención Documental (TRD) que debe ser presentada al Archivo General de la Nación para su aprobación antes de ser aplicada, y posteriormente hacer el respectivo seguimiento y actualización según sea requerido.

8.1.16 8.8.2 Producción

La Producción Documental comprende los aspectos de origen, creación y diseño de formatos y documentos, conforme al desarrollo de las funciones propias de cada dependencia y la empresa. En Finesa S.A, la producción documental aumento proporcionalmente a su trabajo.

8.1.17 8.8.3 Recepción, Direccionamiento y Organización

En el proceso de Gestión Documental encontramos los siguientes puntos:

1. Recepción, análisis y direccionamiento del documento: La radicación implica recibir las solicitudes externas presentadas por parte de los grupos de interés, por medio de los canales habilitados por la empresa Finesa S.A, para su atención, desarrollando las siguientes actividades:

- Analizar el tipo de documento, e ingresar los siguientes datos en el sistema de gestión documental: remitente, número de folios, contenido, detalle o asunto, la dependencia a quien va dirigido, el tipo de solicitud (PQR) y la TRD respectiva.
- Impresión del rótulo de radicación que incluye: número consecutivo de identificación de ingreso del documento de la empresa, fecha y hora de recibo, remitente, dependencia destino, número de folios y Subserie que le corresponda de acuerdo con la TRD.

- Los documentos originales radicados pasan a la actividad de escaneo, para su posterior consulta electrónica en el sistema de gestión documental, a excepción de los documentos con carácter confidencial.
- Identificar los documentos que por su naturaleza requieren un trámite físico (legales, financieros, jurídicos, técnicos, entre otros), escanearlos y direccionarlos a la dependencia competente para su trámite.
- Una vez radicado y escaneado el documento, el sistema de gestión documental lo direccionará automáticamente a la dependencia responsable de su respuesta.
- El sistema de Gestión Documental genera el Formato Único de Inventario Documental para llevar el control de los documentos físicos radicados que son enviados al Archivo de Gestión.

2. Identificación de los documentos para el trámite y/o respuesta a los Grupos

de Interés: El registro implica el trámite de las solicitudes internas con destino a otras dependencias o a los grupos de interés externos de la empresa, desarrollando las siguientes actividades:

- Identificar los medios de envío o canales de comunicación.
- Analizar el documento, teniendo en cuenta que cumpla con los requisitos de norma, número de folios, datos de envío, firmas, entre otros.
- La impresión del rótulo de registro para las comunicaciones incluye: número consecutivo de envío del documento, fecha y hora de envío, destinatario, dependencia que origina el documento, número de folios y subserie que le corresponda de acuerdo con la TRD.

- En el caso de comunicaciones entre dependencias que cuenten con número de registro se direccionan de forma digital con sus anexos escaneados, con su respectivo número de registro generado por el sistema de gestión documental de forma automática.
- En el caso de documentos electrónicos que van dirigidos a los grupos de interés externos que cuenten con número de registro, la dependencia genera la respuesta desde el sistema con la respectiva firma digital y sus anexos escaneados, además de asociar la comunicación con el número de radicado respectivo cuando aplique.

3. Correspondencia en devolución: Se deben ingresar los datos de la correspondencia devuelta y asociarlos al radicado y el registro, para posterior consulta de las dependencias.

4. Archivo de los documentos:

- Los documentos físicos que se encuentran en las dependencias deberán ser remitidos al archivo de gestión en el formato día a día, para continuar con el proceso de archivo.
- Los Documentos Electrónicos que cuenten con número de registro y que se tramiten entre dependencias y para los grupos de interés externos, el sistema de gestión documental automáticamente los debe enviar al archivo de gestión ordenándolo por la dependencia que los remite.

8.1.18 8.8.4 Transferencia y Disposición

A partir de la TRD y la TVD se debe generar un cronograma de transferencias documentales (primaria, secundaria y disposición final) al cual se le hace seguimiento a través de alertas que indiquen la transferencia de expedientes del archivo de gestión al archivo central (primaria) o del central al histórico (secundaria) o disposición final.

El sistema debe generar el Formato Único de Inventario Documental para realizar la transferencia primaria, secundaria, disposición final y el acta respectiva para las transferencias secundarias.

8.1.19 8.8.5 Preservación

En la etapa de preservación de los documentos en la empresa Finesa S.A, se implementa la siguiente actividad:

Monitoreo y control de condiciones para la protección y conservación de los

documentos: Se definen los lineamientos para la protección y conservación de los documentos de archivo con actividades como: monitoreo de condiciones ambientales, inspección y mantenimiento de instalaciones, almacenamiento y re-almacenamiento, prevención y atención de desastres, limpieza de áreas y de documentos, saneamiento ambiental, intervenciones menores de los documentos y preservación de medios y documentos electrónicos.

Seguimiento a la Gestión Documental

Con la implementación del sistema de Gestión Documental en la empresa Finesa S.A, se dará pie a la generación de reportes tales como:

- PQR recibidas por canal
- PQR sin respuesta por dependencia
- Devoluciones
- Registros y radicados
- Expedientes actualizados
- Documentos electrónicos tramitados
- Documentos físicos tramitados

- Imágenes electrónicas
- Transferencias
- Creación de expedientes.

8.9 ALGUNAS DEPENDENCIAS DE LA EMPRESA FINESA S.A

8.1.20 8.9.1 Gerencia

Los documentos que produce este departamento se encuentran normalizados por el departamento de calidad.

Las comunicaciones que produce la Gerencia no llevan un consecutivo, no es muy fácil saber por parte de la empresa cuales son las comunicaciones que produce y sus respectivos destinatarios.

No se agrupa la documentación por series.

No se utiliza ninguna norma, ni modelo para organizar los archivos de gestión, por lo tanto se considerara sugerir que se utilice el Acuerdo 42 del 2002.

Recursos Humanos

No cuenta con una de las series más significativas para la dependencia, como lo es las historias laborales. Cuenta con una serie que se llama hoja de vida pero no agrupa toda la historia del empleado.

Las Historias Laborales, al igual que las Académicas y las Clínicas son los expedientes que concentran la mayor parte de la historia pública y privada de las personas y deben de estar debidamente organizadas para que la recuperación de la información se haga de manera eficaz, rápida y efectiva dentro de la empresa.

8.1.21 8.9.2 Contabilidad

Es una oficina donde los documentos son controlados de una forma más detallada y específica.

8.1.22 8.9.3 Tesorería

La sección de tesorería debe ser muy transparente, por eso debe de cumplir todos los procedimientos y protegerlos contra posibles fraudes de los empleados.

No tiene el espacio adecuado para la distribución del archivo.

Se debe de hacer auditorias periódicas para identificar falencias en el procedimiento con respecto a la Gestión documental.

8.10 CLASE DE INVESTIGACION

El presente trabajo presenta un estudio de tipo cualitativo, según las diferentes características presentadas por los empleados, tales como sus actitudes ante la organización y la ausencia de orientación para el desarrollo de los procesos documentales.

En la empresa FINESA S.A, no se cuenta actualmente con planes para la organización documental, lo que genera diferentes criterios de administración, los cuales pueden causar problemas para dar respuestas oportunas a solicitudes o requerimientos y ponen la información en riesgo de pérdida.

Con una situación como la descrita anteriormente, se deben de generar métodos de organización documental que suministren facilidad y manejo apropiado de la información en todos sus aspectos.

Para conseguir una efectiva administración de la información de la empresa Finesa S.A, la aplicación de un plan de gestión documental es el objeto del estudio de esta investigación.

8.11 TIPO DE INVESTIGACION

Investigación en acción

El objetivo esencial de este tipo de investigación es generar un cambio de conciencia en las personas que laboran para la entidad, forjando sentido de pertenencia y cambios que serán visibles en el desarrollo de sus funciones y actividades cotidianas.

Surge entonces el interrogante del por qué no se ha creado una norma en la empresa que permita llevar a cabo una debida organización documental, y reluce que la inversión en un programa de gestión documental es donde se le da vida a cada uno de los documentos que pasan por la empresa.

Después de seguir las debidas instrucciones, se reflejara el cambio en el ámbito interno y externo de la entidad, al igual que en su imagen, estableciendo un cambio en la organización de la información, permitiendo la generación de series y tipos documentales notables en los cuales la información goce de una buena administración.

8.12 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

El enfoque que se le da a esta investigación es crítico social debido a que en ella se interactúa con las personas que laboran en la empresa, debido al protagonismo que ejercen en la labor sobre la aplicación de la Gestión Documental que se pretende realizar en la empresa, contando también con el compromiso de cada uno en el manejo responsable de la información, para evitar de esta manera la acumulación desorganizada de tipos documentales que dificultan al acceso a la misma.

Esta actividad es primordial para que la empresa adquiera beneficios en cuanto a la buena organización documental, pretendiendo establecer normas archivísticas para fortalecer el manejo

de la gestión documental para anular una a una las debilidades de la desorganización documental como son, la falta de control en el manejo de las comunicaciones emitidas y recibidas, la falta de ordenación y la clasificación documental.

8.13 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de la información: La gestión de la información es el conjunto de actividades realizadas con el fin de seleccionar, almacenar, organizar, sistematizar y recuperar adecuadamente la información producida, recibida o retenida por cualquier organización.

Razón por la cual, la empresa Finesa S.A, debe mantenerse a la vanguardia en la Gestión del Conocimiento, siendo insistente en la fijación de los controles que sean necesarios para el establecimiento de los archivos como centros de información que sirvan a la sociedad en su función veedora, pero también como acreedora del derecho que le asiste en el fortalecimiento de su identidad regional, basada en la documentación de sus hechos históricos y culturales, beneficiando las fuentes que le facilitarán la investigación científica y tecnológica, depositadas en todos los registros de observación de los hechos sociales, en la información que se reporta por la atención directa a los habitantes, en los datos e informes sobre el uso de los recursos.

8.14 POBLACIÓN

En la investigación de este trabajo se recolectaron varios datos de las falencias que tienen los empleados de las diferentes secciones con la organización documental, las cuales desarrollan diferentes labores dentro la empresa Finesa S.A. Según Balestrini (1998), la conceptualiza como:

“Un conjunto finito o infinito de personas, cosas o elementos que presenta características comunes”.

8.15 MUESTRA

Instrumentos de recolección de la información: Documentos oficiales de la empresa Finesa S.A, de las cuales se extrajo una muestra con varios empleados que son las personas encargadas del desarrollo administrativo y operativo de la empresa.

8.16 UNIDAD DE ANÁLISIS

Para este caso específico son los empleados de la sección de Recursos Humanos de la empresa Finesa S.A, las personas directamente implicadas con el manejo documental (solicitudes, memorandos, requisiciones, respuestas) e integral de la entidad y quienes por las razones de estudio son identificados como unidades de análisis.

8.17 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

8.1.23 8.17.1 La entrevista

La entrevista establece mediante una comunicación verbal directa (cara a cara), las causas y acciones desarrolladas por la muestra de la población requerida, en cuanto no solo a la afectación de la desorganización y la falta de control documental, sino que también establece evidencias de

la información que se está recopilando, la cual es obtenida mediante la presentación de unas preguntas debidamente seleccionadas con un propósito específico.

Desde la creación de la empresa Finesa S.A, se le ha dado poca importancia al manejo de la información documental, y con el paso del tiempo se generó una acumulación de información, causando lentitud en el momento de realizar consultas de información.

Por ausencia de constancia, revisión e importancia, en la actualidad se tiene información para clasificar, totalmente desorganizada de la cual no se tiene copia digital.

En esta investigación la entrevista permite realizar una serie de preguntas a empleados sobre la importancia, experiencias, satisfacciones ventajas y desventajas sobre la aplicación de un plan de Gestión Documental.

8.1.24 8.17.2 La observación

Es una herramienta necesaria para recopilar datos acertados, ya que lo que se puede visualizar de lo que se investiga es un ente importante para controlar posibles causas.

Después de haber desarrollado la entrevista y según las evidencias llevadas a cabo mediante la visualización se logró identificar que la empresa Finesa S.A, posee dificultades con la acumulación de información que no está organizada bajo criterios técnicos archivísticos, presentando un incremento rápido que hace necesaria la depuración, clasificación y organización de información en donde sea evidente la utilización de la normatividad archivística para el manejo de documentación de la empresa.

8.1.25 8.17.3 La construcción de datos

Mediante esta técnica se ha logrado desarrollar la descripción y el sustento de actividades mencionadas en esta investigación, a medida que se ha ido entrevistando a cada uno de los

seleccionados en la muestra y se van evidenciando hechos reales, se logra establecer una recopilación específica de datos para identificar la raíz del problema (desorganización documental) y empezar a contrarrestarlo con estrategias para concientizar sobre la importancia de la organización de la información para aplicar el Plan de Gestión Documental en Finesa S.A, ayudando a obtener beneficios en cuanto a la administración de información que tramita a diario.

Se realizó una reunión con la gerente de la empresa y la Jefe de Recursos Humanos. De esta reunión recopilamos mucha información que fue utilizada en el primer informe documental de la situación en Finesa S.A.

9. MARCO METODOLOGICO

Para recopilar la información de la empresa, se emplean encuestas como parte de la metodología.

En la empresa Finesa S.A, se logra obtener una entrevista con la señora Adriana Martínez en su calidad de representante legal y en la reunión se trata el tema de la situación actual que vive la entidad.

Posteriormente se aplica una encuesta de diagnóstico preliminar para obtener los resultados que permitan conocer carencias en la organización documental, a las cuales, después de analizar se pretenderá dar solución.

Finalmente, se aplican encuestas para obtener un segundo diagnóstico en el que su resultado final arrojará resultados positivos para la aplicación de una gestión documental que se ajuste a los requerimientos de la empresa Finesa S.A.

9.1 ENCUESTAS

Se toman 10 personas que tienen que ver con la materia archivística de las secciones de la empresa, y se les aplica un cuestionario que tiene relación con las funciones de la gestión documental en la entidad.

Para calcular las respuestas se realizan las siguientes acciones:

- Dividir el número de preguntas por el número de respuestas que se analicen.
- Sumar el valor que se le asigne a cada pregunta.
- Sumar el valor de las respuestas seleccionadas.

- Aplicar la formula
$$\frac{\text{SUM-VR} * 100}{\text{SUM-VTR}} = \text{VALOR EN \%}$$

Según el porcentaje obtenido se conoce el grado del manejo de la gestión documental,

- Del 60% al 100% grado alto
- Del 30% al 59.9% grado medio
- Del 0% al 29.9% grado bajo

Con la aplicación de dicho cuestionario se podrán conocer las falencias más a fondo y con las respuestas negativas se irán organizando las ideas que servirán para tomar las mejores decisiones para mejorar la gestión documental en la empresa Finesa S.A.

Según la aplicación se obtuvo (SUM-VR) = 50

$$(SUM-VTR)= 200$$

$$\frac{(50)*100}{200} = 25.00\%$$

Se obtiene un grado bajo, el cual da pie para crear un modelo de gestión documental para la empresa Finesa S.A.

9.2 DIAGNÓSTICO DEL ARCHIVO DE LA EMPRESA FINESA S.A

El diagnóstico en la empresa Finesa S.A, está enmarcado en el uso de diversas herramientas con el objetivo de recolectar información, la cual posteriormente se analiza para permitir la identificación de falencias que se van a neutralizar con la elaboración del programa de gestión documental.

Continuando con el proceso de diagnóstico, se realiza visitas a cada dependencia para aplicar una encuesta donde se tiene en cuenta información como:

- El área laboral, nombres y apellidos, desempeño de funciones y qué documentos se manejan en la oficina, si los producen o los reciben de otras personas internas o externas.
- Qué hacen con los documentos, como los archivan, como los encuentran, fácilmente o difícilmente.
- La codificación de los documentos.
- Conocimiento del tiempo de retención de los documentos en las oficinas (**Archivo de Gestión**) y cuál era el tiempo de retención en el archivo central o intermedio.
- Se encuentra la información de manera fácil en el computador.
- Copias de seguridad de la información.
- Conocimiento sobre las medidas que debían tener en los computadores al tener información de alta importancia para la empresa.

Y otras más específicas por cada proceso, con las que se determinó el bajo grado de gestión documental:

9.1.2 9.2.1 Cálculo

	SI	NO
NORMATIVIDAD		
1 ¿Cuenta la empresa con reglamento de archivo?	1	1
2 ¿Cuenta con comité de archivo?	1	1
3 ¿Cuenta con tablas de retención documental?	1	1
4 ¿Cuenta con una guía de procedimientos archivísticos?	1	1
PRODUCCION DE DOCUMENTOS		
5 ¿Existen formatos definidos para uso común?	1	1

DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS		
6 ¿Existe dependencia encargada del control para radicar, recibir y enviar documentos?	1	1
TRAMITE DE DOCUMENTOS		
7 ¿Se controlan los documentos desde su creación hasta su destino final?	1	1
ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS		
8 ¿Cuenta en su dependencia con metodologías para archivar documentos?	1	1
9 ¿Se hace descripción de documentos?	1	1
CONSULTA DE DOCUMENTOS		
10 ¿Se controla el préstamo de documentos?	1	1
11 ¿Cuentan con reglamento para consulta de documentos?	1	1
CONSERVACION DE DOCUMENTOS		
12 ¿Se realiza clasificación, ordenación y descripción de documentos?	1	1
DISPOSICION FINAL DE LOS DOCUMENTOS		
13 ¿Se seleccionan documentos para descarte?	1	1
14 ¿Practican inventario documental?	1	1
IDONEIDAD DEL PERSONAL		
15 ¿La persona encargada del archivo tiene conocimientos o estudios en gestión documental y/o archivística?	1	1
16 ¿El personal cuenta con conocimientos en archivística?	1	1
INSTALACIONES		
17 ¿El archivo cuenta con buenas condiciones de ubicación?	1	1
18 ¿Cuenta con estantería metálica?	1	1

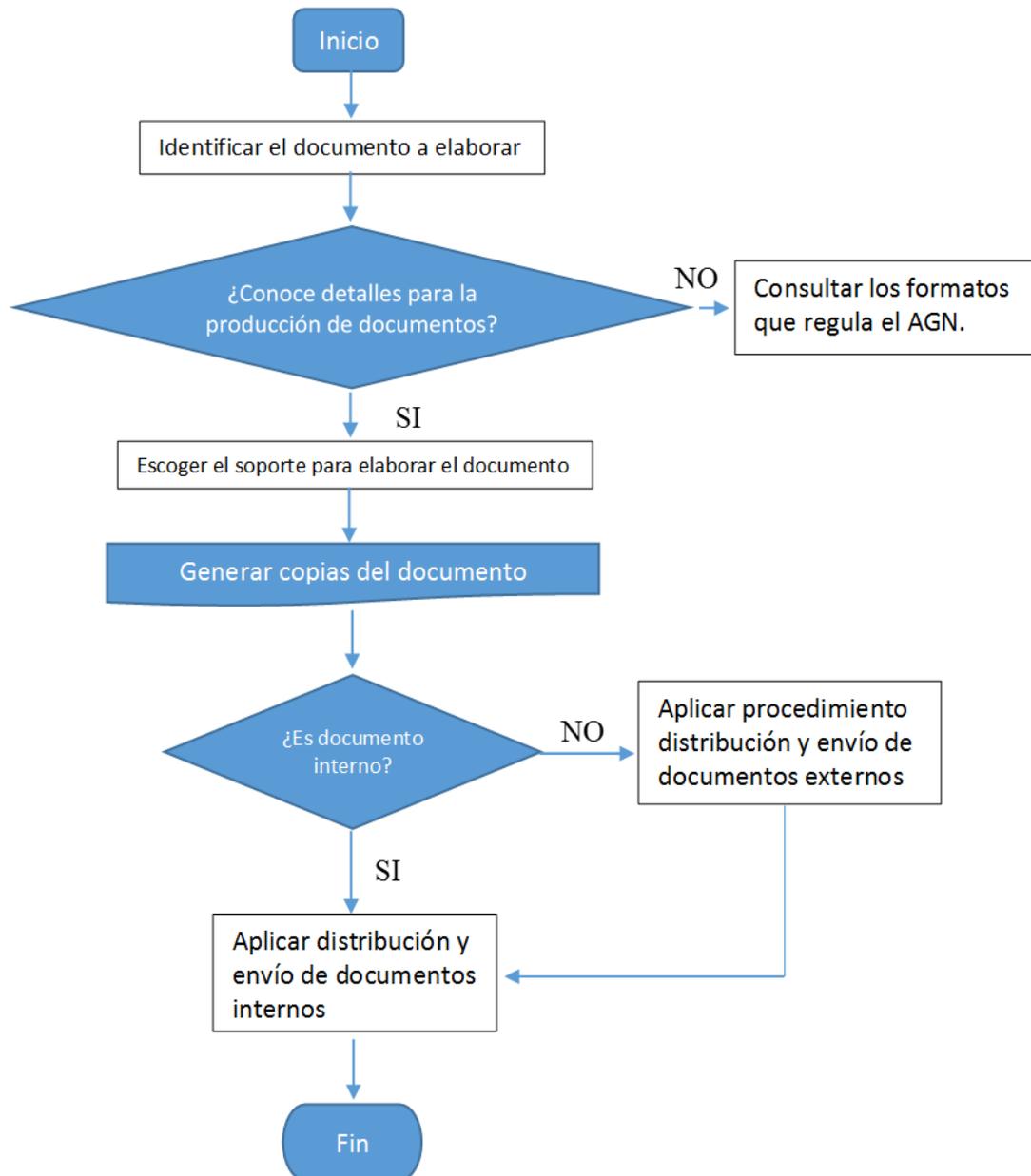
19 ¿Cuenta con archivadores?	1	1
20 ¿En el lugar cuentan con extintores?	1	1
TOTAL	20	20

Al realizar el análisis de los resultados se obtuvo:

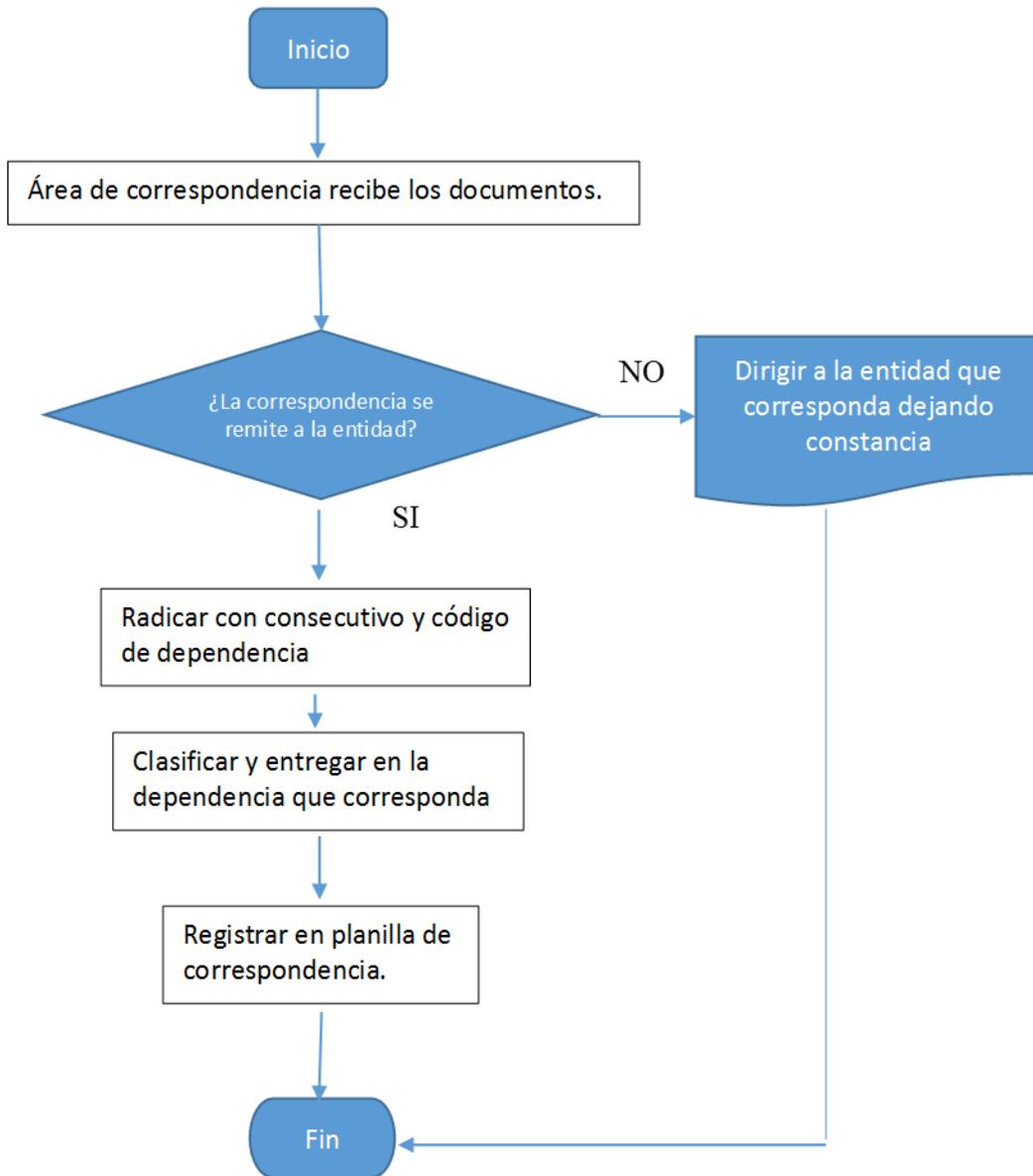
De 200 preguntas efectuadas a los empleados, 50 están dentro del manejo adecuado de la gestión documental, pero 150 reflejan todo lo contrario, no se le da buen tratamiento a los documentos y se propone implementar el siguiente modelo.

9.3 DIAGRAMAS DE FLUJOS

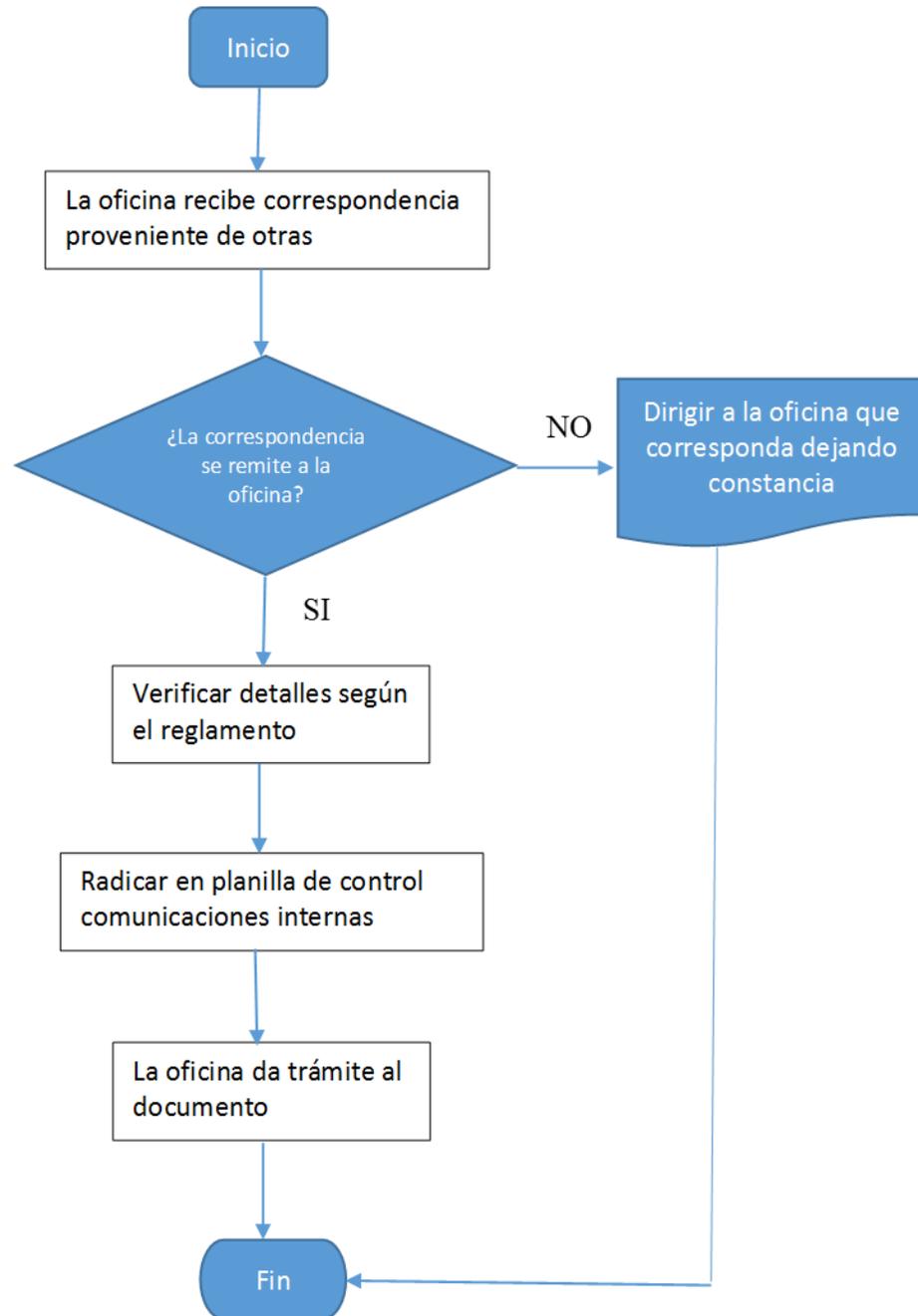
9.1.3 9.3.1 Producción De Documentos



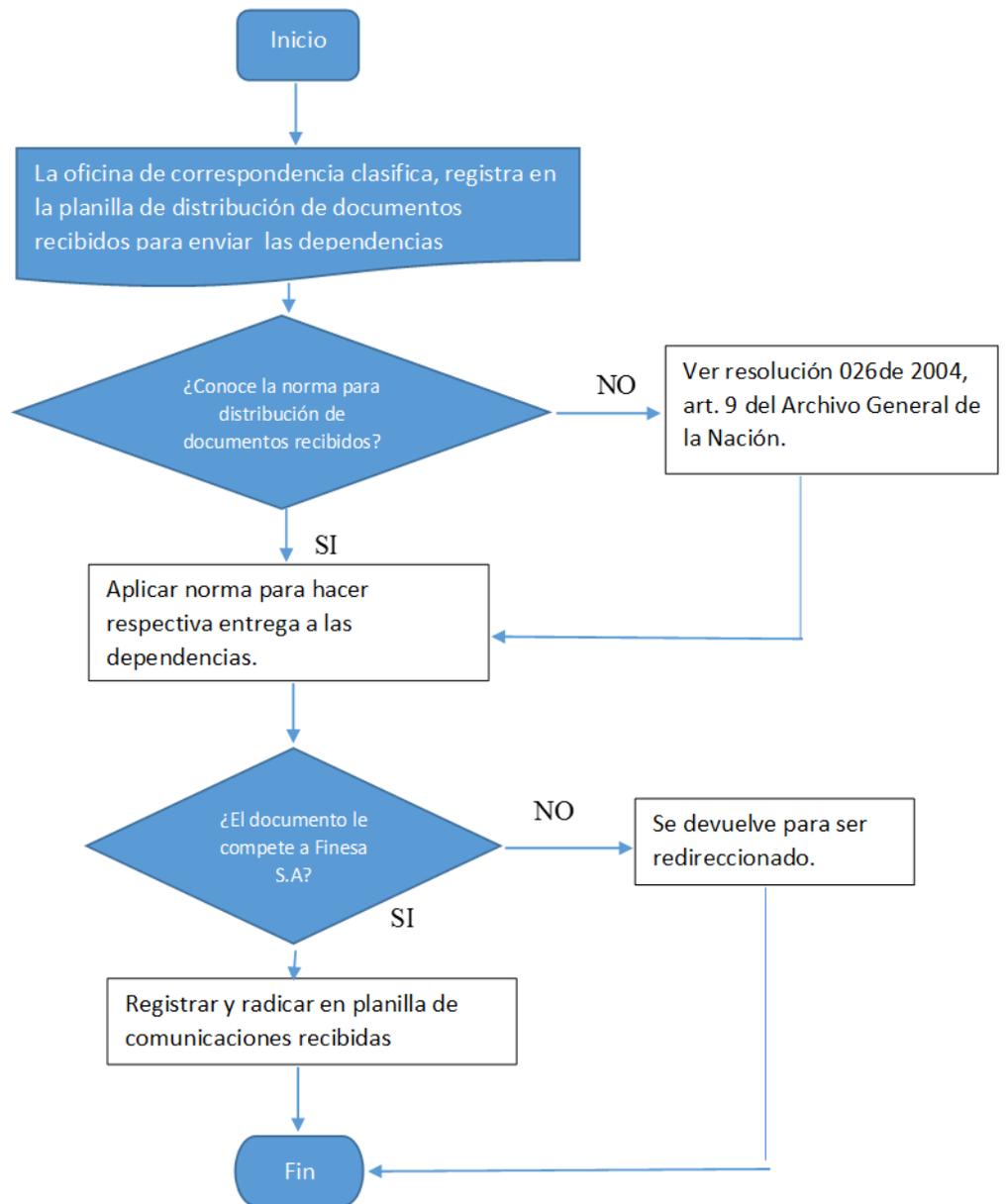
9.3.2 Recepción De Documentos Externos



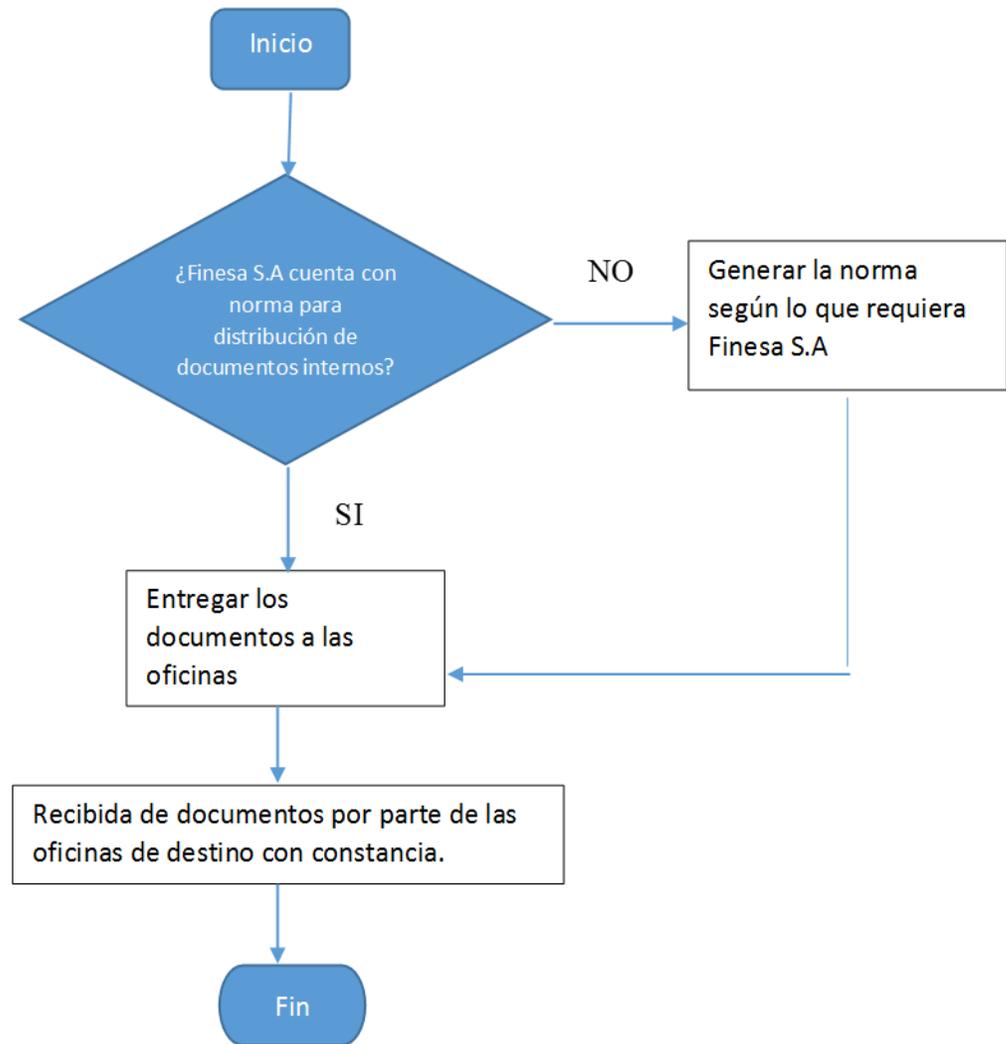
9.1.4 9.3.3 Recepción De Documentos Internos



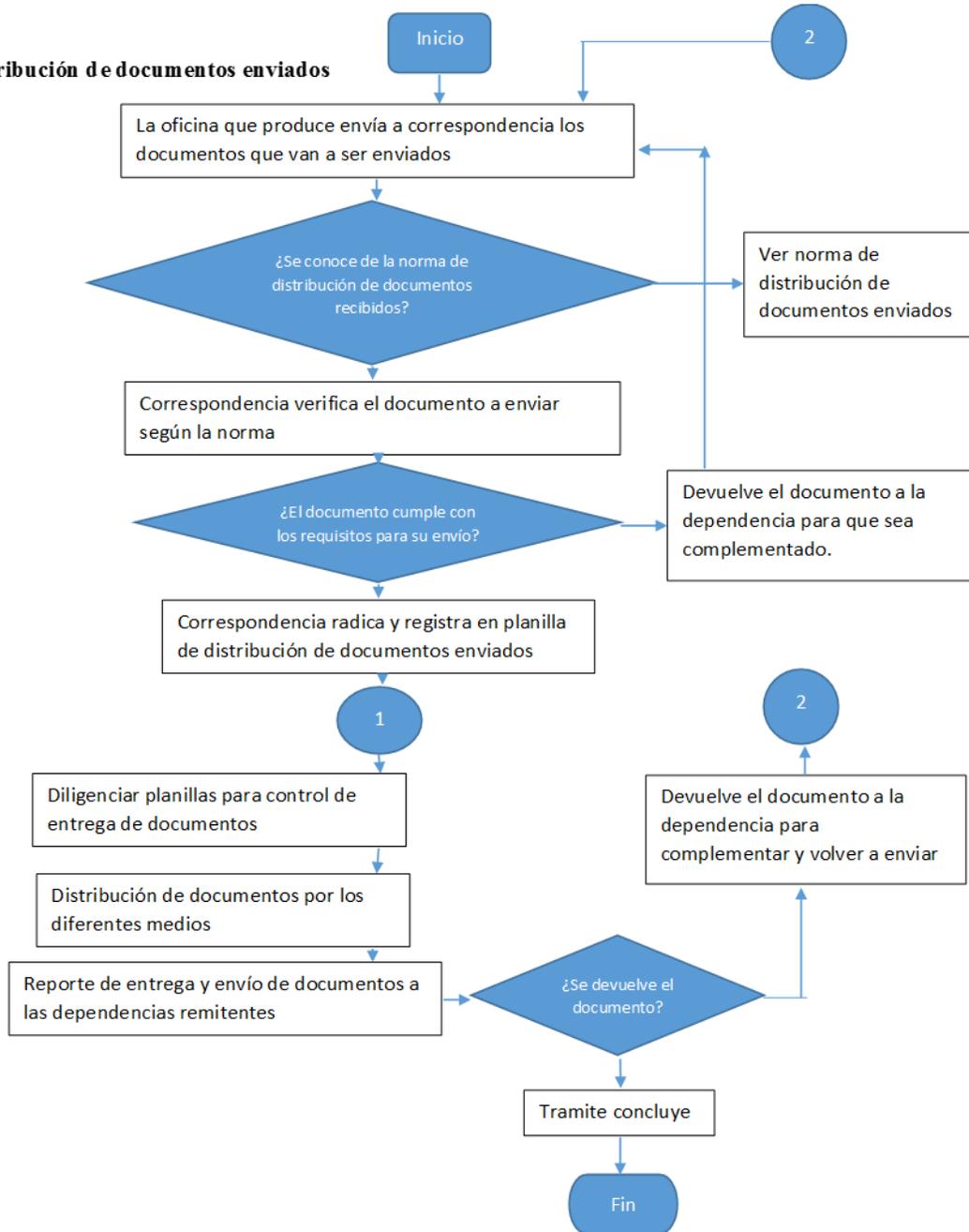
Distribución de documentos recibidos



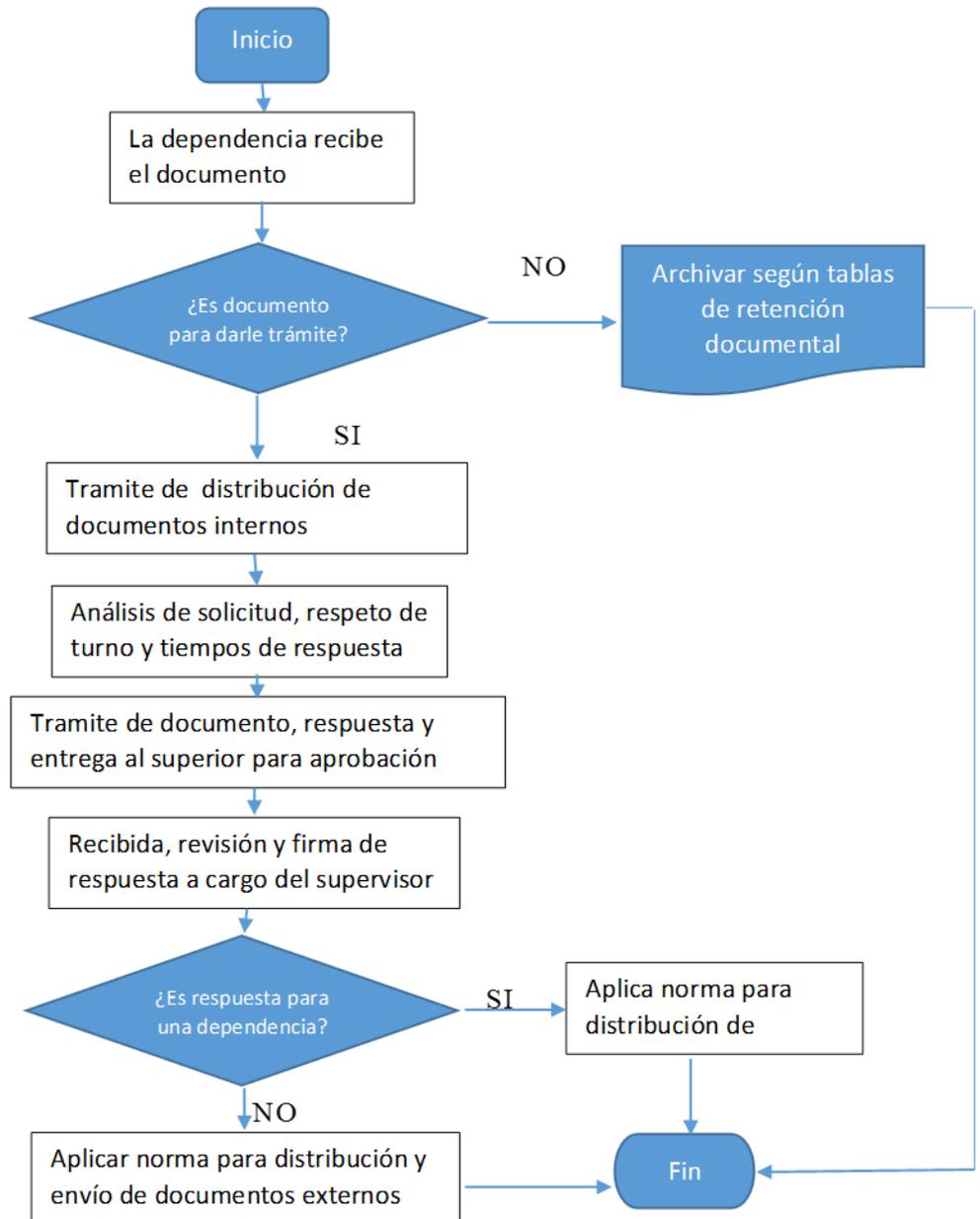
Distribución de documentos internos



Distribución de documentos enviados

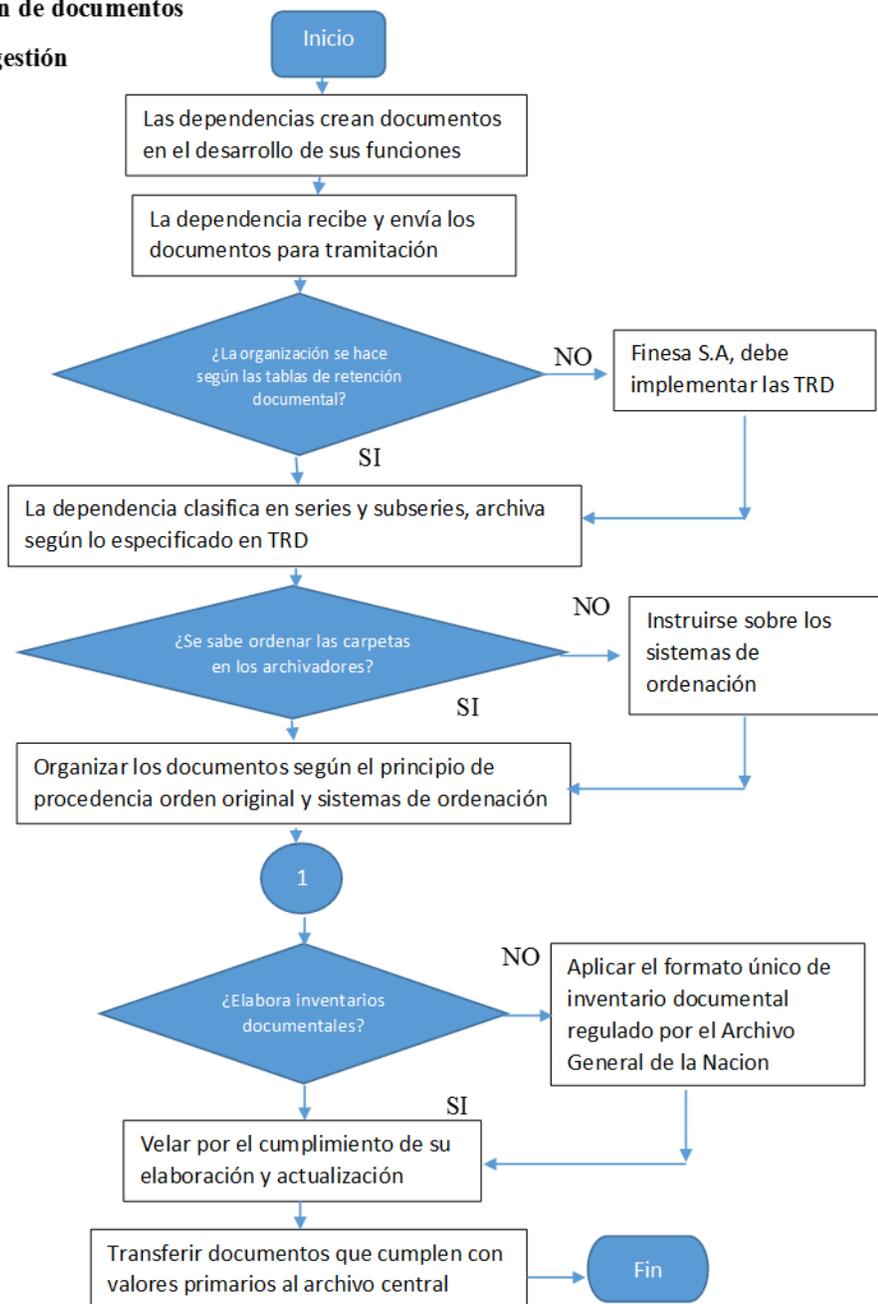


Tramite de documentos

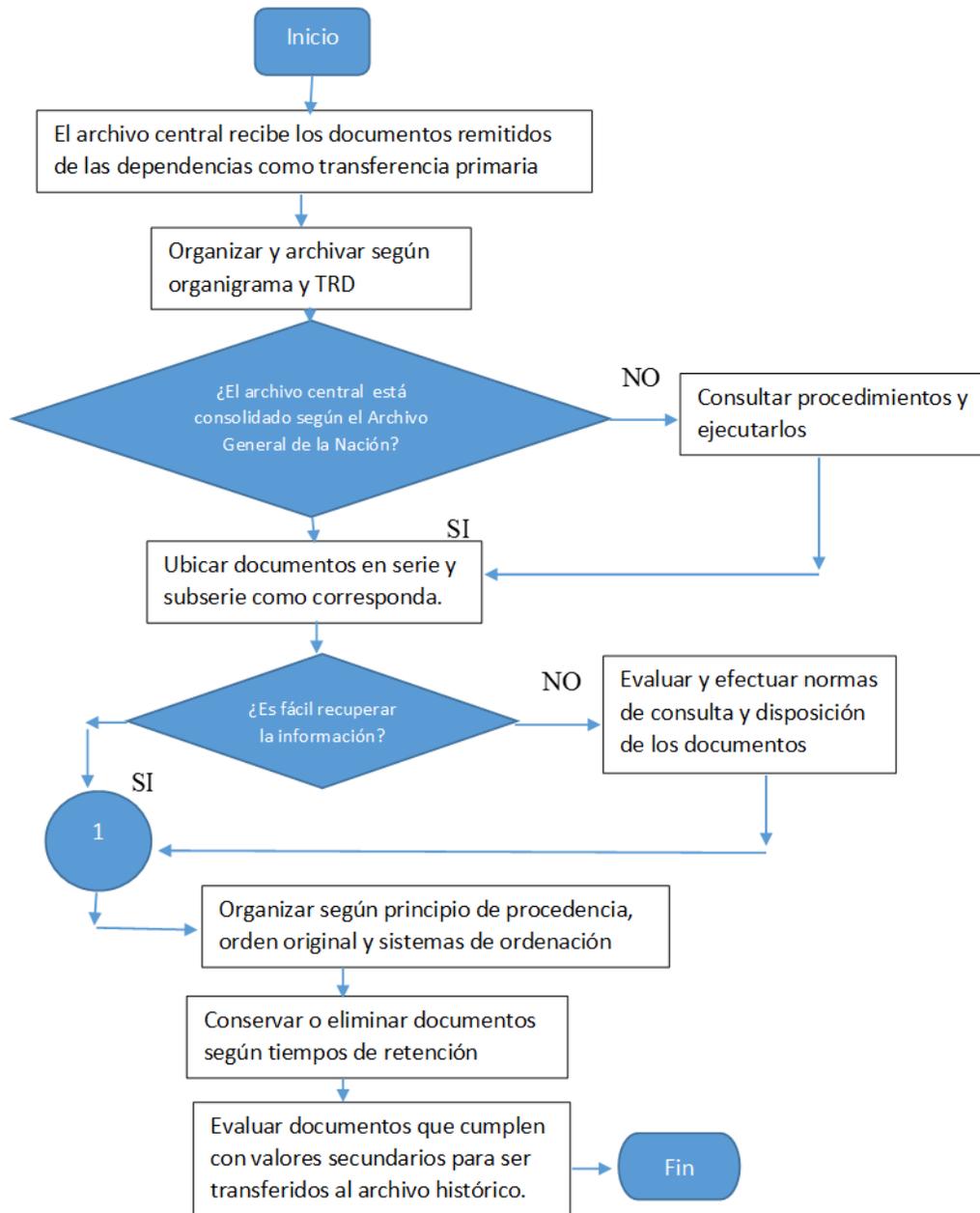


Organización de documentos

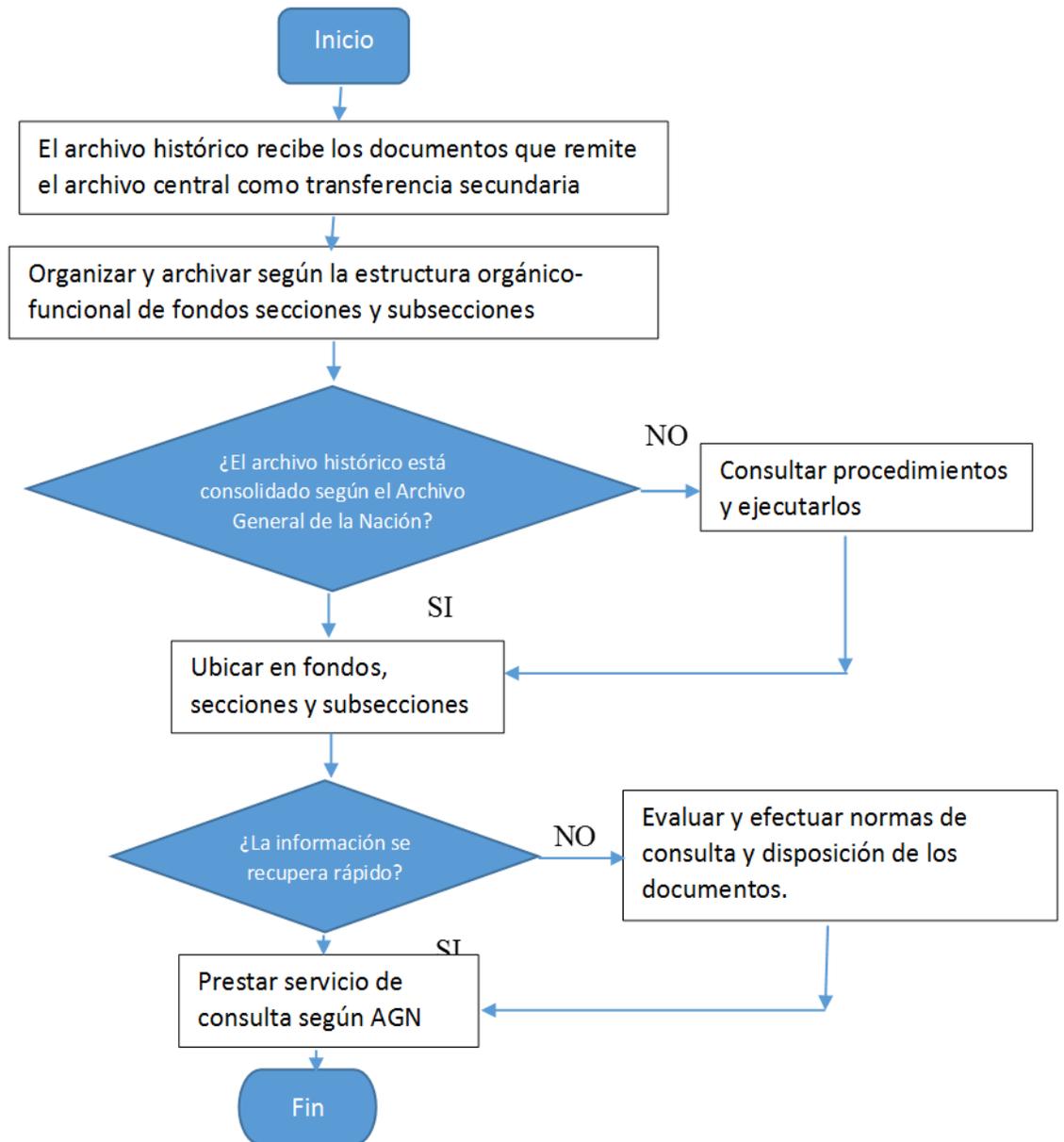
Archivo de gestión



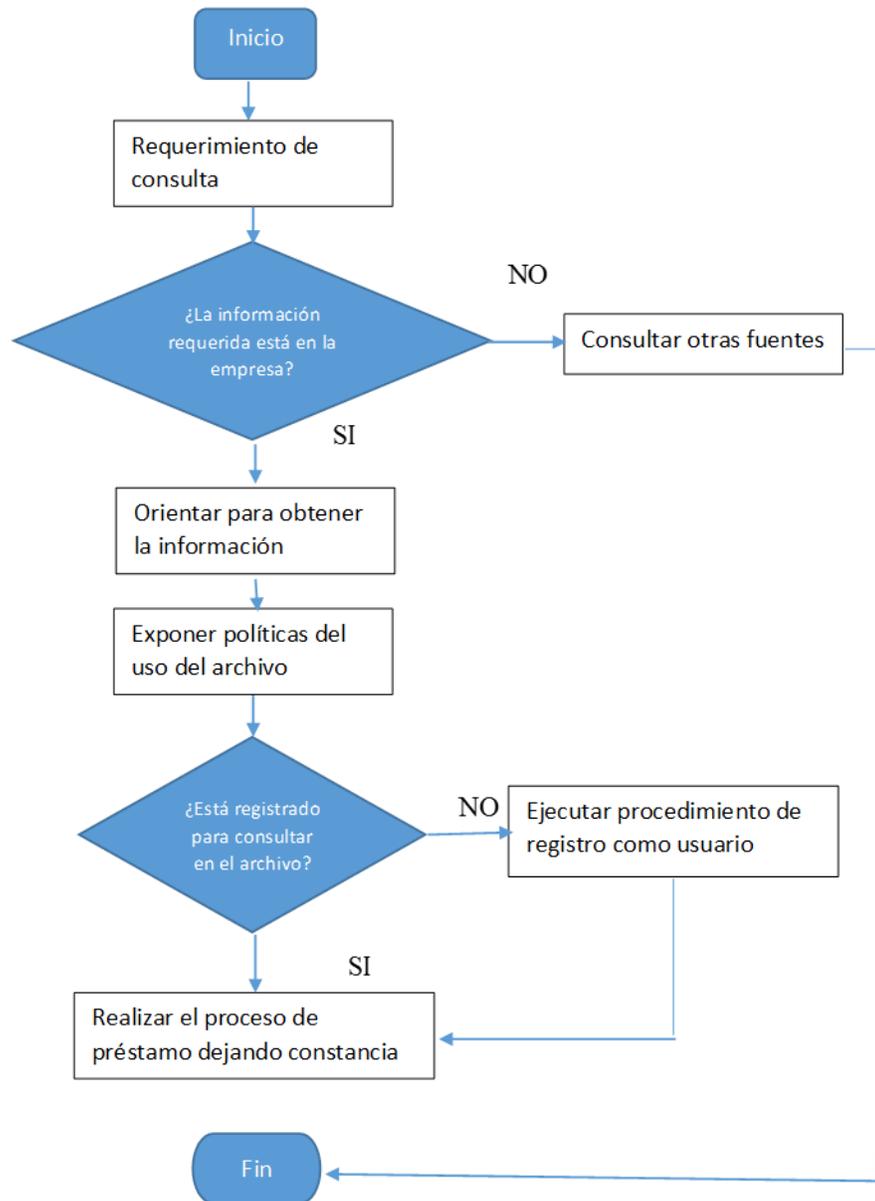
Archivo central



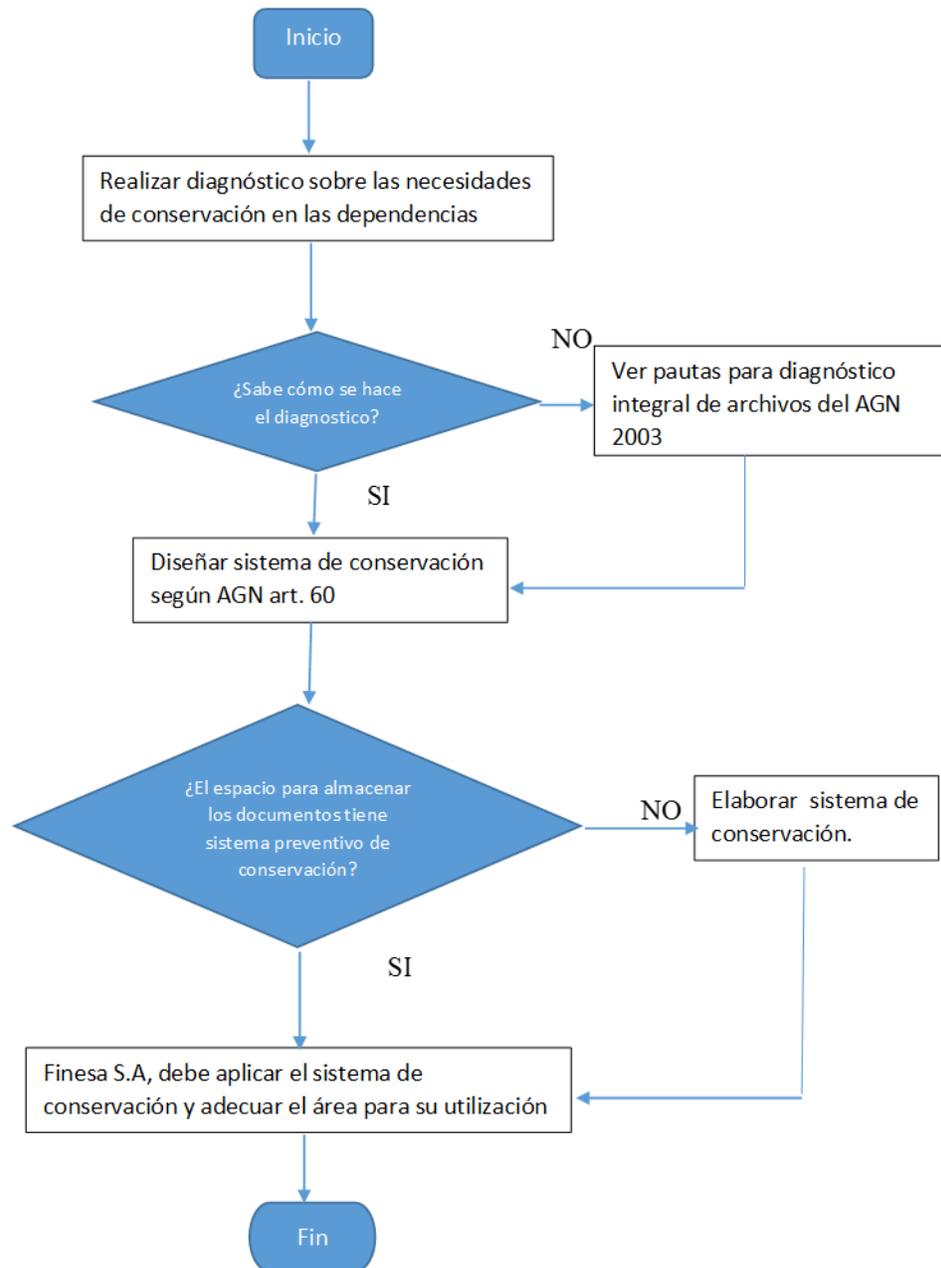
Archivo histórico



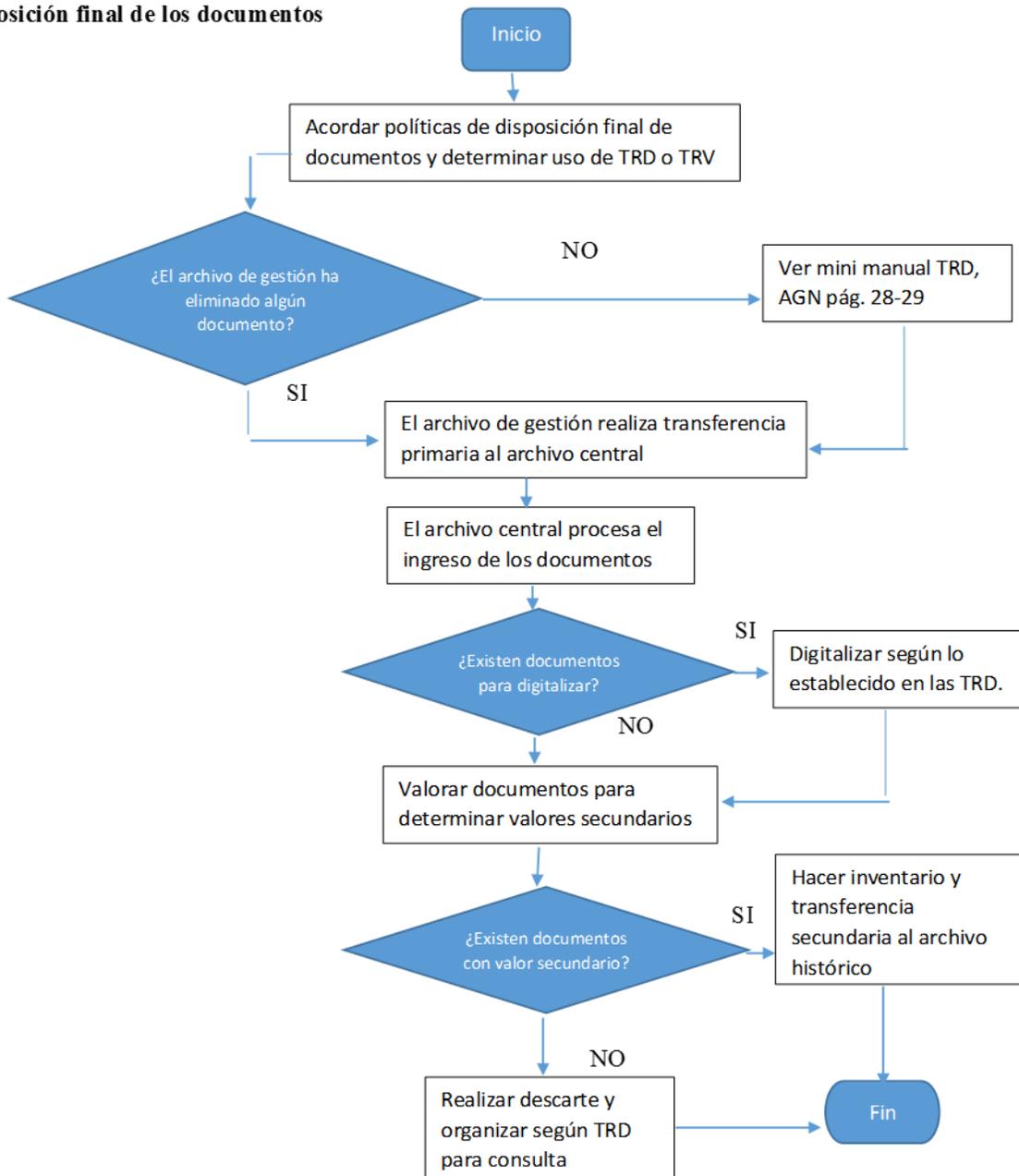
Consulta de documentos



Conservación de documentos



Disposición final de los documentos



RECOMENDACIONES

Según los resultados obtenidos con la elaboración del Programa de Gestión Documental de la empresa Finesa S.A, se recomiendan las siguientes labores:

- Acoger medidas que permitan una constante actualización sobre la implementación del manejo de la Gestión Documental en la empresa Finesa S.A.
- Compromiso de las directivas de la empresa con la Gestión Documental, de acuerdo a la normatividad y políticas que enmarcan esta función.
- Generar conciencia de aceptación y participación de todos los miembros de la empresa, para el cumplimiento de la Gestión Documental.
- Reuniones continuas para discutir cómo van los procesos de adopción en el Programa De Gestión Documental de la empresa.
- evaluación constante de las acciones que se inician en el Programa de Gestión Documental, para ajustar y ejecutar las acciones correctivas.
- Construir un espacio adecuado o modificar el existente para la organización de la documentación física de la empresa y contratar una empresa o un empleado con certificación sobre la Gestión Documental.

10. GLOSARIO

ARCHIVO: conjunto ordenado de documentos que una sociedad, una institución o una persona elabora en el marco de sus actividades y funciones.

ARCHIVO HISTÓRICO: Es aquel al cual se transfiere la documentación del archivo central o del archivo de gestión que por decisión del correspondiente comité de archivos, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura.

ARCHIVO DE GESTIÓN: Es donde reposan los documentos generados en los procesos de gestión administrativa. El tiempo de permanencia de la documentación en éste depende fundamentalmente del trámite y de las normas internas indicadas en las TRD, para luego decidir su traslado al archivo central.

ARCHIVO CENTRAL: Se define como una unidad que administra, custodia y conserva los documentos en cualquier soporte con valor administrativo, legal, permanente e histórico que son transferidos por las diferentes oficinas de la Universidad Nacional de acuerdo con el informe de valoración emitido por la Dirección General del Archivo Nacional, con el fin de brindar el servicio a los usuarios.

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN: El Archivo General de la Nación es el Archivo Nacional de Colombia. Es un establecimiento público del gobierno nacional colombiano que promueve la conservación y consulta del legado documental nacional y ponerlo al servicio de la

comunidad. Es la cabeza del Sistema Nacional de Archivos y está adscrita al Ministerio de Cultura.

CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL: Es la labor intelectual y física que consiste en separar la documentación de acuerdo con unos criterios predeterminados.

CICLO VITAL DEL DOCUMENTO: El ciclo vital de los documentos se puede definir como las etapas o ciclos que atraviesan los documentos desde su proceso de creación hasta su disposición final, siendo esta su eliminación o su conservación permanente. Esto se debe llevar a cabo con base en los criterios establecidos desde su creación por cada entidad o los valores adquiridos con el transcurso del tiempo, teniendo en cuenta los valores primarios y secundarios de cada documento (valor primario es cuando el documento es de utilidad para la administración y valor secundario es el que pueden tener para la investigación histórica).

CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS: Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos.

CONSULTA DE DOCUMENTOS: Acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.

DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL: Proceso de análisis de los Documentos de archivo, para facilitar su localización y consulta.

DISPOSICIÓN FINAL DE LOS DOCUMENTOS: Selección de los documentos en cualquier etapa del ciclo vital, con miras a su conservación temporal, permanente, o a su eliminación conforme a lo dispuesto en las Tablas de Retención Documental y/o Tablas de Valoración Documental.

DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS: Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS: Actividad resultante de la disposición final señalada en las tablas de retención o de valoración documental para aquellos documentos que han perdido sus valores primarios y secundarios, sin perjuicio de conservar su información en otros soportes.

Se entiende por eliminación la destrucción de los documentos que hayan perdido su valor administrativo, legal o fiscal y que no tengan valor histórico o que carezcan de relevancia para la ciencia y la tecnología.

EXPEDIENTE DOCUMENTAL: Conjunto de documentos relacionados con un asunto, que constituyen una unidad archivística. Unidad documental formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una oficina productora en la resolución de un mismo asunto.

FONDO DOCUMENTAL: Conjunto de documentos producidos por una persona natural o jurídica en desarrollo de sus funciones o actividades.

INVENTARIO DOCUMENTAL: Instrumento de recuperación de información que describe de manera exacta y precisa las series o asuntos de un fondo documental.

ORDENACIÓN DOCUMENTAL: Ubicación física de los documentos dentro de las respectivas series en el orden previamente acordado.

ORGANIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS: Conjunto de acciones orientadas a la clasificación, ordenación y descripción de los documentos de una institución, como parte integral de los procesos archivísticos.

PATRIMONIO DOCUMENTAL: El patrimonio documental es parte significativa y concreta de la memoria colectiva de los pueblos del mundo. Representa una parte importante del patrimonio cultural y se constituye por todas aquellas manifestaciones registradas que dan cuenta de la evolución del pensamiento, de los descubrimientos y de los logros de la sociedad. Es el legado del pasado a la comunidad mundial presente y futura.

PRODUCCIÓN DOCUMENTAL: Generación de documentos de las instituciones en cumplimiento de sus funciones.

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS: Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica.

RETENCIÓN DOCUMENTAL: Es el plazo en términos de tiempo en que los documentos deben permanecer en el archivo de gestión o en el archivo central, tal como se consigna en la tabla de retención y de valoración documental.

SERIE DOCUMENTAL: Conjunto de documentos producidos por un órgano competente para ello en el desarrollo de una misma actividad, regulada por una misma norma legal.

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL: Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

TABLAS DE VALORACIÓN DOCUMENTAL: Producto del análisis y organización de un fondo acumulado que presenta el listado de agrupaciones documentales o series documentales con anotación de sus fechas extremas, sus valoración, y los procedimientos a seguir para aplicar la disposición final.

TRANSFERENCIA DOCUMENTAL: Es la remisión de los documentos del archivo de gestión al central y de este al histórico de conformidad con las tablas de retención documental adoptadas.

Es el procedimiento mediante el cual se hace el traslado controlado de los documentos.

TRÁMITE DE DOCUMENTOS: Curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa.

11. CONCLUSIONES

Con el desarrollo de este trabajo de aplicación y de acuerdo con la información recolectada en la empresa Finesa S.A, se presenta la oportunidad de conservar una guía, la cual servirá como medio, para continuar con la identificación y mejora de posibles problemas que se lleguen a presentar en un futuro con el manejo de la Gestión Documental. Ayudando a generar conciencia en los empleados, con respecto a la Organización Documental. Con el aporte de este trabajo la empresa quedará enterada y actualizada en cuanto a las políticas archivísticas que se encuentran estipuladas en la Ley 594 de 2000 y sus Normas Reglamentarias.

La empresa Finesa S.A, al contar con un Plan de Gestión Documental obtendrá registros de la documentación producida y conservada, tendrá una evidencia de la función que tiene cada una de las secciones, la cual será verificada con el uso de las Series y las Subseries, alcanzando óptimos resultados respecto a una gestión de organización, clasificación, ubicación y Recuperación de los Archivos de la empresa.

El Diseño del Programa de Gestión Documental, facilita la ubicación de expedientes, permitiendo a la entidad identificar toda su documentación y dirigir los documentos al proceso o responsable que le corresponda, para dar un trámite más eficiente, eficaz y efectivo en las respuestas, facilitando al Proceso de Gestión de Calidad, llevar un registro de la producción de los documentos de la empresa, en cumplimiento de una función, reflejando en general todas las Series y Subseries con las que se trabaja en cada oficina.

12. BIBLIOGRAFÍA

- COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 80 (22, diciembre, 1989). Por la cual se crea el Archivo General de la Nación y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá, D.C, 1989. no. 39116.

- COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Guía para la implementación de un programa de Gestión Documental. Santafé de Bogotá: Archivo General de la Nación de Colombia, 2005.

- COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN/ Mini Manual No. 3 (Grupo de correspondencia y archivos) Gestión Documental, Bases para la elaboración de un Programa 1996.

- COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE NACION. Acuerdo 005 (15, marzo, del 2013). Por el cual se establece los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones. Santafé de Bogotá: Colombia 2013.

- VÁSQUEZ, Manuel. Introducción a la Archivología: Guía de Estudio. Santafé de Bogotá: Archivo General de la Nación de Colombia, 1997. 122 p.

- COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Decreto 2609 (14, DICIEMBRE, 2012). Por el cual se dictan disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado. Santafé de Bogotá: Colombia 2012.

13. ANEXOS

ANEXO 1. CRONOGRAMA

MESES	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
SEMANAS																
Actividades					Primer informe						Segundo Informe				Informe final	
Diagnóstico				X	x	x		x								
Diseño								x	x	x	x					
Implementación											X		x	x	x	

ANEXO 2. PROCESOS

	FINESA S.A. PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Procedimiento de Correspondencia	Versión 1
		Código GD -10
		Octubre 15 2016

1. OBJETIVO

Describir las actividades necesarias para efectuar la recepción, radicación y distribución de correspondencia de todas las dependencias que hacen parte de la empresa Finesa S.A.

2. ALCANCE

Involucra a todos los empleados y dependencias encargadas del manejo de documentos y correspondencia de la empresa Finesa S.A.

Comprende desde la radicación hasta la distribución de la correspondencia.

3. POLÍTICAS Y CONDICIONES GENERALES

3.1. Procedimientos de Recepción, Radicación y Distribución de Correspondencia.

- En la Gerencia se encuentra la asistente de recepción que se encargara de efectuar la recepción y radicación de los documentos.
- La distribución de la correspondencia en las oficinas de Finesa S.A, estará a cargo de la asistente de recepción y hará dos entregas diarias y en caso de que llegue correspondencia de trámite urgente se efectuara de inmediato.
- La auxiliar de recepción debe diligenciar en el sistema, la planilla de ruta donde se relacionan los documentos a entregar y al recibir los documentos en cada Dependencia como corroboración del recibido. En el caso de presentarse algún problema con los documentos enviados, la persona encargada de la entrega y recepción de documentos en cada dependencia debe comunicarse con la oficina de Gerencia.
- Todo instrumento a distribuir debe llevar claramente el número que lo identifique, el nombre de la dependencia remitente; el nombre del destinatario y su dependencia, con el fin de evitar trastornos en los envíos pues se consideran que no cumplen con la información básica para tramitarlos y se podrán devolver a la recepción.
- La correspondencia que se considere personal, tales como extractos bancarios, de cesantías, de tarjetas de crédito, facturas de servicios, celular o de otros pagos etc.; no corporativos, se procederá a devolverla a la empresa de mensajería especializada que transporta el documento.

4. PROCEDIMIENTOS

4.1. Radicación de Correspondencia

▲: Actividad de Control

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Radicación de Correspondencia Interna	A- Recoger correspondencia en la Dependencia.	Asistente de recepción	
	B- Confirmar que el documento tenga el número consecutivo para poder ingresarla al sistema.	Asistente de recepción	
	C- escribir el número de radicación generado por el sistema a la correspondencia.	Asistente de recepción	
	F-Sellar la correspondencia.	Asistente de recepción	
	G-Seleccionar la correspondencia teniendo en cuenta su tipo: interno, ordinario o personal.	Asistente de recepción	
2. Radicación de Correspondencia Recomendada Externa	A- Recibir la correspondencia en la ventanilla que traen las diferentes mensajerías especializadas externas.	Asistente de recepción	
	B- Verificar que la correspondencia contenga las direcciones de la empresa; y/o nombre de la dependencia, y/o nombre del funcionario. ▲	Asistente de recepción	

	C- Revisar la información del remitente que debe traer la correspondencia para poder ser recibida. ▲	Asistente de recepción	
	D- Confirmar que el documento tenga especificado el destinatario; si no llamar a la empresa o persona que la envía para saber a quién va dirigida la correspondencia. ▲	Asistente de recepción	
	F- Confirmar que el documento tenga el número consecutivo o número de guía para poder ingresarla al sistema.	Asistente de recepción	
	H- Colocar el número de radicación generado por el sistema a la correspondencia	Asistente de recepción	
	I- Sellar la correspondencia	Asistente de recepción	
	J- Seleccionar la correspondencia teniendo en cuenta su tipo; recomendado, ordinario o personal.	Asistente de recepción	

4.2. Distribución de Correspondencia

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Distribución de Correspondencia	A- Imprimir listado de ruta interna designada.	Asistente de recepción	
	B- Colocar un número a la hoja de ruta para establecer el orden de visitas.	Asistente de recepción	
	C- Recoger correspondencia del casillero correspondiente a su ruta designada	Asistente de recepción	
	D- Confrontar el documento físico con el listado impreso. ▲	Asistente de recepción	
	E- Organizar la correspondencia según el orden de visita en su ruta e iniciar el recorrido	Asistente de recepción	
	F- Firmar la planilla de entrega	Secretaria de la Gerencia	
	G-Clasificar la correspondencia recibida para registrarla.	Asistente de recepción	
	H-Revisar planilla de entrega de recorrido.	Asistente de recepción	
	I- Archivar las planillas	Asistente de recepción	

	FINESA S.A. PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Procedimiento Organización de Archivos de Gestión, Central e Histórico	Versión 1
		Código GD - 20
		Octubre 15 2016

OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la adecuada organización de los archivos de gestión, central e histórico en cumplimiento de las Tablas de Retención Documental..

2. ALCANCE

Involucra a todos los empleados y dependencias encargadas del manejo de Documentos de la empresa Fines S.A.

3. POLÍTICAS Y CONDICIONES GENERALES

3.1. Procedimiento Organización de Archivos de Gestión, Central e Histórico.

- Los archivos de gestión se organizan en las oficinas productora, por el tiempo que dure el trámite de los documentos y hasta que la consulta de las mismas sea frecuente, con base en lo establecido en las Tablas de Retención documental.
- Toda dependencia que recibe, produce y tramita documentación, debe organizar en expedientes por vigencias distintas y por series documentales que estén en las Tablas de Retención Documental.
- Los documentos en copias, fotocopias y borradores de trabajo que no cumplen función administrativa transitoria, no son parte de los archivos de las dependencias.
- La foliación de los documentos se debe realizar sobre cada una de las hojas de la carpeta con lápiz o lapicero sin son documentos legales o contractuales. Se inicia con el número uno; si una serie está compuesta por más carpetas están se folian de forma independiente y se debe especificar en el primer expediente de cuantos están compuesto.
- Las carpetas y demás unidades de conservación se deben identificar con los nombres de las series, sub series y el título del expediente, utilizando el formato establecido de aplicación de las TRD.
- Las transferencias primarias se deberán efectuar de conformidad con lo establecido en la Guía de Gestión Documental.

ANEXO 3. SOPORTES

Santiago de Cali, agosto 05 de 2016

Señor (a):
ADRIANA MARTINEZ
Gerente y Representante legal
FINESA S.A

Asunto: solicitud trabajo de grado

Cordial saludo,

Actualmente me encuentro a punto de finalizar mi pregrado en CIENCIA DE LA INFORMACION Y LA DOCUMENTACION, BIBLIOTECOLOGIA Y ARCHIVISTICA de la Universidad del Quindío, y para ello solicito muy comedidamente contar con su aprobación para realizar mi trabajo de grado en la empresa que está a su cargo, el cual se denomina "MODELO DE PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL PARA LA EMPRESA FINESA S.A". Lo anterior con el objetivo de mejorar la organización y el ordenamiento de la documentación generada y recibida por la entidad, basado en la normatividad que rige el archivo general de la nación.

Gracias por su atención.

Jose Edo Romero
Atentamente,
JOSE EDUARDO ROMERO GARCES
94512736





FINESA

COMPAÑÍA DE FINANCIACIÓN ESPECIALIZADA

Nº 805 012 610-5

Santiago de Cali, Agosto 17 de 2016

FINESA S.A.
NIT.: 805012610-5

Señores,
COMITÉ DE CARRERA
Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística
UNIVERSIDAD DEL QUINDIO

Asunto: **Trabajo de grado**

El presente comunicado tiene como finalidad manifestar mi conocimiento y aprobación del trabajo de grado titulado "MODELO DE PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA EMPRESA FINESA S.A." elaborado por el estudiante José Eduardo Romero Garcés, C.C.: 94.512.736, en mi calidad de Gerente de la empresa.

Declaro conocer y aceptar el proyecto que el estudiante desea implementar en la empresa.

Gracias por su atención.



FINESA

Atentamente,
NIT. 805,012.610 - 5
ADRIANA MARTINEZ M.
Gerente y Representante Legal.
Tel.: (572) 6609000 Ext. 257

Cali: Cll 2ª. Deste No. 26A-12
Av. Circunvalar
PBX: (2) 660 9000 (2) 381 4000
Fax: (2) 660 4627
www.finesa.com.co

 <p data-bbox="527 331 820 457"> FINESA COMPAÑÍA DE FINANCIACIÓN ESPECIALIZADA Nit 805 012 610-5 </p>	<p data-bbox="917 367 1209 388" style="text-align: center;">ACTA DE REUNION N° 001</p>
---	---

ACTA DE REUNIÓN	
1	Acta No 001
	Fecha: 12 de agosto de 2016
	Hora inicio: 9:30 a.m. Hora fin: 12:30 p.m.
	Lugar: Finesa S.A. (Calle 2C # 26ª – 12 B/ San Fernando)

PUNTOS DE DISCUSION	
1	Presentación formal, a la gerente, de la propuesta “MODELO DE PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA EMPRESA FINESA S.A.” y sus beneficios para la empresa.
2	Aceptación de la propuesta por parte de la gerente.
3	Información de temas bases sobre la empresa (historia, composición, etc.)
4	Identificación conjunta de los problemas o falencias de Gestión Documental de la empresa.
5	Explicación de las posibles soluciones de Gestión Documental, aplicadas a la empresa.
6	Levantamiento de información de algunas áreas de la empresa.
7	Acuerdo de fechas de entrega de los avances.

OBJETIVOS DE LA REUNIÓN	
	1. Presentar, formalmente, la propuesta “MODELO DE PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA EMPRESA FINESA S.A.”.
	2. Lograr que la Sra. Adriana Martínez, Gerente y Representante Legal de la empresa, acepte la propuesta.
	3. Identificar los problemas o falencias de la empresa respecto a Gestión Documental.
	4. Realizar un borrador de las ideas de posibles soluciones a los problemas o falencias encontradas.
	5. Levantar información sobre las áreas de la empresa.
	6. Pactar fechas para la entrega de los avances.

	ACTA DE REUNION N° 001
---	-------------------------------

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
<ol style="list-style-type: none"> 1. La reunión se realizó en Finesa S.A., donde se presentó las bondades del proyecto a la Dra. Adriana Martínez, quien quedó sumamente interesada con la temática de Gestión Documental y las ventajas que esta le traería a la empresa. 2. Después de darle el aval a la propuesta, la Dra. Adriana procedió a proporcionarme información sobre la empresa (historia, composición, proyección, manejo de la documentación, etc.) lo que me permitió entender que se contaba con la completa disposición para permitir el desarrollo de mi trabajo allí, puesto que están abiertos a ideas que mejoren sus procesos. 3. Al ir recibiendo la información, se iban detectando e identificando, conjuntamente, las falencias que presentaban. 4. Se identificó que las personas encargadas del archivo no tenían claridad sobre la normatividad que rige los procesos del mismo, así como, que la distribución del espacio físico del archivo no era la más adecuada. 5. Se pactaron las fechas de entrega de los avances.

CONCLUSIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se logró la aceptación de la propuesta. 2. Se identificaron los principales problemas de organización documental. 3. Se llegó a un acuerdo de hasta donde se podría abordar durante la realización del trabajo. 4. Se establecieron la duración del proyecto y las fechas de entrega de los avances.



FINESA

COMPAÑÍA DE FINANCIACIÓN ESPECIALIZADA

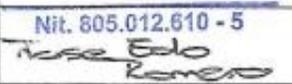
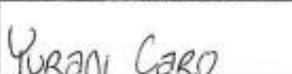
Nit 805.012.610-5

ACTA DE REUNION N° 001

COMPROMISOS

1. Como parte de las condiciones para el desarrollo del trabajo, y conforme a las políticas internas de protección de datos y privacidad, la Dra. Adriana expresó que no se podría:
 - Utilizar o sacar elementos o documentación fuera de las instalaciones.
 - Realizar grabaciones, videos o fotos del interior de las instalaciones.
2. La entrega de los avances se realiza en las siguientes fechas:
 - Primer avance: 15 de septiembre de 2016
 - Segundo avance: 18 de octubre de 2016
 - Tercer avance: 11 de noviembre de 2016
3. Total dedicación, seriedad y compromiso para el desarrollo de las actividades.

ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	TELEFONO	FIRMA
Adriana Martínez Madriñan	Gerente y Representante Legal Finesa S.A.	6609000 Ext. 257	 FINESA
José Eduardo Romero Garcés	Estudiante	3013230333	Nit. 805.012.610 - 5 
Yurani Caro	Aux. Operativa (Invitada)	6609000 Ext. 252	

Finesa S.A.

Calle 2C # 26ª - 12 B/. San Fernando Santiago de Cali - Valle del Cauca

<http://www.finesa.com.co/>



Santiago de Cali, 15 de noviembre de 2016

FINESA S.A.
NIT.: 805012610-5

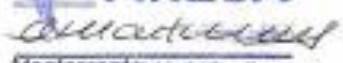
Señores,
COMITÉ DE CARRERA
Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística
UNIVERSIDAD DEL QUINDIO

Estimados señores,

Mediante la presente la suscrita Gerente y Representante legal Dra. Adriana Martínez Madriñan certifica que el estudiante José Eduardo Romero Garcoés, identificado con la C.C.: 94.512.736, perteneciente al Programa Ciencias de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística, ha realizado hasta la fecha las actividades correspondientes a su trabajo de grado "MODELO DE PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA EMPRESA FINESA S.A." en nuestra empresa.

De igual forma se declara, con agrado y gratitud, que el estudiante cumplió óptimamente con lo acordado, desarrollando sus actividades de forma eficiente, responsable, respetuosa y con alto grado de dedicación y puntualidad. Del desarrollo de estas actividades, la empresa recibió los siguientes documentos:

- Informe del diagnóstico documental,
- Elaboración del modelo del PGD de la empresa.
- Flujos documentales,
- Capacitación al personal encargado del archivo sobre la normatividad para el manejo, organización y las transferencias primarias del mismo.
- Modificaciones de la distribución física del archivo.

Gracias por su atención

Alejandra 12.610 - 5
ADRIANA MARTINEZ M.
Gerente y Representante Legal.
Tel.: (572) 6609000 Ext. 257

Cali- Cl 2ª Deste No. 26A-12
Av. Circunvalar
PBX: (2) 660 9000 (2) 381 4000
Fax: (2) 660 4427
www.finesa.com.co