

**PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA ORGANIZACIÓN DEL
ARCHIVO FÍSICO DE LA EMPRESA BIOMAX S. A. SEDE BOGOTÁ**

**ANGÉLICA GARCÍA SUSA
ELÍZABETH CASTRO POSADA**

**UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES
PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA.
TRABAJO DE GRADO
ARMENIA, QUINDÍO
2017**

**PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA ORGANIZACIÓN DE LA
INFORMACIÓN DE LA EMPRESA BIOMAX S. A**

**ANGÉLICA GARCÍA SUSA
ELÍZABETH CASTRO POSADA**

**DOCENTE ASESOR:
JUAN GUILLERMO CAICEDO QUINTERO**

**UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES
PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA.
TRABAJO DE GRADO
ARMENIA, QUINDÍO
2017**

Dedicatoria

Primero que todo dedico este trabajo a DIOS que me permitió realizar mis estudios que con mucho esfuerzo y dedicación saque adelante para ser una mejor persona y profesional; a mi familia por el apoyo que siempre e incondicional me brinda.

Angélica García Susa

A DIOS por dame la sabiduría, fortaleza y la vida para hacer realidad mi sueño de ser profesional, a mi familia por sus enseñanzas y valores inculcados, a Mauricio que siempre me alentó cuando quería desistir, y a todos aquellos que me apoyaron moral y económicamente

Elíizabeth Castro Posada

Agradecimientos

Agradezco infinitamente a DIOS por permitir culminar esta etapa de mi vida.

A mi familia porque siempre han estado allí cuando más lo he necesitado, además del apoyo incondicional en los momentos difíciles; a mi madre porque a pesar de mis obstáculos siempre creyó en que lo lograría; con especial amor a Mauricio Monroy Jaramillo quien con su apoyo incondicional no lo hubiera logrado, a mi compañera de trabajo Angélica García Susa por su valioso trabajo en grupo, al profesor Juan Guillermo Caicedo Quintero gracias por sus valiosas explicaciones, tiempo, fe y dedicación se logró la ejecución del presente trabajo, a la empresa Biomax S.A. sede Bogotá por permitir realizar el proyecto de grado.

Y por supuesto a la Universidad del Quindío ya que gracias a sus enseñanzas logre optar por mi título como Profesional en Ciencia de la Información.

Elizabeth Castro Posada

Agradezco ante todo a Dios el siempre será la primera persona que me ayudo a salir adelante en esta etapa y cumplir nuestras metas. A mi madre que es una persona incondicional que siempre está ahí presente en los momentos más difíciles y con pie de lucha, a mi compañera Elizabeth Castro que desde el inicio de nuestras carreras nos entendimos mucho a pesar de la distancia, a nuestro Tutor Juan Guillermo que nos guio con sus explicaciones para ser cada vez mejor este trabajo, a la empresa que nos dio la oportunidad de trabajar en nuestro trabajo de grado. A la Universidad del Quindío por permitirme estudiar de manera virtual y por todas sus enseñanzas con grandes tutores y así lograr mi título como profesional.

Angélica García Susa

Resumen

El presente trabajo ilustra la implementación de un Programa de Gestión Documental para la empresa Biomax S.A., sede Bogotá, cuya misión es la venta y distribución de combustibles derivados del petróleo a nivel nacional. El programa de Gestión Documental realizado, fue aplicado para lograr la organización y levantamiento de inventarios de la documentación en el área de servicio al cliente y la depuración de información no requerida. Toda esta documentación ha sido ingresada dentro del Gestor Documental para facilitar el acceso a información que se encuentra tanto en el archivo de gestión como en el central. La modalidad del presente trabajo es de tipo aplicativa y se orientó hacia resolver las problemáticas de la falta de criterios de organización de la información y la descentralización de la misma, por medio de un estudio descriptivo, analítico y de campo, para describir la conformación actual del Archivo de Gestión del área de Servicio al Cliente y los elementos encontrados en el mismo. La realización de este trabajo esta basada en las regulaciones propias del Archivo General de la Nación, de acuerdo con la ley 594 de 2000 y además de la normativa de la Superintendencia de Industria y Comercio, con el objetivo de garantizar la facilidad de acceder a la información. El programa de Gestión Documental obtenido se convierte entonces en una herramienta útil para que los archivos guardados sean verdaderas fuentes de información para la empresa, facilitando la difusión de la información de una forma rápida, efectiva y exacta.

Palabras clave: Gestión documental, Archivo, Tablas de Retención Documental , Área de Servicio al Cliente.

Abstract

This project illustrates the implementation of a Document Management Program for the Company Biomax S.A., is located in Bogotá, the mission of the company is to sale and distribute petroleum-based fuels nationwide. The document management program was applied to organize and collect inventories of documentation in the area of customer service and depuration unnecessary information. This documentation has been entered into the Document Manager to facilitate access to information present in management and central archives.

The present work is type applicative and was oriented to solve problems of lack of criteria of organization of the information and it's decentralization, by means of a descriptive, analytical and field study, to describe the actual conformation of the Management Archive for the Customer Service area and the elements found in it.

This objective of this work is to develop a better organization of the General Archive of the Nation, refering to the law 594 of 2000 and to the regulation of the Superintendence of Industry and Commerce, with the aim of guaranteeing the ease of access of the information

The Document Management program obtained is then a useful tool so that the saved files can become true sources of information for the company, facilitating the dissemination of information in a fast, effective and accurate way.

Keywords: Document management, Archives, Document Retention Tables, Customer Service Area,

TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	8
1.Título.....	9
2.Área, línea y modalidad.....	9
3.Área Problemática.....	10
3.1 Contexto del Problema.....	10
3.2 Antecedentes.....	15
3.3 Formulación del Problema.....	18
4. Justificación.....	19
5. Objetivos.....	20
6. Marco De Referencia.....	21
7.Metodología.....	26
Plan de trabajo.....	27
8.Resultados.....	28
9.Conclusiones.....	34
10.Recomendaciones.....	36
11.Bibliografía.....	37
Anexo A. Organización de la Documentación.....	39
Anexo B .Formato de Inventario	40

Introducción

El presente trabajo de aplicación se refiere a la implementación de un Programa de Gestión Documental para la empresa Biomax S.A. Su misión es la venta y distribución de combustibles derivados del petróleo a nivel nacional; actualmente la compañía no cuenta con un sistema de organización de su archivo físico por lo cual se quiere desarrollar estrategias para mejorar la búsqueda de la información que se genera en el área de servicio al cliente.

Se debe tener en cuenta que la organización de un archivo es una de las actividades más importantes del profesional de la información, la misma se ha de inculcar en el lugar de trabajo, es por esto; que es de gran importancia implementar un programa que permita mejorar la organización de la documentación y que los usuarios formen una cultura archivística dentro de la compañía; además se debe tener en cuenta que la documentación que se ingrese al Gestor Documental es aquella que se plantea en las Tablas de Retención Documental.

En este proyecto se ve reflejado un gran esfuerzo humano consistente en la organización y levantamiento de inventarios de la documentación que se encuentra en el área de servicio al cliente, la depuración de aquella información que no se requería tener dentro de cada uno de los archivos, toda esta documentación ha sido ingresada dentro del Gestor Documental para permitir una búsqueda a todos los colaboradores, esta herramienta es de gran ayuda para todos los colaboradores de la empresa ya que permite el acceso a información que se encuentra tanto en el archivo de gestión como en el central.

1. Título.

Programa de Gestión Documental para la organización del archivo físico de la empresa Biomax S.A. sede Bogotá.

2. Área, Línea y Modalidad.

El presente trabajo bajo la modalidad de Aplicación, hace parte del Área de Archivística y se encuentra enmarcado en la Línea de investigación en Gestión de la Información.

3. Área Problemática.

3.1 Contexto del Problema.

Actualmente la empresa presenta una gran problemática ya que no cuenta con un sistema de organización documental. Por lo tanto, se debe implementar un programa de Gestión Documental que permita desarrollar la búsqueda de información de una manera fácil y eficaz para todos los colaboradores de la compañía, teniendo en cuenta que la documentación que allí se registre debe ser únicamente la que se encuentra en las TRD.

La empresa se ve afectada por dicha situación, ya que todos sus documentos no tienen criterio de organización y se encuentran desorganizados en todos los archivadores de la empresa, además no cuentan con un archivo central y la búsqueda de estos no permite dar respuesta a tiempo debido a la desorganización.

Por lo tanto para dar solución a esto se desarrolló un sistema de organización de archivo físico e implementación de un programa de Gestión Documental.

La entidad en la cual se desarrolló lo anteriormente mencionado se llama Biocombustibles Biomax S.A. Es una compañía colombiana dedicada a la distribución mayorista de combustibles líquidos derivados del petróleo. A lo largo de su trayectoria ha desarrollado otras líneas de negocio (distribución minorista y logística) lo que le ha permitido diversificar sus ingresos. Su crecimiento continuo y sostenible la ha posicionado como una de las más sólidas e importantes compañías del sector. Al cierre de 2014, la compañía contaba con 932 contratos activos, de los cuales 734 correspondían a contratos de estaciones de servicio operadas por terceros, 198 a clientes de industria y 42 a estaciones de servicio operadas por la filial de distribución minorista de combustible GNE.

Como parte de su política corporativa, la empresa ha promovido el programa Ecoresponsable, el cual busca hacer una contribución significativa para minimizar el impacto ambiental y conservar los recursos naturales. La organización es reconocida como pionera en la adopción de prácticas

de protección y conservación del medio ambiente, a través de la implementación de tecnologías verdes en sus estaciones de servicio.

A su vez, Biomax trabaja con altas expectativas, con optimismo, con la responsabilidad de velar por el bienestar de sus empleados y sus familias, generando más de 500 empleos directos y más de 5.000 indirectos, lo cual contribuye al progreso de las regiones donde tiene presencia.

Biomax fue fundada el 27 de febrero de 2004, con un amplio conocimiento sobre el sector de distribución de combustibles. En mayo de 2005, inició la comercialización de combustibles.

Como plataforma importante de crecimiento futuro, y mediante una ronda de colocación de capital privado, en noviembre de 2008, se vincularon más de 50 nuevos accionistas los cuales aportaron cerca de \$14.741 millones. Durante el primer trimestre de 2009, se estructuró y aprobó por parte de varias entidades financieras en Colombia, un crédito sindicado hasta por \$30.000 millones de pesos, a un plazo de 5 años. Durante los meses de octubre y noviembre de 2010, se realizó una oferta privada de acciones dirigida a los accionistas para aumentar el capital de la empresa, con la cual se consiguieron recursos frescos por más de \$100.000 millones.

En diciembre de 2010, Biomax lanzó una Oferta Pública de Adquisición (OPA) para adquirir a Brio de Colombia S.A., y en febrero de 2011, se llegó a un exitoso final, donde obtuvo el 93,88% de las acciones de dicha compañía.

Con la adquisición de Brio, Biomax amplió su capacidad de almacenamiento al contar con dos nuevas plantas ubicadas en Mansilla y Pereira. En septiembre de 2012, se unificaron las plantas existentes en Mansilla, hecho que amplió la capacidad a 211.598 barriles, con lo cual Biomax robusteció su capacidad de almacenamiento y red de distribución. Adicionalmente, en abril de 2013 entró en funcionamiento la planta de abastecimiento en Sebastopol, la cual cuenta con una capacidad de 172.000 barriles distribuidos en 17 tanques de almacenamiento.

En diciembre de 2012, la empresa comenzó con el suministro de combustibles diésel y jet A1 para respaldar las operaciones de las térmicas Termosierra y Termocentro con una capacidad de almacenamiento mensual de 13,5 millones de galones.

Adicionalmente, Biomax adquirió el 100% de las acciones de Athalia Company S.A., que a su vez es propietaria indirectamente del 100% de las acciones emitidas y en circulación de Autosnack S.A.S. empresa más grande en el negocio de vending machines en Colombia dedicada a la distribución de bebidas, café y snacks.

En junio de 2013, la multinacional centroamericana UNO, miembro del Grupo Terra, lanzó una Oferta Pública de Adquisición de Acciones (OPA) con la que adquirió el 63,78% de las acciones de Biomax, consolidándose de esta forma como su principal accionista.

Finalmente, en noviembre de 2013, se completó una Oferta Privada de Acciones en la cual se suscribieron 31.799.596 acciones ordinarias que representaron \$54.059 millones de nuevos recursos para apoyar su plan de crecimiento.

En el gráfico 1 se muestra el organigrama de la empresa Biomax S.A.



Gráfico 1. *Organigrama de la empresa Biomax S.A.*

El trabajo se desarrolló en el área de Servicio al Cliente donde está involucrado el tema de Facturación la cual es generada por las plantas de abastecimiento y puntos de facturación a nivel nacional, ya que no cuenta con un sistema de organización documental y toda la información se recibe en forma desorganizada y en bolsas, y es importante implementar procesos para la organización de esta documentación.

A continuación en los gráficos 2,3,4, y 5 se muestran algunas fotografías tomadas a la documentación encontrada, y se presenta el diagnóstico realizado sobre la situación actual del Archivo de la Compañía, el cual depende del Área de Servicio al Cliente y no cuenta con una persona especializada en Archivos; cada una de las plantas entregan la información en cajas marcadas por años las cuales hacen llegar a la oficina principal ubicada en la ciudad de Bogotá las cuales se guardan en una de las oficinas ya que no cuenta con el espacio suficiente para su almacenamiento.



Gráfico 2



Gráfico 3

Esta información no viene archivada en alguna unidad de conservación si no que la envían en bolsas plásticas

Gráfico 4

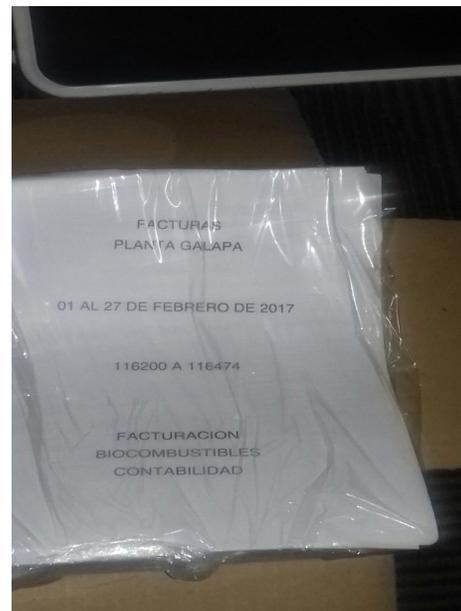


Gráfico 5

3.2 Antecedentes

Nacionales

- Autores: Felipe Andrés Contreras Henao y Felipe Forero Guzmán_

Año: 2005

Título del trabajo: Diseño de un modelo para la implantación de un sistema de Gestión Documental en áreas u organizaciones Jurídicas.

Ciudad: Bogotá

Metodología: Es de tipo investigativa donde se aplican pasos como el descubrimiento del tema mediante discusiones de actualidad tecnológica del desarrollo del software, descubrimiento de la problemática del tema, descubrimiento del sector empresarial (problemática), el Desarrollo de la idea para contrarrestar el problema , la Obtención de la información el desarrollo de la propuesta, la elaboración del marco teórico , la validación de la idea y por último la elaboración del trabajo final._

Resumen: A partir del capítulo validación del modelo, se encontró que los autores lograron solventar problemas como el hecho de que la recolección de documentos dentro de la firma de abogados se hacía mayormente en forma manual, que aplicaron herramientas computacionales comunes al sistema operativo Windows , para resolver el problema del elevado costo de un Sistema de Gestión Documental , que es una razón por la cual estos SGD no suelen ser utilizados por empresas pequeñas .También para superar la desconfianza en temas relacionados con la confidencialidad de la información de la empresa.

- Autores: Belkis Patricia Quintero y Paola Andrea Fuentes

Año: 2007

Título del trabajo: Diseño de un sistema de Gestión Documental para el programa de Ingeniería de sistemas en la universidad San Buenaventura sede Bogotá.

Ciudad: Bogotá

Metodología: Es de tipo Empírico – Analítica. En la cual se siguen pasos como el desarrollo del estado del arte, elaboración de los marcos Referencial, Conceptual, Legal, Normativo, entre otros, el uso de técnicas de recolección de información, indagando sobre el manejo y aplicabilidad que se le da a la información. Para ello, utilizaron encuestas, entrevistas, además de visitas a empresas como Propilco S.A y al Archivo General de la Nación que dan claridad sobre el manejo de la documentación reciba y su forma de almacenamiento. También identificando variables dependientes e independientes, en el procesos de gestión de documentos para el programa de ingeniería de sistemas de la universidad.

Resumen: Con el programa de Gestión de Documentos implementado se dio un mejoramiento a la estructuración de la información, en cuanto a la organización, flujo y control de los procesos documentales. Se mejoraron las operaciones administrativas enfocadas en la Planeación, Dirección, Organización, Control, Evaluación, Conservación, Preservación y servicios de todos los documentos.

➤ Autores: Johana Constanza Jaramillo Arce Harold Andrés Verjan Díaz.

Año: 2009.

Título del trabajo: Sistema de Gestión Documental para el Departamento de prácticas profesionales de la Universidad Católica Popular de Risaralda.

Ciudad: Pereira

Metodología: Investigación aplicada o de Acción, donde se siguen etapas de levantamiento de información en las instalaciones de la Universidad, con el personal del departamento de prácticas profesionales. A continuación, se definen etapas de diseño de un software personalizado, basado en la programación orientada a objetos, programado mediante el modelado UML. Se hace una validación funcional del sistema, una verificación de requerimientos y se procede a redactar los manuales de operación del software.

Resumen: Se obtuvo como producto un software ajustado a los requerimientos específicos del Departamento de Prácticas, a un costo adecuado, con buena fiabilidad y funcionalidad. El manejo de la información es amigable, sencillo y rápido. El desarrollo del sistema tuvo en cuenta aspectos humanos, organizacionales, económicos y

tecnológicos para la planeación, análisis, transmisión, presentación y seguridad de la información. Se redujeron costos de contratación de desarrolladores externos, se mejoran aspectos de confidencialidad de información y organización, entre otros.

Internacionales

- Autores: Otero Yadira, Sanchez Zeledith

Año: 2011

Título del trabajo: Gestión de Calidad aplicada en los archivos

Ciudad: Panamá

Objetivo: Conocer los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación a través de la organización.

Metodología: Trabajo de Aplicación.

Resumen: Lo que nos resume este trabajo es relacionado con el tema de los procesos de Gestión de Calidad y como los gestores documentales están involucrados dentro de ellos ya que para todo tipo de empresa ya sea grande, mediana o pequeña deben tener en cuenta la implementación de un PGD ya que esto les permite una mejor organización en sus procesos mediante la buena administración de los documentos.

- Autor: Luis David Fernández Valderrama

Año: 2001

Título: Gestión Documental

Ciudad: Caracas – Venezuela

Objetivo: Importancia de la gestión documental.

Metodología: Artículo – Resumen.

Resumen: Dentro del artículo que relaciona el Sr Fernández nos quiere mostrar la importancia que tiene la gestión documental a nivel de todas las empresas para que estas con el tiempo no estén fuera de las nuevas tecnologías en relación con el tema archivístico y lo más importante es que cuenten con una herramienta que les permita una mejor y rápida búsqueda de la información para que todos sus empleados este conectados con la herramienta.

➤ Autores: Maria Dolores Rodriguez.

Año: 2010

Título: Sistema de Gestión Documental de la Universidad Nacional Agraria- Nicaragua

Ciudad: Nicaragua

Objetivo: Contribuir a la gestión de la información de la UNA a través de la creación de un Sistema de Gestión de Archivos que permita la organización, conservación y disposición de los documentos de archivos que se generan en la institución para la preservación de la memoria histórica e institucional de la UNA.

Metodología: Trabajo de Aplicación.

Resumen: Dentro de este trabajo las estudiantes dan a conocer la importancia que tiene en el implementar un sistema de organización de archivos en la UNA y como según las normas que lo rigen lo establecen, por lo tanto se tiene en cuenta varios conceptos y términos archivísticos para la creación de este sistema.

3.3 Formulación del Problema.

¿Cómo optimizar la búsqueda de la información y por ende el servicio de la Empresa Biomax S.A?

4. Justificación

Este proyecto se realizó con el fin de darle una buena organización a toda la documentación que es generada en la compañía y además implementar un programa de Gestión Documental, el cual se relaciona con todo lo contemplado en las Tablas de Retención Documental, las cuales son un instrumento archivístico que busca racionalizar la producción documental y facilitar la identificación de las Series y Subseries documentales que se identifican dentro del área de servicio al cliente de la empresa y así contemplar el tiempo de retención en cada uno de los archivos como lo indica el ciclo vital de los documentos (archivo de gestión, central e histórico).

La importancia de desarrollar este proyecto es brindarle a la compañía los conocimientos en todo lo relacionado con el tema archivístico y educar al usuario de la información al desarrollar y analizar las técnicas de almacenamiento, recuperación y difusión de la información, generada por las diferentes áreas de la empresa como patrimonio documental de la misma, según lo establece la ley 594 de 2000 en su artículo 21 y además, cumplir con la norma que estableció la Superintendencia de Industria y Comercio para todas aquellas entidades privadas que están vigiladas por este ente, en lo referente a la Gestión de Documentos.

El programa de Gestión Documental desarrollado en el presente trabajo ayudo en los procesos de planificación documental de la empresa, que permitió reducir el volumen de documentos destinados a recuperación de información, ahorrar espacio, reducir tiempos de búsqueda, evitar costos adicionales de adquisición de equipos de depósito, entre otras.

La aplicación de un programa de gestión documental permite un incremento exponencial de la productividad empresarial, ya que facilita la ubicación y el manejo de la información además que reduce en gran medida, el exceso de documentos que generalmente se conservan en las organizaciones y que no son importantes para la misma.

5. Objetivos.

Objetivo General.

Implementar un programa de Gestión Documental, para la organización del archivo del área de servicio al cliente de la Empresa Biomax S.A, y de esta manera, optimizar la búsqueda de la información y por ende el servicio.

Objetivos Específicos.

- Elaborar inventarios documentales en el área de servicio al cliente, con el fin de verificar la documentación que se tiene y establecer su disposición final.
- Diseñar y socializar una Política de Archivo.
- Clasificar la documentación para realizar proceso de organización.
- Elaborar una planilla para el registro de la información la cual va ser ingresada en el Gestor documental.

6. Marco De Referencia.

Según lo establecido por la ley General de Archivos (2014) la gestión documental se define como el “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”. Se considera que los documentos son de vital importancia para el desarrollo de la entidad y proporcionan la información adecuada para apoyar la eficiencia de la administración en la toma de decisiones, la rendición de cuentas, etc. Los documentos pueden ser usados como testimonios confiables y precisos de las decisiones y las acciones que se han documentado, además, estos son considerados como los principios del control de las necesidades fundamentales de un sistema de gestión de calidad. De la estandarización de los procesos, la unificación de los conceptos a nivel institucional y la trazabilidad de la gestión dependen en gran medida el adecuado desarrollo de las políticas de gestión documental.

Con base en lo anterior, se debe elaborar e implementar un Programa de Gestión Documental, fundamentado en los principios y procesos archivísticos, así como en las prácticas operativas, que se puedan optimizar y organizar con el apoyo de soluciones informáticas, las cuales permitirán reducir problemas y facilitar el desempeño de las actividades propias de cada dependencia o área, resaltando la importancia de los documentos y archivos como lenguaje natural de la administración, encaminando al archivo para que sea un verdadero centro de información.

El hecho de organizar los documentos de manera consistente, precisa y uniforme durante todo su ciclo de vida, desde su creación hasta su eliminación o conservación definitiva, se convierte así, en un factor clave para la optimización de los procesos y el desarrollo de las actividades de auto evaluación que conducen a la mejora continua.

Según lo indica el Archivo General de la Nación un Programa de Gestión Documental

“Es el instrumento archivístico que formula y documenta a corto, mediano y largo plazo, el desarrollo sistemático de los procesos archivísticos, encaminados a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por una entidad, desde su original hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación. Este debe ser aprobado, publicado, implementado y controlado” (Manual implementación de un Programa de Gestión Documental , 2014).

Dentro del Programa de Gestión Documental está basado en el ciclo vital de documentos en el cual cabe destacar que encontramos los siguientes conceptos:

- **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.
- **Distribución de Documentos:** Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.
- **Trámite de Documentos:** Curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa.
- **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.
- **Consulta de Documentos:** Acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.
- **Conservación de Documentos:** Conjunto de medidas preventivas o correctivas, adoptadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido.
- **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.

Para elaborar un programa de gestión documental, se deben considerar los siguientes aspectos:

Administrativos: Se refiere a contemplar las situaciones administrativas de la gestión de documentos en aspectos como la transparencia, la simplificación de trámites y la eficiencia de la administración.

Económicos: Hacen relación al análisis de situaciones de tipo económico de la gestión de documentos, como la reducción de costos derivados de la conservación de documentos innecesarios y la racionalización de los recursos destinados para la gestión documental.

Archivísticos: Considerados la base del programa; se refieren a los consignados en la Ley 594 de 2000 y en la teoría sobre la gestión de documentos. Estos son: El concepto de archivo total, el ciclo vital del documento, el principio de procedencia y el principio de orden original.

Entre los principales beneficios que una organización puede esperar una vez implementado un PGD son:

- Reducción del volumen documental. Disminución de documentos que se producen en la organización, en particular aquellos documentos considerados innecesarios o que no aportan ningún valor informativo o de otra naturaleza.
- Mejoras en la eficiencia administrativa. La revisión de los procesos organizacionales permite reducir procesos innecesarios y muy complejos.
- Incremento de la productividad organizacional. Aumento de la productividad de los empleados, gracias a la racionalización de los documentos donde las actividades se vuelven menos dependientes de la producción, consulta, validación, archivo, etc., de documentos y facilitan la dedicación a labores propias del negocio.
- Aprovechamiento de las tecnologías de la información. La aplicación de los conceptos de gestión documental permite un mayor aprovechamiento de las tecnologías de la información y el mejor uso de los sistemas de información, la ofimática, la automatización de oficina, etc.
- La gestión documental permite mejorar los niveles de rentabilidad de la organización, por cuanto reduce costos operativos y aumenta la disponibilidad de los recursos para ser invertidos en áreas claves del negocio, incluida la gestión de información.

Las etapas del ciclo vital de los documentos se relacionan con su permanencia en cada uno de los tres tipos de archivo que debe tener la institución en las distintas dependencias, los cuales se clasifican en:

Archivo de gestión. Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados;

Archivo central. En el que se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general.

Archivo histórico. Es aquel al que se transfieren desde el archivo central los documentos de archivo de conservación permanente.

Dentro del marco legal que rige a las empresas privadas se deben tener en cuenta la siguiente normatividad.

Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos, Esta es conocida como la ley general de Archivos la cual establece las reglas y principios que regulan la función archivística del estado en su TITULO V, nos indica la importancia del programa de gestión documental donde se contempla el uso de nuevas tecnologías.

Dentro de los procesos archivísticos se comprenden procesos tales como la producción o recepción, la distribución, la consulta, la organización, la recuperación y la disposición final de los documentos.

Resolución 8934 De 2014 – Fue expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio donde establece las directrices en materia de gestión documental y organización de archivos que

deben cumplir las entidades vigiladas por la SIC. Por lo cual se hace necesario que las entidades privadas cumplan con la citada ley y demás normas reglamentarias en lo que tienen que ver con la adecuada organización y control de sus documentos de archivo, independientemente del soporte donde se encuentren.

La ley también nos indica que debido a que los Ministerios y las Superintendencias por ser entidad pública se encuentran vigiladas por el Archivo General de la Nación donde les indica la responsabilidad de establecer mecanismos dirigidos a las instituciones que se encuentran bajo la vigilancia e inspección de estas con el objeto de que cumplan con la adecuada organización, conservación y control de sus archivos.

La normatividad anteriormente mencionada se menciona en nuestro proceso investigativo debido a la importancia que establece la ley en cuanto la gestión documental en nuestro país y más aún si las entidades que controlan las empresas privadas están regidas en el aspecto documental.

7. Metodología

Para elaborar este trabajo se realizó un estudio descriptivo, analítico y de campo.

El estudio descriptivo permite describir la conformación actual del Archivo de Gestión del área de Servicio al Cliente y los elementos encontrados en el mismo. Para este estudio se realizan las siguientes actividades:

Primero, se hace una Recopilación de toda la información y documentación del área de servicio al cliente. A continuación se debe realizar un diagnóstico documental donde se especifica cada una de las funciones administrativas del área de Servicio al Cliente para identificar cada una de las falencias en los procesos y evidenciar los posibles controles documentales que puedan hacer falta para complementar el proceso. Se efectuó un diagnóstico de los volúmenes de información para así establecer como se iniciará el proceso para la organización de la documentación que se encuentra en el área.

Posteriormente, se debe realizar un Análisis de la información recopilada, por medio de inventarios documentales para identificar los tipos documentales presentes en el área de Servicio al Cliente. Mediante el diagnóstico documental, se establece el modelo de Gestión Documental para la verificación del proceso de Servicio al Cliente.

Una vez establecido el modelo de Gestión Documental, se debe dar un proceso de campo donde se realiza una divulgación de las bondades y ventajas del programa de Gestión Documental. Se clasifica y organiza la documentación y se siguen pasos para obtener el PGD como son la Producción Documental, la recepción, la distribución, el trámite, la organización, la consulta, la conservación y Disposición final de los documentos.

Plan de Trabajo y Cronograma

PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA			
OBJETIVOS	ACCIONES	TIEMPO ESTIMADO	RECURSOS
Elaborar inventarios documentales en el área de servicio al cliente, con el fin de verificar la documentación que se tiene y establecer su disposición final.	<ul style="list-style-type: none"> - Clasificación de la información enviada por las plantas y oficinas de facturación. - Elaboración de la plantilla para inventario de la documentación. - Levantamiento del inventario documental. 	3 semanas	<ul style="list-style-type: none"> -Portátil para levantamiento de información. - Sala de reuniones. - Estantería ubicación de la información.
Diseñar y socializar una Política de Archivo.	<ul style="list-style-type: none"> -Entrevista con el jefe de área. - capacitar a los funcionarios del programa de Gestión Documental 	1 semana	
Clasificar la documentación para realizar proceso de organización.	Identificar y evaluar el estado de los fondos para proteger el patrimonio documental de la empresa.	4 semanas	<ul style="list-style-type: none"> - Portátil - Ganchos - Carpetas
Elaborar una planilla para el registro de la información la cual va ser ingresada en el Gestor documental.	<ul style="list-style-type: none"> -Ubicación de la información organizada dentro del archivo de gestión. - Carga de la información al gestor documental. 	3 semanas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estantería ➤ Escalera ➤ Portátil

8. Resultados

Se obtuvo la conformación actual del Archivo de Gestión del área de Servicio al Cliente y los elementos encontrados en el mismo, al realizar la recopilación de toda la información y documentación del área de servicio al cliente, la cual estaba distribuida en todos los archivadores que se encontraban dentro del área; la documentación se encontraba dentro de cajas y bolsas sin tener ningún criterio de organización y clasificación.

Se realizó un diagnóstico documental donde se especificó cada una de las funciones administrativas del área de Servicio al Cliente, identificando falencias en los procesos como fueron la falta de organización, la descentralización del archivo y la demora para encontrar la documentación.

También se realizó un diagnóstico de los volúmenes de información para iniciar el proceso de la organización de la documentación.

Se realizaron inventarios documentales para identificar los tipos documentales que hay en el área de Servicio al Cliente: Facturas de venta, Guías de Transporte, Notas crédito, Ordenes de cargue, Tiquetes de recibo, Vales, Notas Débito, Cierres de Inventario. En el anexo A se muestra la organización de parte de la documentación existente.

Se realizó un formato de inventario, para el cual se tuvieron en cuenta los campos de Compañía, Gerencia, Área, Serie Documental, Subserie Documental, Fecha de creación del documento, Fecha de vencimiento, Número de documento, Ubicación geográfica, Nombre, Ubicación (sede) y Ubicación en estante (ver Anexo B).

El estudio analítico permitió describir la problemática que inquieta al Área de Servicio al Cliente de la compañía en cuanto al manejo de los documentos pertenecientes a la misma y la afectación que puede tener al no poder recuperar los documentos de manera fácil y rápida. Se planteó una solución al problema y se elaboró un diseño de modelo.

El estudio de campo permitió permanecer directamente en el escenario estudiado (Archivo de Gestión), con el fin de obtener la información necesaria para el diagnóstico de la documentación y el procedimiento que se debe seguir para que quede establecida en el PGD.

Para este estudio se tomó el área de Servicio al Cliente de la empresa Biomax, la cual consta de 7 puntos de facturación a nivel nacional entre ellos son (Cartagena, Medellín, Gualanday, Buenaventura, Pereira, Facatativá, Neiva, Yumbo) cabe resaltar que la documentación que se maneja en las ciudades antes mencionadas llega directamente a la oficina principal que se encuentra en Bogotá.

Procedimiento y Esquema del trabajo de aplicación

De acuerdo a los conceptos mencionados en el marco de referencia describiremos uno a uno los pasos que conforman el PGD aplicados al área de servicio al cliente de la compañía Biomax.

- **Producción Documental:** Tomando como base el diagnóstico documental realizado se identificaron los documentos que se generan en el Área de Servicio al Cliente obteniendo como resultado los siguientes:

Facturas de venta

Guías de Transporte

Notas crédito

Ordenes de cargue

Tiquetes de recibo

Vales

Notas Débito

Cierres de Inventario

- **Recepción de Documentos:** En esta etapa el Área de Servicio al Cliente de cada una de las plantas son las encargadas de enviar la documentación a la oficina principal (Bogotá) la cual es recibida por el área de Correspondencia, como se ve en el gráfico 6, generando

su respectivo radicado para ser entregada al Área de Archivo y esta sea la encargada de revisar, clasificar, ordenar



Gráfico 6. Área de correspondencia

- **Distribución de Documentos:** En esta etapa, luego de que la información se encuentra en el área de archivo y ya está organizada, revisada, clasificada e ingresada dentro del gestor documental, se le hace entrega al proveedor encargado de realizar el respectivo empaste ya que por tratarse de documentos legales como son (facturas y guías de

transporte) a la información se le hace proceso de encuadernación y esta es entregada totalmente organizada según las indicaciones del proveedor.

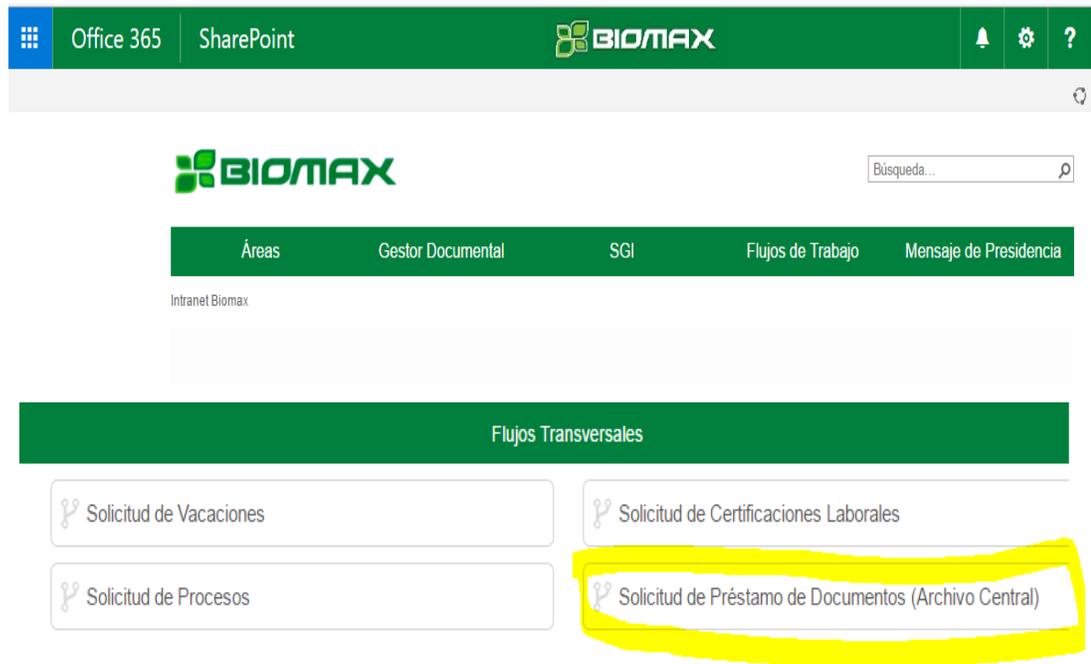
- **Trámite de Documentos:** Los documentos son generados en el Área de Servicio al Cliente y luego de que se hace el proceso de encuadernación por el proveedor encargado, este los entrega listos para custodia, los documentos (facturas de venta) se requieren para tramitar temas legales y de acuerdo a la solicitud del área respectiva se lleva la trazabilidad desde su creación.
- **Organización de Documentos:** Esta etapa, es una de las más importantes debido a que toda la información que se inventarió y que llegó de las diferentes oficinas y plantas de todo el país se encuentra ya organizada, como lo muestra la gráfica 7, para ser ingresada en el archivo central.



Gráfica 7. Documentación organizada

- **Consulta de Documentos:** Se dispuso de toda la documentación del Área de Servicio al Cliente para que sea consultada por los colaboradores internos y entes externos que lo requieran.

Cuando se requiera hacer una consulta se debe solicitar al encargado del archivo Central por medio del flujo documental. En la gráfica 8 se muestran dos pantallazos de la aplicación de consulta del PGD.



Solicitud de Préstamo de Documentos (Archivo Central)

EDITAR

Ejecutar Portapapeles Acciones Vistas

Copiar Cortar

Vista actual:

Compañía: Biomax

¿Como requiere el documento?: Físico

Fecha del Documento:

Es Contrato: No

Pertenece a área legal:

Consecutivo/Identificación del Documento:

Justificación de la Solicitud:

Documentos adjuntos: Haga clic aquí para adjuntar un archivo

Gráfica 8. Pantalla de consulta del gestor documental

Luego de que el colaborador realice la solicitud, la persona encargada del Archivo Central le indicará para que el documento pueda ser recogido y así mismo llevar la trazabilidad de este.

- **Conservación de los documentos:** Llegando a la etapa final para la buena conservación de los documentos estos son archivados en estantería especializada, unos ya se encuentran empastados y otros en carpetas para su mayor conservación, luego de que cumplan su ciclo sera conservados en cajas x-300, como lo muestra la gráfica 9 y se trasladan a bodegas especiales de almacenamiento.



Gráfica 9. Conservación de documentos

- **Disposición final de los documentos:** Lo ideal para esta última etapa, es que la información se digitalice para acceder de una manera fácil y rápida a la documentación. Se recomendó a la empresa evaluar el tema.

9. Conclusiones

Este trabajo aportó conocimientos teóricos sobre el tema de descripción archivística y la importancia del manejo de la Gestión Documental, de cómo plantear y ejecutar los requerimientos que el PGD así lo requiere en cuanto la consulta, producción, organización entre otros de la documentación que se genera en el área de Servicio al Cliente.

El programa de Gestión Documental dentro del entorno organizacional tiene como objetivo mejorar la prestación de servicio logrando satisfacer los requerimientos de la información solicitada ya que como parte del proceso se analizó la situación actual de la documentación de la empresa y se logró la implementación de este para que haya una mejor gestión en el manejo de los documentos.

Dada la importancia que tiene el término Gestión Documental en la actualidad y aun más con la nueva legislación que rige a las empresas privadas las cuales deben contar con un PGD para el mayor control de la información y además con un personal especializado en el tema, estas compañías están acogiendo de buena manera la importancia que tiene el archivo y la aceptación de diseñar modelos de Gestión Documental.

La adecuada organización del archivo del Área de Servicio al Cliente y mediante la implementación de este gestor permite lograr eficacia en el sistema para brindar una respuesta más eficiente a los requerimientos internos y externos.

Los resultados obtenidos a lo largo de la elaboración de este trabajo, permitieron una selección eficiente de los documentos generados por el área de trabajo de la empresa, facilitando su implementación de manera efectiva de acuerdo a los conocimientos archivísticos aplicados por nosotras como estudiantes de ciencia de la información, como lo son la producción, recepción, trámite, organización, consulta, distribución, conservación y disposición final de los documentos, facilitando acceder a la información de forma rápida y oportuna.

La situación que presentaba inicialmente el archivo era confusa, debido a que todos los documentos se encontraban en cajas y además sin ningún criterio de organización, impidiendo obtener la información en el momento requerido, por lo tanto, al hacer la implementación al gestor documental, a la documentación se le dio un orden de manera correcta y con las condiciones adecuadas que debe tener un archivo

Las dificultades presentadas en la ejecución de esta labor es que la empresa no cuenta con el espacio suficiente para el almacenamiento de la información, en cuanto a las otras labores se pudieron ejecutar sin ningún inconveniente ya que la empresa puso toda la disposición para hacerlo.

En la elaboración del trabajo se brindaron conocimientos en el tema con el objetivo de ser aplicados en la empresa, por lo tanto son herramientas que se pueden seguir implementando en la elaboración y ejecución de todo el acervo documental

10. Recomendaciones

La primera recomendación que se le hace a la compañía es que debe contar con más personal especializado en el tema y así no se presentan tantos atrasos en la organización de la documentación.

Se recomienda tener en cuenta el proceso de digitalización de documentos ya que esto ayudara a reducir espacios físicos dentro de la compañía y agilizar procesos de consulta tanto interna como externa.

Se debe capacitar al personal interno de la compañía para que conozcan la importancia del manejo documental y así evitar re-procesos de organización y clasificación de información e inculcar la política de archivo.

11. Bibliografía

Archivo General de la Nación, 2014, Manual implementación de un Programa de Gestión Documental, recuperado de <http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/SINAE/Productos%20SINAE%202013/PGD2.pdf>.

Alcaldía de Bogotá. 2000, Ley 594 de 2000, Ley General de Archivos, recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4275>.

Superintendencia de Industria y Comercio, 2014, Resolución 8934, recuperado de http://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/Resolucion_8934_2014.pdf

Contreras H., Felipe. Forero G., Felipe. 2005, Diseño de un modelo para la implantación de un sistema de Gestión Documental en áreas u organizaciones Jurídicas. Tesis de grado. Universidad Javeriana. Recuperado de: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/Tesis185.pdf>

Quintero, Belkys. Fuentes, Paola. 2007, Diseño de un sistema de Gestión Documental para el programa de Ingeniería de sistemas en la universidad San Buenaventura sede Bogotá Tesis de grado. Universidad San Buenaventura. Recuperado de: <http://biblioteca.usbbog.edu.co:8080/Biblioteca/BDigital/40635.pdf>

Jaramillo A., Johana. Verjan D., Harold Sistema de Gestión Documental para el Departamento de prácticas profesionales de la Universidad Católica Popular de Risaralda. Tesis de grado.

Universidad Católica Popular de Risaralda. Recuperado de:

<http://ribuc.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10785/191/CDMIST4.pdf?sequence=1>

Otero Yadira, Sanchez Zeledith., 2011, Gestión de Calidad aplicada en los archivos, Panamá, recuperado de

<http://www.concla.net/TeoriaArch/Lecturas/modulo%204/GestionDocuIbery%20Caribe-Casas.pdf>

Maria Dolores Rodriguez, 2010, Sistema de Gestión Documental de la Universidad Nacional Agraria SIGDUNA, recuperado de

http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2472/0431_Rodriguez.pdf;jsessionid=AA1B58D03B4F50F68ABC06C3E79335A8?sequence=1

Anexo A. Organización de la Documentación

(ver archivo INVENTARIO DOCUMENTAL SERVICIO AL CLIENTE.xlsx)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	COMPañIA	GERENCIA	ÁREA	SERIE DOCUMENTAL	SUBSERIE DOCUMENTAL	FECHA CREACION DE DOCUMENTO	FECHA VENCIMIENTO	No Documento	UBICACIÓN GEOGRAFICA	NOMBRE	UBICACIÓN	U E
2	BIOMAX	COMERCIAL	SERVICIO AL CLIENTE	MOVIMIENTOS CONTABLES	FACTURAS	01/03/2015	31/12/2040	247261 A 247860	ENT-8-EST 1	FACTURA DE VENTA ORIGINAL PLANTA MANSILLA	CENTRAL	EN
3	BIOMAX	COMERCIAL	SERVICIO AL CLIENTE	MOVIMIENTOS CONTABLES	FACTURAS	01/03/2015	31/12/2040	247861 A 248270	ENT-8-EST 1	FACTURA DE VENTA ORIGINAL PLANTA MANSILLA	CENTRAL	EN
4	BIOMAX	COMERCIAL	SERVICIO AL CLIENTE	MOVIMIENTOS CONTABLES	FACTURAS	01/03/2015	31/12/2040	248271 A 248648	ENT-8-EST 1	FACTURA DE VENTA ORIGINAL PLANTA MANSILLA	CENTRAL	EN
5	BIOMAX	COMERCIAL	SERVICIO AL CLIENTE	MOVIMIENTOS CONTABLES	FACTURAS	01/04/2015	31/12/2040	248649 A 249140	ENT-8-EST 1	FACTURA DE VENTA ORIGINAL PLANTA MANSILLA	CENTRAL	EN
6	BIOMAX	COMERCIAL	SERVICIO AL CLIENTE	MOVIMIENTOS CONTABLES	FACTURAS	01/04/2015	31/12/2040	249141 A 249670	ENT-8-EST 1	FACTURA DE VENTA ORIGINAL PLANTA MANSILLA	CENTRAL	EN
7	BIOMAX	COMERCIAL	SERVICIO AL CLIENTE	MOVIMIENTOS CONTABLES	FACTURAS	01/04/2015	31/12/2040	249671 A 250254	ENT-8-EST 1	FACTURA DE VENTA ORIGINAL PLANTA MANSILLA	CENTRAL	EN
8	BIOMAX	COMERCIAL	SERVICIO AL CLIENTE	MOVIMIENTOS CONTABLES	FACTURAS	01/04/2015	31/12/2040	250255 A 250895	ENT-8-EST 1	FACTURA DE VENTA ORIGINAL PLANTA MANSILLA	CENTRAL	EN
9	BIOMAX	COMERCIAL	SERVICIO AL CLIENTE	MOVIMIENTOS CONTABLES	FACTURAS	01/04/2015	31/12/2040	250896 A 251401	ENT-8-EST 1	FACTURA DE VENTA ORIGINAL PLANTA MANSILLA	CENTRAL	EN
10	BIOMAX	COMERCIAL	SERVICIO AL CLIENTE	MOVIMIENTOS CONTABLES	FACTURAS	01/04/2015	31/12/2040	251403 A 251908	ENT-8-EST 1	FACTURA DE VENTA ORIGINAL PLANTA MANSILLA	CENTRAL	EN
11	BIOMAX	COMERCIAL	SERVICIO AL CLIENTE	MOVIMIENTOS CONTABLES	FACTURAS	01/05/2015	31/12/2040	251909 A 252500	ENT-8-EST 1	FACTURA DE VENTA ORIGINAL PLANTA MANSILLA	CENTRAL	EN
12	BIOMAX	COMERCIAL	SERVICIO AL CLIENTE	MOVIMIENTOS CONTABLES	FACTURAS	01/05/2015	31/12/2040	252501 A 253100	ENT-9-EST 1	FACTURA DE VENTA ORIGINAL PLANTA MANSILLA	CENTRAL	EN
13	BIOMAX	COMERCIAL	SERVICIO AL CLIENTE	MOVIMIENTOS CONTABLES	FACTURAS	01/05/2015	31/12/2040	253101 A 253700	ENT-9-EST 1	FACTURA DE VENTA ORIGINAL PLANTA MANSILLA	CENTRAL	EN
14	BIOMAX	COMERCIAL	SERVICIO AL CLIENTE	MOVIMIENTOS CONTABLES	FACTURAS	01/05/2015	31/12/2040	253701 A 254300	ENT-9-EST 1	FACTURA DE VENTA ORIGINAL PLANTA MANSILLA	CENTRAL	EN
15	BIOMAX	COMERCIAL	SERVICIO AL CLIENTE	MOVIMIENTOS CONTABLES	FACTURAS	01/05/2015	31/12/2040	254301 A 255079	ENT-9-EST 1	FACTURA DE VENTA ORIGINAL PLANTA MANSILLA	CENTRAL	EN
16	BIOMAX	COMERCIAL	SERVICIO AL CLIENTE	MOVIMIENTOS CONTABLES	FACTURAS	01/06/2015	31/12/2040	255080 A 255600	ENT-9-EST 1	FACTURA DE VENTA ORIGINAL PLANTA MANSILLA	CENTRAL	EN
17	BIOMAX	COMERCIAL	SERVICIO AL CLIENTE	MOVIMIENTOS CONTABLES	FACTURAS	01/06/2015	31/12/2040	255601 A 256100	ENT-9-EST 1	FACTURA DE VENTA ORIGINAL PLANTA MANSILLA	CENTRAL	EN
18	BIOMAX	COMERCIAL	SERVICIO AL CLIENTE	MOVIMIENTOS CONTABLES	FACTURAS	01/06/2015	31/12/2040	256101 A 256590	ENT-9-EST 1	FACTURA DE VENTA ORIGINAL PLANTA MANSILLA	CENTRAL	EN
19	BIOMAX	COMERCIAL	SERVICIO AL CLIENTE	MOVIMIENTOS CONTABLES	FACTURAS	01/06/2015	31/12/2040	256591 A 257072	ENT-9-EST 1	FACTURA DE VENTA ORIGINAL PLANTA MANSILLA	CENTRAL	EN
20	BIOMAX	COMERCIAL	SERVICIO AL CLIENTE	MOVIMIENTOS CONTABLES	FACTURAS	01/06/2015	31/12/2040	257073 A 257542	ENT-9-EST 1	FACTURA DE VENTA ORIGINAL PLANTA MANSILLA	CENTRAL	EN
21	BIOMAX	COMERCIAL	SERVICIO AL CLIENTE	MOVIMIENTOS CONTABLES	FACTURAS	01/06/2015	31/12/2040	257543 A 258177	ENT-10-EST 1	FACTURA DE VENTA ORIGINAL PLANTA MANSILLA	CENTRAL	EN
22	BIOMAX	COMERCIAL	SERVICIO AL CLIENTE	MOVIMIENTOS CONTABLES	FACTURAS	01/07/2015	31/12/2040	258179 A 258789	ENT-10-EST 1	FACTURA DE VENTA ORIGINAL PLANTA MANSILLA	CENTRAL	EN

Anexo B .Formato de Inventario

(Ver archivo INVENTARIO DOCUMENTAL FORMATO.xlsx)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	GERENCIA	AREA	SERIE DOCUMENTAL	SUBSERIE DOCUMENTAL	FECHA CREACION DE DOCUMENTO	FECHA VENCIMIENTO	No Documento	RETENCION	UBICACIÓN DEL ARCHIVO				
2													
3													
4													
5													
6						/							
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													
26													
27													
28													