

INFORME FINAL PASANTIA

ÁNGELA CONSTANZA HERRERA HERRERA

UNIVERSIDAD DEL QUINDIO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES

PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACION Y LA DOCUMENTACION

BIBLIOTECOLOGIA Y ARCHIVISTICA

2014

# INFORME FINAL PASANTIA

Importancia e implementación de la ventanilla única de correspondencia  
en Banco Falabella S.A

UNIVERSIDAD DEL QUINDIO  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES  
PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACION Y LA DOCUMENTACION  
BIBLIOTECOLOGIA Y ARCHIVISTICA  
2014

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

Presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

## TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción .....	5
2. Justificación .....	6
3. Objetivos .....	7
3.1 Objetivo general .....	7
3.1.1 Objetivos específicos .....	7
4. Marco teórico .....	8
5. Cronograma .....	11
6. Descripción de la practica .....	12
6.1 Descripción de la empresa .....	12
6.2 Diagnostico .....	13
6.3 Desarrollo de las actividades.....	16
6.4 Otras Labores.....	20
7. Recursos.....	22
7.1 Recurso Humano.....	22
7.3 Recurso Físico.....	23
8. Resultados .....	23
9. .Recomendaciones.....	24
10. Conclusiones.....	25
12. Bibliografía .....	26
13. Anexos.....	27
13.1 Anexo 1. Presentación de la propuesta.....	27
13.2 Anexo 2. Comparativo propuestas.....	32
13.3 Anexo3. Adecuación puestos de trabajo.....	33
13.4 Anexo 4.Lanzamiento Ventanilla Única de Correspondencia.....	34
13.5 Anexo 5. Planilla Reporte de asistencia.....	35
13.6 Anexo 6. Carta aprobación Pasantía.....	36

## **1. INTRODUCCION**

El proceso y procedimiento de correspondencia es un componente fundamental del Programa de Gestión Documental teniendo en cuenta que este es un instrumento que ofrece, un conocimiento detallado sobre las técnicas organizativas, y normas que se deben aplicar para gestionar los documentos, con un enfoque claro y sencillo; además, permite estandarizar el proceso de Gestión Documental, de manera que las actividades técnicas o procedimientos aplicados desde la planeación, hasta la preservación de los documentos.

Donde adicionalmente se establecen pautas donde la unidad de correspondencia debe gestionar de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones oficiales, de tal manera que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de gestión de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los Archivos de Gestión, centrales e históricos.

## **2. JUSTIFICACION**

La gestión eficiente de la información en las entidades resulta imprescindible para la toma de decisiones, es por esto que los documentos se han convertido en un apoyo fundamental y estratégico; por lo que se ha hecho necesario implementar programas de gestión documental que permitan disponer de manera ordenada de toda la información recibida y producida considerándola como un activo institucional decisivo en el desempeño del Banco.

El Programa de Gestión Documental inicia desde la planeación y valoración documental, la producción, recepción, direccionamiento y organización de documentos, distribución, consulta, transferencia y disposición, y preservación, y es el proveedor principal de los lineamientos, instructivos y formatos necesarios para el desarrollo de la Gestión Documental.

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 entre otros, los documentos pueden ser usados como testimonios confiables y precisos de las decisiones y las acciones que se han documentado, además, 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 depende 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 pública, encaminando al archivo para que sea un verdadero centro de información.

El Programa de Gestión Documental, es un instrumento que ofrece, un conocimiento detallado sobre las técnicas organizativas, y normas que se deben aplicar para gestionar los documentos, con un enfoque claro y sencillo; además, permite estandarizar el proceso de Gestión Documental, de manera que las actividades técnicas o procedimientos aplicados desde la planeación, hasta la preservación de los documentos, siempre se desarrolle de la misma manera.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Normalizar, estandarizar e implementar la ventanilla única de correspondencia en Banco Falabella con el fin de propender por la adecuada recepción, radicación y distribución de las comunicaciones y ofrecer calidad en el servicio, mejorar el proceso dando un manejo técnico mediante la implementación de un software especializado de manera que responda y contribuya al desarrollo del Programa de Gestión Documental.

#### **3.1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Estructura e implementar el manual de correspondencia de manera que se pueda definir claramente el proceso y contribuya a la elaboración del programa de Gestión Documental.
- Estandarizar y definir los flujos de correspondencia entrante.
- Normalizar los tiempos de entrega y envío de la documentación
- Señalar la normatividad vigente, las orientaciones metodológicas impartidas por el Archivo General de la Nación y demás normas aplicables a la gestión documental

#### 4. MARCO TEORICO

Existe un amplio marco legal y jurídico sobre el que se desarrollan la gestión documental y el archivo, de todas estas normas es fundamental destacar: la Ley 80 de 1989, que contempla la organización y dirección del Sistema Nacional de Archivos, con el fin de planear y coordinar la función archivística en toda la Nación, salvaguardando el patrimonio documental del País para ponerlo al servicio de la comunidad; la ley 594 de 2000 que estableció las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado, y determinó como obligación para las Entidades Públicas, el elaborar programas de gestión documental, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos Archivísticos.

Adicionalmente, es importante destacar el alcance del Decreto 2609 del 14 de diciembre de 2012, por el cual se reglamenta el título V de la Ley 594 de 2000, dispone en su artículo 3º que “la gestión de documentos está asociada a la actividad administrativa del Estado, al cumplimiento de las funciones y al desarrollo de los procesos de todas las entidades del Estado; por lo tanto, es responsabilidad de los servidores y empleados, aplicar las normas que en esta materia establezca el Archivo General de la Nación.”

De otro lado, el Estado ha venido reorganizando el sector de las comunicaciones y desde varios años atrás ha venido suprimiendo entes adscritos al sector, una vez suprimidos sus archivos deben ser salvaguardados por el Min TIC.

Por todo lo anterior se observa la necesidad de mantener y conservar los archivos de la entidad y garantizar su conservación en el tiempo, conforme lo exige la Ley 594 de 2000, y los decretos reglamentarios 2482 de 2012, 2578 de 2012 y 2609 de 2012, entre otros.

La Gestión Documental está definida según la Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos 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, de igual manera, la Ley 594 de 2000 informa sobre la

obligación que tienen las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, en elaborar programas de gestión documental, independientemente del soporte en que produzcan la información, para el cumplimiento de su cometido estatal, o del objeto social para el que fueron creadas.

Teniendo en cuenta que: el artículo 2° de la Ley 80 de 1989 señala las funciones del Archivo General de la Nación y en su literal b) estipula “fijar políticas y establecer los reglamentos necesarios para garantizar la conservación y el uso adecuado del patrimonio documental de la Nación de conformidad con los planes y programas que sobre la materia adopte la Junta Directiva “ ahora Consejo Directivo en virtud del Decreto 1126 de 1999; que el artículo 4° de Ley 594 de 2000, sobre los principios generales que rigen la función archivística, señala en el literal h) “Modernización”, el Estado propugnará por el fortalecimiento de la infraestructura y la organización de sus sistemas de información, estableciendo programas eficientes y actualizados de administración de documentos y archivos; así mismo el artículo 21 de la Ley 594 de 2000 que establece que las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos.

No obstante lo anterior en cuanto a la existencia de un marco normativo y técnico o metodológico en materia de gestión documental, hace falta la identificación sistemática de los procesos y actividades inmersos en la implementación de un programa de gestión documental, carencia que se constituye en un factor de riesgo para las entidades, que pueden recurrir a falsas soluciones de tipo automatizado, ya sea por desconocimiento o falta de articulación de los procesos archivísticos con el marco normativo.

Adicionalmente y con el propósito de definir las estrategias y las políticas para la producción de la información necesaria y para lograr una óptima generación de bienes y servicios públicos por parte del Estado, el Gobierno Nacional mediante el Decreto número 3816 de 31 de diciembre de 2003, creó la Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública. Entre otros objetivos la Comisión pretende: Optimizar mediante el uso de medios tecnológicos, la calidad, la

eficiencia y la agilidad en las relaciones de la administración pública con el ciudadano, con sus proveedores, y de las entidades de la administración pública entre sí. Establecer mecanismos tendientes a eliminar la duplicidad de solicitud de información o la solicitud de información innecesaria a los ciudadanos. Optimizar la inversión en tecnologías de información y de comunicaciones de la administración pública. Facilitar el seguimiento y evaluación de la gestión pública, mediante la producción, el manejo y el intercambio de información y uso de tecnologías de información y comunicaciones de la administración pública. Asegurar la coherencia, la coordinación y la ejecución de las políticas definidas para la estrategia Gobierno en Línea a través del Programa Agenda de Conectividad.

## 5. CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Levantamiento de información												
Análisis de procesos												
Entrega y aprobación propuesta												
Adecuación punto y puestos de trabajo												
Implementación Ventanilla de correspondencia												
Conocimiento de tipos documentales y estructuración de procesos												
Implementación de software AZDigital												
Implementación flujos documentales												
Campaña de sensibilización y capacitación												
Elaboración de manuales y flujos de procesos												
Divulgación de manuales y flujos de procesos												

## **6. DESCRIPCION DE LA PRACTICA**

Actualmente el Banco Falabella no cuenta con una ventanilla única de correspondencia que permita centralizar y controlar la documentación recibida y enviada de los diferentes entes internos y externos situación que ha generado pérdidas documentales y sanciones económicas por los entes reguladores.

### **6.1 Descripción de la empresa**

El Banco Falabella inicio su operación en Octubre de 2005 como CMR Falabella S.A Compañía de Financiamiento Comercial emitiendo tarjetas de crédito con su marca propia utilizadas principalmente en tiendas Homecenter y Falabella.

La incursión del Retail Financiero en Colombia se realiza el el año 2005 con la apertura CMR Falabella en Homecenter hoy en día contamos con 51 oficinas a nivel Nacional de las cuales 19 se ubican en Bogotá y las demás distribuidas en las principales ciudades de Colombia.

El Banco Falabella otorga servicios financieros a personas, se enfoca en la entrega de préstamos, cuentas corrientes, tarjetas de crédito entre otros servicios tiene presencia en Chile, Perú, Argentina y Colombia.

Hoy en día el Banco se encuentra orientado a personas naturales y cuenta con más de 1.000.000 de clientes que cuentan con algún producto teniendo en cuenta que es un banco diferente ya que genera diferentes valores a sus clientes y se ha posicionado como uno de los primeros Banco en emisión de tarjetas Mastercard.

Con la tarjeta de crédito del Banco no solo se puede acumular puntos y canjearlos por producto, también con ella se puede acceder a oportunidades únicas en las tiendas Falabella, Homecenter, Viajes y seguros Falabella, adicionalmente la cuota de manejo es una de las mas económicas del mercados y se genera solo si el cliente tiene saldo de facturación.

En si Falabella es una de las marcas más grandes y consolidadas de América latina, desarrolla su actividad comercial a través de varias áreas de negocio como lo son la tienda por departamentos, grandes superficies, mejoramiento y construcción del hogar, Compañía de Financiamiento Comercial CMR, Banco Falabella y Seguros Falabella.

## **6.2 Diagnostico**

El proceso de correspondencia se encuentra dividido en tres áreas, no existe un área específica de correspondencia lo que ocasiona descentralización de la información generando perdidas documentales, ausencia en respuestas y reprocesos en cada uno de los puntos.

El proceso encuentra dividido de la siguiente manera:

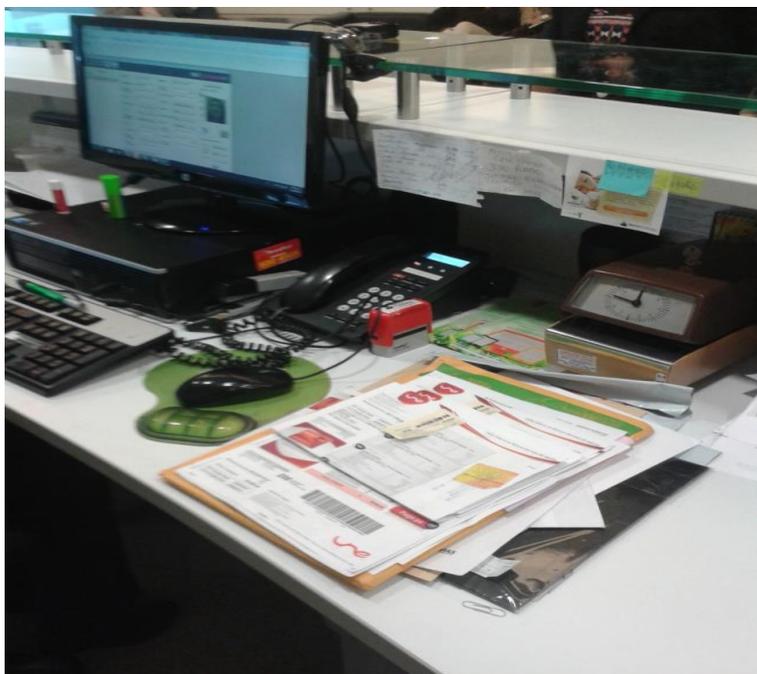
### **Correspondencia Externa:**

Es la correspondencia recibida por todos los entes externos al Banco, ésta es recibida diariamente en la recepción del tercer piso, allí se relacionan solo algunos documentos en una base creada en Access (ZIPA), la facturación se envía por un Workflow llamado Origami.

La mayoría de la documentación llega en sobre sellado y así se entrega al destinatario, no se cuenta con un control exacto de lo que se recibe y no se radica en sí la información de cada sobre.

La correspondencia se entrega de manera informal y no se deja evidencia de los ingresos ni las entregas.

El área no cuenta con indicadores ni volúmenes de recepción y envío, adicionalmente por la mezcla en los cargos (recepción y correspondencia) la entrega de documentación tarda de 1 a 3 días.



### **Correspondencia Interna:**

Es la correspondencia recibida de todas las oficinas del Banco a nivel nacional, y está a cargo del área de archivo donde diariamente se recibe la documentación en tulas de seguridad, estas contienen el movimiento documental diario así como la correspondencia que debe ser entregada a las diferentes áreas del Banco.

Esta se recibe en el piso 4 oficina 401 donde se abren las tulas y se distribuye por área la diferente documentación recibida, esta se relaciona en un archivo de Excel sin embargo ninguno de los sobres es abierto por lo que se registra como sobre sellado tomando como datos el remitente y el destino del sobre.

Para la entrega se imprime la planilla y se hace firmar por la persona que recibe, esta área también es responsable de realizar todos los envíos tanto de insumos como de correspondencia a nivel nacional, donde el trámite de envío también es registrado en una base de datos en Excel.



La falta de centralización de este proceso ha generado:

- Perdidas de información.
- Falta de control de ingreso de la documentación.
- Falta de respuesta en los tiempos establecidos.
- Multas y Sanciones por omisión.
- No contar con un repositorio centralizado de información.
- Transito de mensajeros externos en las diferentes áreas del Banco.

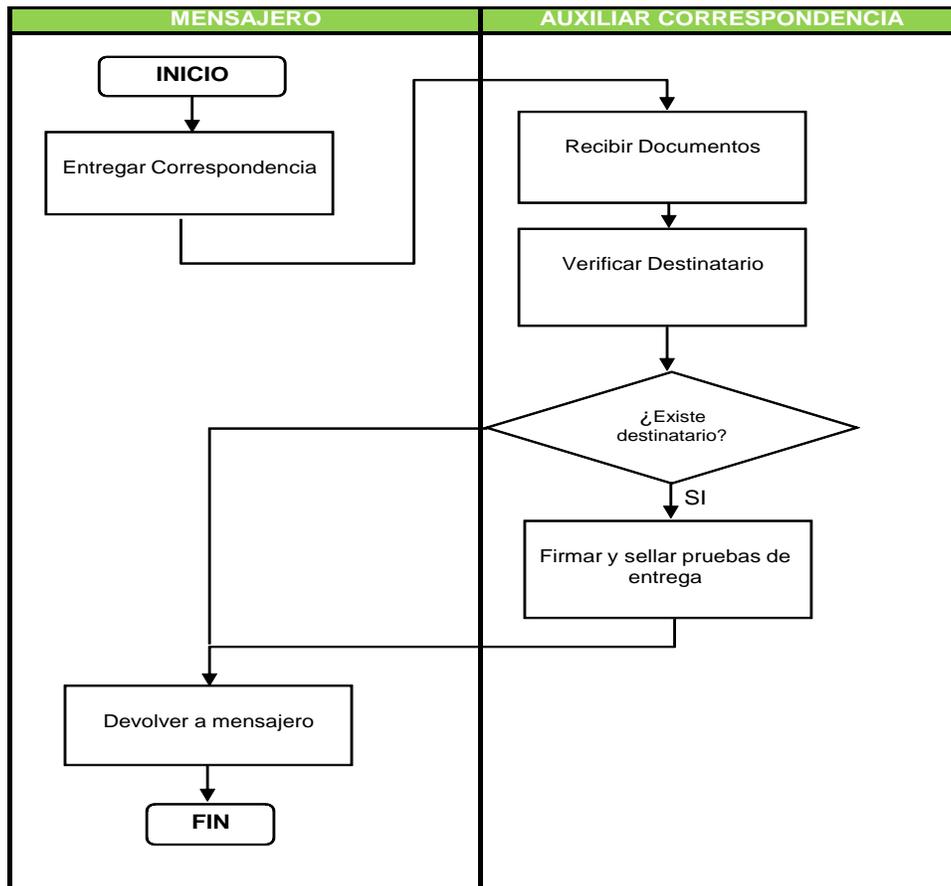
## 6.2 Desarrollo de las actividades

1. Presentación de la propuesta (Anexo 1).
2. Análisis de propuestas de proveedores de software. (Anexo 2).
3. Adecuación puestos de trabajo (Anexo 3).
4. Lanzamiento de área a nivel interno (Anexo 4).
5. Creación y Estandarización del proceso.

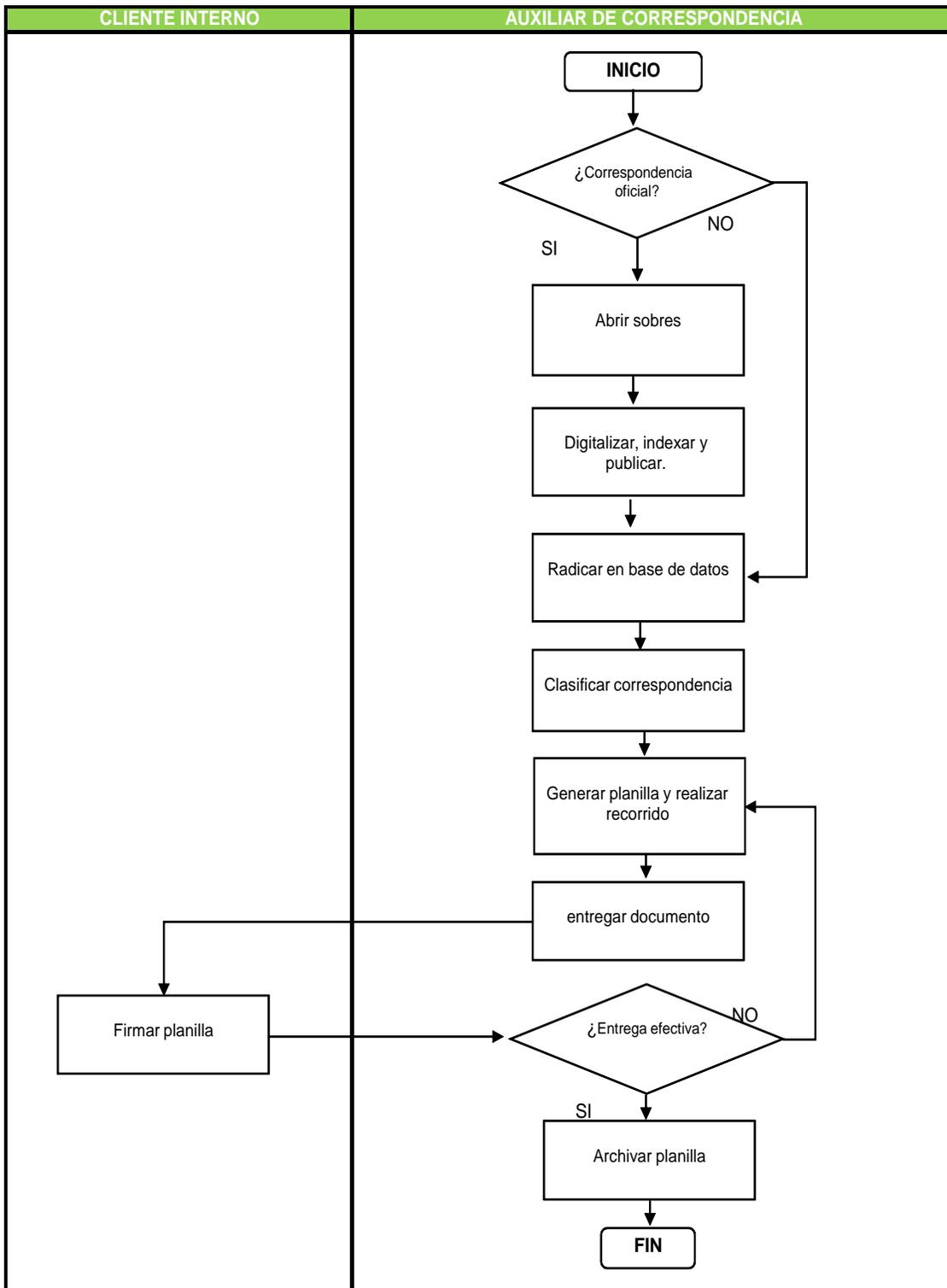
Se valido con cada una de las áreas la información recibida, se analizo los tipos documentales y los tiempos de respuesta con el fin de estructurar los tipos documentales y cada uno de los tramites.

Se estructura el proceso de la siguiente manera:

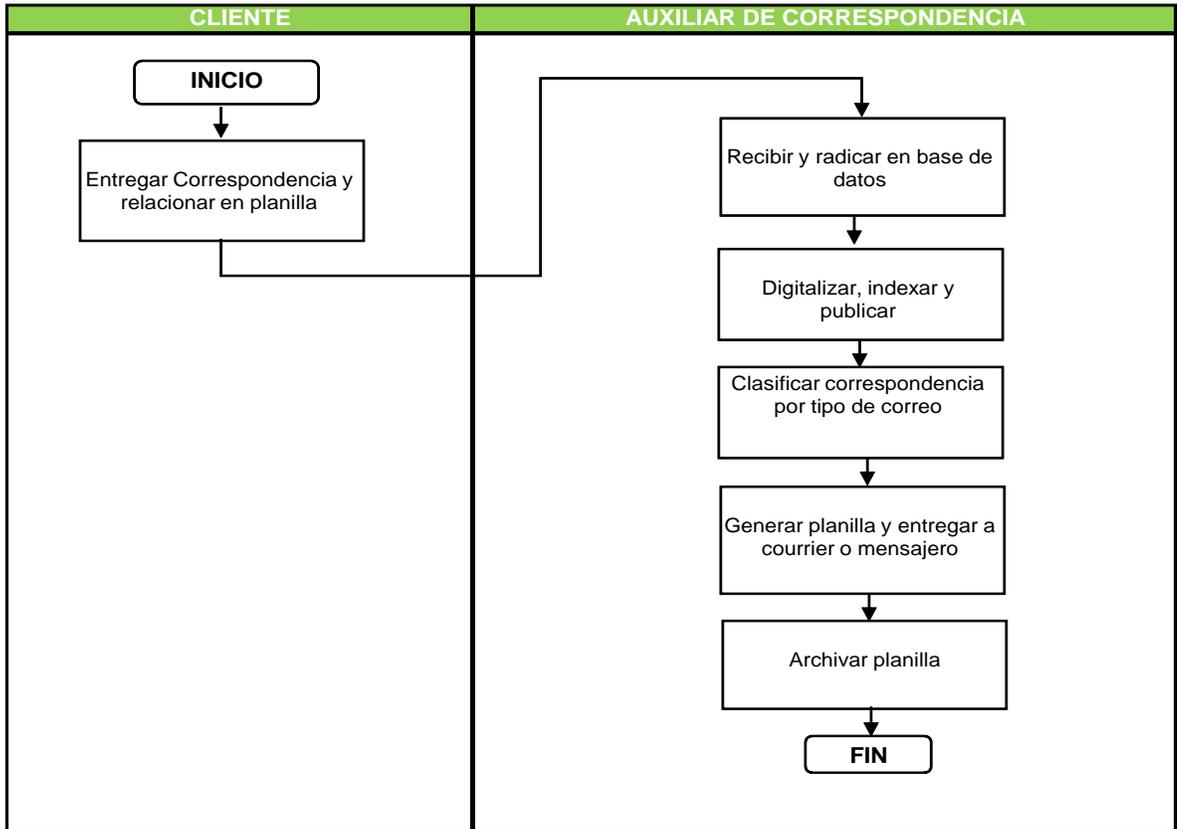
### 5.1 Recibir Correspondencia



## 5.2 Radicar y Distribuir Correspondencia Recibida:



### 5.3 Radicar y Distribuir Correspondencia Enviada:



## 6. Implementación Software AZ Digital

El proveedor elegido para la implementación de un software de gestión Documental fue Analítica con su producto AZDigital.



AZDigital es un Sistema de gestión de contenidos concebido como un repositorio central de información. El sistema permite compartir, indizar, radicar, almacenar y en general administrar el flujo documental de una organización, desde su ingreso hasta su disposición final, tanto a nivel físico como digital fue creado por Analítica LTDA.

AZ Digital permite:

- Administrar el ciclo de vida de los documentos.
- Controlar el acceso e integridad a la información
- Gestionar los “contenidos” o información no estructurada de la organización

Con la implementación de AZ Digital se pretende lograr los siguientes beneficios:

- ✓ Centralización y almacenamiento en un repositorio único que permita accesibilidad y disponibilidad de la información.
- ✓ Registrar, escanear, indexar y distribuir electrónicamente los documentos que se reciben para los procesos mencionados.
- ✓ Mejorar los tiempos de consulta de la información.
- ✓ Creación de flujos de trabajo.
- ✓ Controlar el archivo físico.
- ✓ Controlar los préstamos y devoluciones de información.

## 6.4 Otras Labores

### Situación anterior:

Se evidencio la necesidad de estandarizar y organizar la documentación de CDT puesto que esta se encontraba almacenaba en cajas lo que provocaba que los documentos no estuvieran organizados de manera adecuada lo que impedía la búsqueda y recuperación, adicionalmente los documentos se encontraban en mal estado encontrándose que por la manera de archivarlos estos se rompían al ser encauchados.

Adicionalmente las inserciones se complicaban puesto que la persona que realizaba la inserción de los nuevos documentos debía bajar las pesadas cajas de los entrepaños más altos.



### Mejora Realizada:

Debido a esta situación se identifico que la mejor manera de archivar los documentos de manera que se facilitara la inserción y el cuidado de estos era mediante el archivo en cajas X200 lo que facilitaría no solo las inserciones sino también las recuperación, adicionalmente se consiguió una optimización en el espacio puesto que en la modalidad anterior en el antrepaño solo cabían 2 cajas X300 dejando espacios libres, con el paso a cajas X200 se ubicaron 6 cajas dejando todos los espacios del antrepaño cubiertos.

Se organizaron los documentos por No. De Cedula del cliente y se restauro los documentos que se encontraban en mal estado.



## 7. Recursos

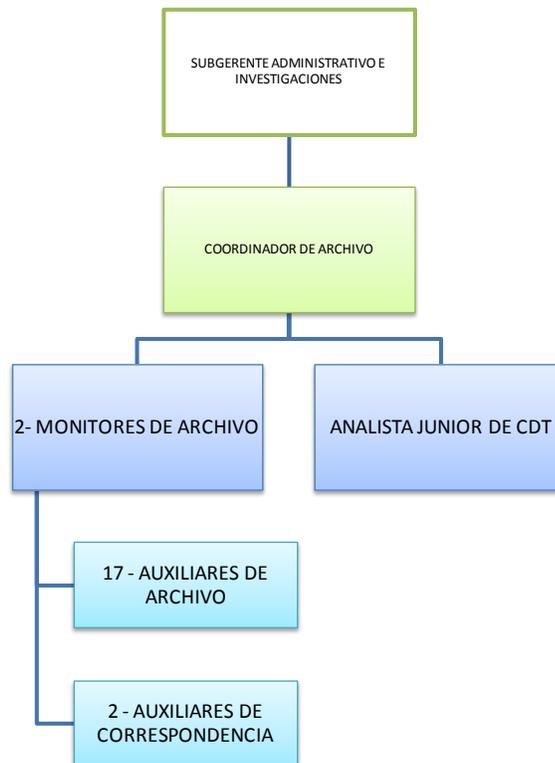
### 7.1 Recurso Humano

Actualmente el área de Gestión Documental está conformada por el siguiente recurso humano:

- ✓ 1 Coordinador de Gestión Documental
- ✓ 2 Monitores de área
- ✓ 17 Auxiliares de archivo
- ✓ 2 Auxiliares de correspondencia

El área de gestión Documental depende de la Subgerencia Administrativa y Financiera y esta a su vez de la Gerencia de Operaciones y Sistemas.

#### Organigrama:



### **7.3 Recurso Físico**

Actualmente el área de Gestión Documental se encuentra ubicada en la sede principal del Banco Falabella en la AV cra 19 No. 120-71 en la ciudad de Bogotá.

El área cuenta con:

19 computadores

3 scanner

2 impresoras de códigos de barras

1 impresora

## **8. Resultados**

La implementación de la ventanilla de correspondencia permitió los siguientes beneficios:

- ✓ Centralizar los trámites internos y externos de las comunicaciones oficiales en un único punto.
- ✓ Fortalecer los procesos de gestión de la correspondencia.
- ✓ Brindar agilidad en los procesos y garantizar la normal prestación de los servicios de mensajería externa y Courier.
- ✓ Garantizar la trazabilidad de cada documento.
- ✓ Estandarizar y optimizar el proceso documental en el Banco.

## **9. Recomendaciones**

Para continuar con la implementación del programa de Gestión documental es necesario continuar con la validación y los procesos que se describen a continuación:

- Elaboración y aplicación de las tablas de retención documental.
- Levantamiento de inventarios a unidades documentales que se encuentran sin identificación.
- Transferencias documentales.
- Elaboración e implementación del PGD

## **10. Conclusiones**

El adecuado manejo de la información de una entidad no solo contribuye con todas las áreas de la compañía sino que también genera apoyo como aliado estratégico del negocio permitiendo generar eficiencias tanto económicas como en tiempos de procesamiento, generando valor agregado para el cliente interno, mejorando los tiempos de respuesta, los flujos adecuados de la información y la búsqueda y recuperación en tiempos favorables.

Adicionalmente el crecimiento de la información en el último tiempo ha obligado a las entidades a utilizar herramientas tecnológicas que permitan conservar su información de una manera eficaz y generar accesibilidad a ellos de acuerdo con las políticas de la información con la ayuda de dichas herramientas.

## 11. Bibliografía

1. Importancia de la gestión documental. Ventajas y Beneficios ...  
[www.tbs-telecon.es](http://www.tbs-telecon.es) › *Gestión Documental* › *Que es Gestion Documental*
2. Ventanilla de Correspondencia ISSO  
[www.isso.com.co/Ventanilla\\_Unica.html](http://www.isso.com.co/Ventanilla_Unica.html)
3. Programa gestión documental (PGD) | Archivo General de ...  
[www.archivogeneral.gov.co/pgd](http://www.archivogeneral.gov.co/pgd)

## 13. Anexos

### 13.1 Anexo 1. Presentación de la propuesta

# Gerencia de Operaciones y Sistemas



Agosto 2014

1

## Proyecto Gestión Documental

1. Creación Ventanilla única de correspondencia.
2. Instalación AZDigital

Agosto 2014

2

## Proceso de envío y recepción de correspondencia

Situación actual:



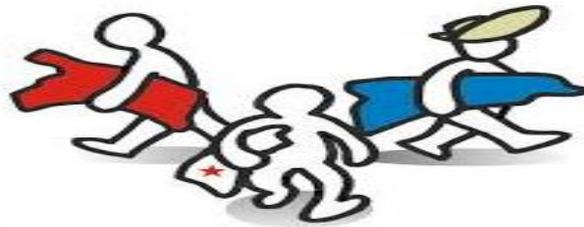
Correspondencia interna



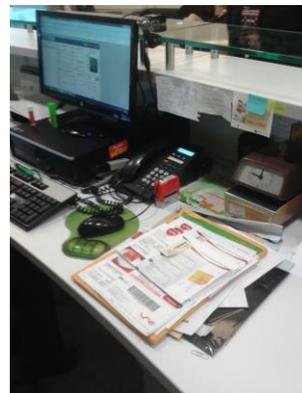
Correspondencia Externa



Mensajería



Situación Actual....



## 1. Creación de la Ventanilla Única de Correspondencia



### Beneficios:

- ✓ Centralizar los trámites internos y externos de las comunicaciones oficiales en un único punto.
- ✓ Fortalecer los procesos de gestión de la correspondencia.
- ✓ Brindar agilidad en los procesos y garantizar la normal prestación de los servicios de mensajería externa y Courier.
- ✓ Garantizar la trazabilidad de cada documento.
- ✓ Estandarizar y optimizar el proceso documental en el Banco.

## Servicios

1. Radicación de correspondencia entrante y saliente mediante la creación de un consecutivo único, esta administración se lleva a cabo mediante el software AZDigital.
2. Digitalización de la documentación recibida.
3. Distribución de correspondencia recibida esta se llevará a cabo en dos recorridos internos con su respectivo registro en la planilla de control generada por el sistema para garantizar la entrega de documentos.
4. La radicación de la correspondencia para envío presenta las mismas ventajas de la de la correspondencia recibida, con su respectivo consecutivo físico.
5. Centralización de los tramites internos de mensajería.



## 2. Implementación software de Gestión Documental



AZDigital es un Sistema de gestión de contenidos concebido como un repositorio central de información. El sistema permite compartir, indizar, radicar, almacenar y en general administrar el flujo documental de una organización, desde su ingreso hasta su disposición final, tanto a nivel físico como digital fue creado por Analítica LTDA.



## 2. Implementación software de Gestión Documental

### Beneficios:

- ✓ Centralización y almacenamiento en un repositorio único que permita accesibilidad y disponibilidad de la información.
- ✓ Registrar, escanear, indexar y distribuir electrónicamente los documentos que se reciben para los procesos mencionados.
- ✓ Mejorar los tiempos de consulta de la información.
- ✓ Creación de flujos de trabajo.
- ✓ Controlar el archivo físico.
- ✓ Controlar los préstamos y devoluciones de información.



## Modulos AZDigital



9



**Se parte del cambio.**

**...Un cambio que te  
permitirá ser más  
eficiente y competitivo !**

### 13.2 Anexo 2. Comparativo propuestas

#### Base de datos

SOFTWARE	IMPACT ON BASE	GIGA ON BASE	ANALITICA AZ DIGITAL
Tiempo de Implementación	5 días	28 días	60 días
Valor Implementación Compra	USD 19.448,00	USD 4.200,00	\$ 50.960.000
Valor Implementación arriendo	N/A	N/A	\$ 8.590.000
Valor mensual arriendo	N/A	N/A	\$ 1.810.000
Valor Licenciamiento	USD 29.550,00	USD 40.080,00	N/A
Valor anual licenciamiento soporte técnico	USD 5.910,00	USD 8.016,00	\$ 9.930.000
Consultoria y acompañamiento	N/A	N/A	\$ 8.685.000
Datacenter / Hosting implementación	N/A	N/A	\$ 500.000
Datacenter / Hosting mensual	N/A	N/A	\$ 990.000
<b>Valor Total</b>	<b>USD 48.998,00</b>	<b>USD 44.280,00</b>	<b>\$ 50.960.000</b>

#### Insumos

Proveedor	Impact	Datascan
Etiquetas preimpresas para archivo	\$ 20,00	
impresora en compra	USD 490,00	USD 410,00
insumos en alquiler para 2500 etiquetas	USD 11,00	USD 11,00
insumos en compra para 2500 etiquetas	USD 11,00	USD 11,00
lector de código de barras	USD 149,00	USD 120,00

### 13.3 Anexo3. Adecuación puestos de trabajo

#### Registro Fotográfico



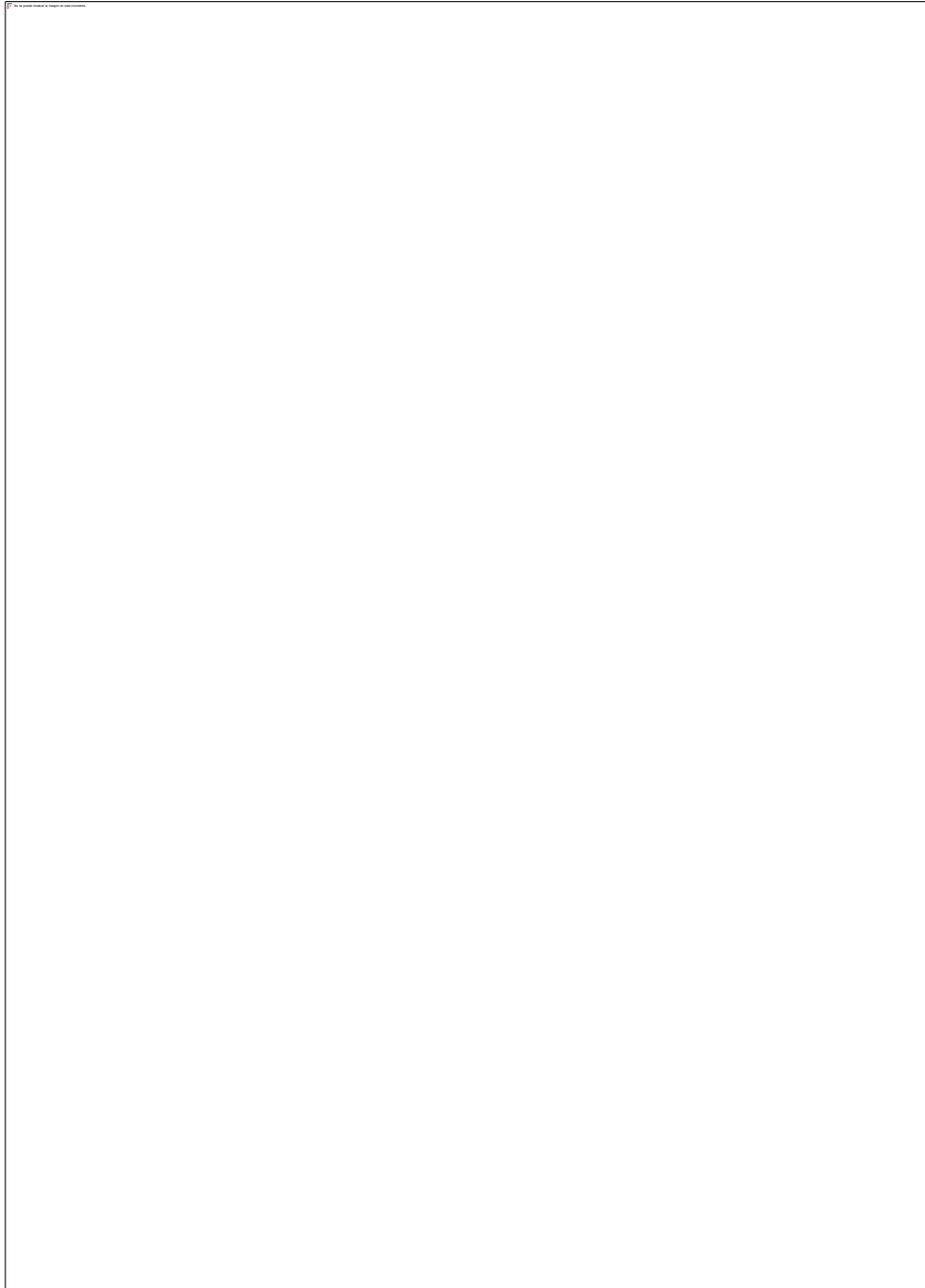
## 13.4 Anexo 4.Lanzamiento Ventanilla Única de Correspondencia

### Registro Outlook

**De:** Banco Falabella Informa <[BancoFalabellaInforma@Falabella.cl](mailto:BancoFalabellaInforma@Falabella.cl)>

**Fecha:** lunes, 22 de septiembre de 2014 08:47

**Asunto:** Ventanilla Única de Correspondencia



### 13.5 Anexo 5. Planilla Reporte de asistencia

#### Registro Software Nomiplus

**BANCO FALABELLA S.A.**  
**Reporte de Asistencias ( 01/09/2014 - 28/11/2014 )**

Fecha 28/11/2014  
Hora 05:44:59p.m.  
Página 1

Número	Nombre	Fecha	Transacciones	Horas	
00052384637	HERRERA HERRERA ANGELA CONSTANZA				
		Mar 02/09/2014	13:47 IN, 14:47 OT	1:00	
		MiA 03/09/2014	08:25 IN, 13:05 OC, 14:00 IL, 18:28 OT	9:08	
		Jue 04/09/2014	08:11 IN, 12:47 OC, 13:49 IL, 18:17 OT	9:04	
		Vie 05/09/2014	07:10 IN, 13:01 OC, 13:52 IL, 18:20 OT	10:19	
		Lun 08/09/2014	08:10 IN, 12:59 OC, 14:14 IL, 18:28 OT	9:03	
		Mar 09/09/2014	08:17 IN, 13:02 OC, 13:47 IL, 18:27 OT	9:25	
		MiA 10/09/2014	08:08 IN, 13:03 OC, 14:04 IL, 18:25 OT	9:18	
		Jue 11/09/2014	08:08 IN, 13:02 OC, 13:52 IL, 18:23 OT	9:25	
		Vie 12/09/2014	07:15 IN, 13:17 OC, 13:59 IL, 18:06 OT	10:09	
		SAb 13/09/2014	08:04 IN, 15:54 OT	7:50	
		Lun 15/09/2014	08:17 IN, 12:34 OC, 13:52 IL, 18:21 OT	8:48	
		Mar 16/09/2014	08:17 IN, 12:41 OC, 13:53 IL, 18:22 OT	8:53	
		MiA 17/09/2014	07:04 IN, 14:05 OC, 15:50 IL	0:00	
		Jue 18/09/2014	08:01 IN, 13:01 OC, 14:01 IL, 18:18 OT	9:17	
		Vie 19/09/2014	08:07 IN, 14:01 OC, 18:31 IL	0:00	
		Lun 22/09/2014	08:17 IN, 13:28 OC, 14:01 IL, 20:08 OT	11:18	
		Mar 23/09/2014	08:13 IN, 13:09 OC, 14:09 IL, 18:01 OT	8:48	
		MiA 24/09/2014	08:01 IN, 13:16 OC, 13:56 IL, 18:26 OT	9:45	
		Jue 25/09/2014	08:06 IN, 13:07 OC, 14:03 IL, 18:26 OT	9:24	
		Vie 26/09/2014	08:04 IN, 15:30 OT	7:28	
		SAb 27/09/2014	08:05 IN, 12:41 OT	4:38	
		Lun 29/09/2014	08:25 IN, 12:27 OC, 13:24 IL, 13:47 OT	4:25	
		Mar 30/09/2014	08:13 IN, 12:59 OC, 13:48 IL, 15:24 OT	6:22	
		MiA 01/10/2014	08:12 IN, 12:47 OC, 13:46 IL, 18:20 OT	9:09	
		Jue 02/10/2014	08:21 IN, 11:00 OT, 16:39 IN, 18:13 OT	4:13	
		Vie 03/10/2014	08:19 IN, 13:55 OC, 18:29 IL	0:00	
		Lun 06/10/2014	08:01 IN, 14:35 OT	6:34	
		Mar 07/10/2014	08:25 IN, 13:18 OC, 14:04 IL, 17:58 OT	8:47	
		MiA 08/10/2014	08:11 IN, 13:08 OC, 13:54 IL, 14:58 OT	6:01	
		Jue 09/10/2014	08:28 IN, 14:03 OT	5:35	
		Vie 10/10/2014	08:45 IN, 13:11 OT, 18:52 IN	0:00	
		Jue 30/10/2014	12:54 IN, 18:04 OT	5:10	
		Vie 31/10/2014	08:12 IN, 18:31 OT	10:19	
		Mar 04/11/2014	07:08 IN, 13:03 OC, 13:58 IL, 18:36 OT	10:33	
		MiA 05/11/2014	08:26 IN, 13:09 OC, 14:08 IL, 18:17 OT	8:52	
		Jue 06/11/2014	08:19 IN, 13:07 OC, 14:04 IL, 18:10 OT	8:54	
		Vie 07/11/2014	09:08 IN, 13:08 OC, 14:09 IL, 18:23 OT	8:14	
		SAb 08/11/2014	06:10 IN, 12:02 OT	5:52	
		Lun 10/11/2014	08:06 IN, 13:05 OC, 14:02 IL, 18:16 OT	9:13	
		Mar 11/11/2014	08:08 IN, 13:06 OC, 14:03 IL, 18:19 OT	9:14	
		MiA 12/11/2014	08:44 IN, 12:58 OC, 13:52 IL, 18:30 OT	8:52	
		Jue 13/11/2014	08:09 IN, 14:24 OC, 14:56 IL, 17:38 OT	8:57	
		Vie 14/11/2014	07:23 IN, 13:05 OC, 14:10 IL, 18:24 OT	9:58	
		Mar 18/11/2014	08:05 IN, 13:04 OC, 14:17 IL, 18:27 OT	9:09	
		MiA 19/11/2014	08:11 IN, 11:29 OT	3:18	
		Jue 20/11/2014	07:43 IN, 13:04 OC, 14:09 IL, 18:31 OT	9:43	
		Vie 21/11/2014	08:10 IN, 13:18 OC, 14:08 IL, 18:16 OT	9:18	
		Lun 24/11/2014	08:03 IN, 12:54 OC, 14:10 IL, 18:37 OT	9:18	
		MiA 26/11/2014	12:59 IN, 13:55 OC, 18:27 IL	0:00	
		Jue 27/11/2014	07:19 IN, 13:03 OC, 13:59 IL, 19:11 OT	10:58	
		Vie 28/11/2014	08:15 IN, 13:06 OC, 14:02 IL	0:00	
Total de Asistencias para el Empleado				51	369:44
<b>Totales para el Reporte</b>				<b>Asistencias 51</b>	<b>Empleados 1</b>
					<b>Horas 369:44</b>

### 13.6 Anexo 6. Carta aprobación Pasantía



Bogotá D.C., 5 de diciembre de 2014

Avenida 19 No. 120 - 71 Piso 3  
Bogotá D.C. - Colombia  
PBX: (571) 587 87 87  
Fax: (571) 587 87 89  
www.bancofalabella.com.co  
NIT 900047981-8

Señores  
UNIVERSIDAD DEL QUINDIO  
PROGRAMA CIDBA  
Atn. Angelica Maria Ramirez  
Armenia

Por medio de la presente, yo Paulo Andres Cadena identificado con C.C 12.195.538 de Garzon Huila como Subgerente Administrativo y de Investigaciones del Banco Falabella y en mi calidad de Supervisor de la pasantia llevada a cabo por la señora Angela Constanza Herrera Herrera Coordinadora de Gestión Documental identificada con C.C 52.384.687 de Bogotá, manifiesto mi conocimiento y aprobación del Trabajo de Grado presentado bajo la modalidad de pasantia la cual tuvo como objetivo la implementación de la ventanilla única de correspondencia para el Banco Falabella.

Cordialmente,

PAULO ANDRES CADENA  
Subgerente Administrativo e Investigaciones