



ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO DE GESTIÓN Y PROPUESTA DE UN SISTEMA
PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA
EN LA EMPRESA TECNOEVOLUCIÓN LTDA

DALTON EMILIO PEREA LUNA

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES
PROGRAMA CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA
BOGOTÁ, NOVIEMBRE DE 2011

ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO DE GESTIÓN Y PROPUESTA DE UN SISTEMA
PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA
EN LA EMPRESA TECNOEVOLUCIÓN LTDA

DALTON EMILIO PEREA LUNA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:
**Profesional en Ciencia de la Información y la Documentación,
Bibliotecología y Archivística.**

Director (a):

María Patricia Arcila Álvarez

Profesional en Ciencia de la Información y la Documentación,
Bibliotecología y Archivística.
Especialista en Sistemas de Información y Gerencia de Documentos

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES
PROGRAMA CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA
BOGOTÁ, NOVIEMBRE DE 2011

Dedicatoria

Dedico este trabajo de forma muy especial, con amor y cariño:

A mis padres

Mercedes Luna y Alfonso Perea quienes con su esfuerzo, dedicación y sacrificio han hecho de mí una persona integral totalmente consciente de que para salir adelante debo levantarme cada mañana a luchar con esmero y tesón para forjar el futuro que deseo, además porque fueron ellos quienes me enseñaron que solamente con disciplina, estudio y formación se pueden sobrepasar todos aquellos obstáculos que a diario se nos presentan. A mis padres porque me enseñaron a amar a Dios, a la vida y a mis semejantes y me hicieron consciente de esforzarme por dejar un mundo mejor al que he encontrado.

A mis hermanos

Quienes siempre se esmeraron y se preocuparon por mi futuro y bienestar, porque siempre tuvieron sabias exhortaciones y profundos consejos para que no confundiera ni abandonara el sendero que conduce al éxito y a la felicidad. A ellos porque siempre me han cobijado cuando se siente frío y me han alimentado cuando la desazón de lo incierto llega.

A Karen Tovar, Mi Tovi, porque ha sido ella ese soporte inquebrantable que desde que nos conocimos siempre ha estado a mi lado: motivándome y exhortándome con su propio testimonio y ejemplo de vida, a mi Tovi porque con su amor ha alimentado en mí ese espíritu de lucha que se necesita para levantarnos ante cada adversidad, a mi Tovi porque ha sido ella parte esencial y fundamental que ha marcado el derrotero que se debe trazar para alcanzar nuestros sueños. A Tovi porque tan solo con su amor me ha brindado la luz que se requiere luego de cada anochecer. A ella por ser la amiga, la socia y la cómplice perfecta.

A Juan Felipe

Por ser ese amor primero, motor y energía que se requería para vivir la vida. Porque con su sonrisas y abrazos simplemente me llevaba a ser capaz de soportarlo todo y de poderlo todo.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por bendecirme cada instante de mi vida, por guiar mis pasos ante los momentos difíciles de frustración y dolor y por permitirme ser feliz al lado de los seres que más amo y quiero: mis padres, mis hermanos, mi familia en general, mi Tovi Divina y demás amigos y seres queridos.

A cada uno de mis docentes y maestros por brindarme su conocimiento, por esmerarse en dar lo mejor de sí con el fin de forjar excelentes personas e idóneos profesionales.

A mi maestra y directora del presente trabajo: María Patricia Arcila, por su inmensa paciencia y comprensión, por su tiempo y dedicación, por su loable conocimiento y por su constante preocupación en forjar en mí, pilares y bases sólidas que me permitan ser un excelente profesional. Gracias maestra por sus correcciones y tutoría, me enseñaron a esforzarme para ser cada vez mejor.

Agradezco de igual manera al director del programa Dr. Fernando Hernández García por su total disponibilidad y receptividad y por ser un apoyo incondicional para todos los educandos, al maestro Gundizalbo Blanco Abril por permitirnos adéntranos de manera amable, creativa y agradable a CIDBA y permitirnos hacer de esta una experiencia renovadora, enriquecedora y fructífera.

A las secretarias del programa Adriana Valderrama (en su momento) e Isabel Cristina Aguirre (actualmente), a ellas mis más sinceros agradecimientos por su noble labor, por hacer nuestras vidas más amables durante este trascendental periodo de aprendizaje y por su constante disponibilidad y espíritu de colaboración para que todo saliera bien y a tiempo.

Mis profundos agradecimientos a la Universidad del Quindío en general por acogerme y hacer de mí un ser humano mucho más integral, por brindarme sólidas bases y arraigar en mí aquellos valores que me han de llevar a ser un profesional ejemplar.

Agradezco de una forma muy especial a mi suegro Manuel Tovar Traslaviña, quien en diversas oportunidades y situaciones ha sido y sigue siendo totalmente solidario ante mis adversidades, a don Manuel mi gratitud constante debido a que por su apoyo y comprensión me pude matricular en semestres donde la dificultad económica arreciaba. Mil gracias don Manuel.

Gracias a Tecnoevolución Ltda., a su Gerente Administrativa y Financiera la Dra. Yolanda Suarez Torres y demás funcionarios quienes me permitieron ingresar a su compañía con el fin de realizar el presente trabajo académico. Un agradecimiento especial e infinito a Alfonso por contribuir abnegada e indescritiblemente en mi formación, desarrollo y progreso.

Finalmente, gracias a todas aquellas personas: amigos de estudio con los cuales logramos consolidar una increíble amistad y equipo de trabajo, gracias por su apoyo y aliento constante para continuar con esta bella carrera, sus buenos deseos siempre me inspiraron.

A mis compañeros de trabajo, jefes, familiares, entre otros que han contribuido en que yo pueda alcanzar este indescrutable logro de ser Profesional: gracias a Miryam Zarate Blanco, Francisco Casas Restrepo, Mercedes Parra Caballero, Gema Asseneth Olave, Yomar Zarate Blanco, Martha Lucia Duque, sin el apoyo de ustedes este logro no hubiese sido posible, les quedo a todos perenemente agradecido y siempre elevaré al cielo una oración en acción de gracias por ustedes.

**La Facultad y los jurados de Trabajo de
Grado no se harán responsables de las
Ideas emitidas por el autor en el presente
documento.**

CONTENIDO

P á g .

LISTA DE ILUSTRACIONES	10
LISTA DE TABLAS	12
INTRODUCCIÓN	13
1. DEFINICION DEL PROBLEMA	15
1.1 CONTEXTO GENERAL	15
1.2 IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	17
1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	20
2. OBJETIVOS	21
2.1 OBJETIVO GENERAL	21
2.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
3. JUSTIFICACION	22
4. MARCO REFERENCIAL	24
4.1 MARCO CONCEPTUAL	24
5. MARCO INSTITUCIONAL	29
5.1 RESEÑA HISTÓRICA TECNOEVOLUCIÓN	29
5.2 MISIÓN	30
5.3 VISIÓN	30
5.4 PRODUCTOS	30
5.5 LINEA DE PRODUCTOS:.....	31
5.5.1 Dialogo Administración de Portafolios de Inversión	31
5.5.2. Cambios Internacionales	31
5.5.3. Dialogo Márgenes de Intermediación	32
5.5.4. Dialogo Gestión de Activos y Pasivos	32
5.5.5. Dialogo Administración de Seguros	33
5.5.6. Dialogo Contabilidad	33

5.5.7. Dialogo Sistema Integral para la Prevención del Lavado de Activos	34
5.5.8. Dialogo Custodia.....	34
5.5.9 servicios	34
5.5.10. Clientes	35
6. PLAN DE TRABAJO	36
6.1 CRONOGRAMA	38
7. ARCHIVOS DE GESTION TECNOEVOLUCIÓN LTDA	40
7.1 INFORME PASANTÍA	40
7.1.1 Contexto	40
7.1.2 Antecedentes	40
7.1.3 Diagnostico Archivos de Gestión y administración de Correspondencia.....	43
7.1.4 Archivos de gestión	43
7.1.5 Administración de correspondencia.....	45
7.1.6. Registro Fotográfico Estado Actual	46
7.1.7 Conclusiones	48
7.1.8 Metodología para la organización del Archivo de Gestión de la empresa Tecnoevolución Ltda.	49
7.1.9 Identificación	50
7.1.10 Clasificación.....	50
7.1.11. Principio de procedencia.....	51
7.1.12 Principio de orden original.....	51
7.1.13 Ordenación.....	52
7.1.14 Foliación	54
7.1.15 Descripción.....	54
7.1.16 Almacenamiento	55
7.1.17 Acceso	55
8. PROPUESTA DE UN SISTEMA PARA LA ADMINISTRACIÓN	56
DE LA CORRESPONDENCIA	56

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL - S.A.D	61
SEGURIDAD	64
CONCLUSIONES	79
BIBLIOGRAFIA	81
ANEXOS	82

LISTA DE ILUSTRACIONES

Pág.

Ilustración 1 Unidades bajo escritorio	17
Ilustración 2 Documentos conservados en lugares inadecuados	18
Ilustración 3 Documentos sueltos conservados en cajones de archivadores verticales	41
Ilustración 4 Documentos ubicados en estantes sin ningún criterio de organización previamente estandarizado	42
Ilustración 5 Documentos ubicados en estantes sin ningún criterio de organización previamente estandarizado	46
Ilustración 6 Documentos desordenados ubicados en escritorios y puestos de trabajo	47
Ilustración 7 Documentos desordenados ubicados en escritorios y puestos de trabajo	47
Ilustración 8 Expedientes depositados en lugares inadecuados expuestos al deterioro	48
Ilustración 9 Recepción de correspondencia que será entregada a funcionarios de la empresa Tecnoevolución Ltda.	56
Ilustración 10 Libro en el cual se registra la correspondencia recibida y enviada.	57
Ilustración 11 Sistema de administración documental	61
Ilustración 12 Interfase de presentación del aplicativo S.A.D.	62
Ilustración 13 Ventana ejemplo de flujos (pasos)	64
Ilustración 14 Registro de la correspondencia recibida en el libro de control	66
Ilustración 15 Entrega de correspondencia recibida en la ventanilla de la central única de correspondencia	67
Ilustración 16 Libro de control correspondencia recibida y enviada. Año 2011.	68
Ilustración 17 Ventana aplicativo S.A.D. Registro correspondencia recibida.	69
Ilustración 18 Ventana aplicativo S.A.D. Registro correspondencia enviada.	69

Ilustración 19 Ventana aplicativo S.A.D. Flujo (pasos) documentos quejas y reclamos.	70
Ilustración 20 Sticker plasmado en la correspondencia recibida.	71
Ilustración 21 Sticker plasmado en la correspondencia enviada.	72
Ilustración 22 Digitalización de documentos.	73
Ilustración 23 Ventana aplicativo S.A.D. Captura de imágenes digitalizadas.	73

LISTA DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Actividad 1. - Levantamiento de inventario...	36
Tabla 2. Actividad 2. - Organización Archivos de Gestión...	37
Tabla 3. - Volumen de documentación a intervenir...	38
Tabla 4. Actividad 3. - Levantamiento de inventario...	38
Tabla 5. - Cronograma...	39
Tabla 6. - Asuntos por áreas...	50
Tabla 7. - Listado requerimientos funcionales...	59
Tabla 8. - Listado y descripción de acciones mejoradas...	76

INTRODUCCIÓN

Luego de un fructífero periodo de tiempo en el cual pude escudriñar los claustros virtuales de la Universidad del Quindío dentro del marco del Programa Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística, finalmente ha llegado el momento de concluir el Pregrado, peldaño básico y fundamental dentro de la formación académica de un futuro profesional.

Durante estos diez semestres de estar recibiendo incluso hasta el último minuto por parte de mis Maestros los insumos esenciales y a la vez muy trascendentales para finalmente ser un buen profesional de la Archivística y la Bibliotecología he decidido como trabajo final de grado poner en práctica algunos conceptos claves para la óptima organización de la información y la documentación dentro del contexto de una mediana empresa (PYME) que se encuentra precisamente estructurándose y forjándose cada vez más para llegar a ser un emporio robusto y pujante dentro del mercado del desarrollo de Software en nuestro país.

Como consecuencia lógica de la formación recibida y, en el ejercicio de la archivística, soy cada vez más consciente del gran valor que tiene la información, no solamente para las empresas, sino para toda la sociedad. Esta preocupación, no la he experimentado yo únicamente, sino que ha venido extendiéndose a muchos en diferentes sectores y gremios, hasta el punto de involucrar incluso a los empresarios, gerentes y administrativos, entre otros funcionarios, tanto del sector público como privado.

Por lo dicho, el presente trabajo quiere plasmar y poner de manifiesto la práctica académica que se realizó en la empresa TECNOEVOLUCIÓN, la cual consistió en la organización del archivo de gestión y la presentación de una propuesta para el funcionamiento de un sistema que permita la adecuada administración de la correspondencia en la citada compañía.

Dicho ejercicio académico dejó en mí la satisfacción de poder contribuir a la buenas prácticas archivísticas, amén del placer de aportar e impartir conocimientos teórico-prácticos en tal área, con el fin de lograr la optimización de procesos administrativos en el orden de la gestión documental, los cuales llevarán a utilizar la información de manera óptima y generarán conocimientos y estrategias con gran impacto en el mercado, lo cual, a su vez, redundará en la adquisición de nuevos clientes y, finalmente, generará quizás, el crecimiento acertado de una empresa importante para nuestro país.

1. DEFINICION DEL PROBLEMA

1.1 CONTEXTO GENERAL

Los archivos son la memoria institucional de cualquier tipo de organización, y sus documentos se convierten en su materia prima. Pero cuando hablamos de documentos de archivo se hace necesario especificar su concepto. Si se habla de documento. En un sentido muy amplio y genérico, documento es un objeto corporal producto de la actividad humana, que sirve de fuente de conocimiento y que demuestra o prueba algo. O el testimonio de la actividad del hombre fijado en un soporte perdurable que contiene información.¹

En el documento de archivo es esencial su relación con la entidad productora, así como las demás circunstancias que condicionan sus caracteres externos e internos, su finalidad y el medio por el cual ha llegado al archivo. Por esto, tan sólo considerado como ligado a los demás documentos que forman el conjunto documental es como tiene sentido científico archivístico. El documento único, aislado, sin conocimiento de su procedencia orgánica, carece de este sentido. De aquí se derivan los principios fundamentales que diferencian a la Archivística de las demás Ciencias de la Documentación: el carácter seriado de los documentos, el sentido del archivo como conjunto orgánico de documentos y nunca como colección documental, y el principio de procedencia.²

¹ FUSTER, Ruiz Francisco. Archivística, archivo, documento de archivo... necesidad de clarificar los conceptos. [En línea] revistas.um.es/analesdoc/article/view/2631/2611 [Consultado en Diciembre 5 de 2007]

² Ibid

Independientemente de la empresa, del sector al que pertenezca, de su misión o finalidad debemos tener presente que la información será siempre sumamente relevante para su quehacer cotidiano precisamente a nivel corporativo.

La conservación adecuada y óptima de la información, al igual que su procesamiento debe ser una finalidad en sí misma para todas las entidades tanto del sector público como privado, teniendo en cuenta que la eficaz recuperación de la información ya sea en formato papel o mediante medios magnéticos o electrónicos redundara siempre en la optimización de procesos administrativos, permitiendo la utilización de la información de manera fructífera generando conocimiento y estrategias que impacten positivamente en la misión misma de la empresa.

La Ley 594 de julio 14 de 2000, por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos, entre otras disposiciones, determina y hace trascendental referencia sobre la importancia de los archivos para las entidades públicas y privadas al establecer que estos “constituyen una herramienta indispensable para la gestión administrativa, económica, política y cultural del Estado y la administración de justicia, es testimonio de los hechos y de las obras, documenta las personas, los derechos y las instituciones.

Dicho lo anterior, basado y plasmado en La Ley 594 de julio 14 de 2000, no cabe duda que se hace urgente, necesario y totalmente prioritario trabajar en pos de una adecuada gestión y administración de la información a nivel no solamente institucional sino también social, ya que la eficiente administración de la información en sus diversos formatos compete y tiene una directa incidencia en el quehacer de las personas y en sus diferentes entornos sociales.

1.2 IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente la Empresa Tecnoevolución Ltda., no cuenta con una política clara para el manejo de su documentación, no tiene herramientas archivísticas de control como Tablas de Retención documental (T.R.D) ni Tablas de Valoración Documental (T.V.D); así las cosas lo que se ha venido haciendo casi que por costumbre general es que cada una de sus áreas o dependencias custodien la información y documentación que ellas mismas producen, almacenándola en distintas unidades de conservación tales como carpetas de cartón, A-Z y folder; los distintos funcionarios se valen de criterios subjetivos para organizar su documentación, criterios que no son técnicos, no son archivísticos ni obedecen a un modelo estándar para toda la entidad.

Ilustración 1 Unidades documentales bajo el escritorio y en cajas



Se ha encontrado en algunos casos que documentación o información en general es depositada en lugares no aptos para su conservación y sin ningún criterio de organización, lo cual ha propiciado la pérdida y el extravío de la información al igual que su deterioro biológico.

Ilustración 2 Documentos conservados en lugares inadecuados. Presentan deterioro biológico.

Ilustración 2



Con base a lo anterior se puede evidenciar que la Empresa Tecnoevolución Ltda., adolece de un procedimiento claro y adecuado para dar la respectiva organización a la documentación y por ende a la información en ella contenida y custodiada, lo cual en diversas oportunidades y circunstancias ha imposibilitado y dificultado toda acción de recuperación de datos fundamentales para la toma de decisiones o para llevar a cabo algún tipo de procedimiento prioritario para la empresa.

Por otra parte, en la actualidad Tecnoevolución Ltda., administra sus comunicaciones oficiales entrantes y salientes (correspondencia) a través de lo que pareciera ser un libro de control o minuta, pero que realmente es una agenda, en la cual simplemente anotan con algún tipo de descripción la documentación que ingresa a la entidad; la recepcionista entrega el documento al funcionario que

aparece como destinatario y allí finaliza todo el procedimiento, últimamente al inicio de este trabajo se ha venido llevando el procedimiento por medio de una tabla de Excel.

Para este caso es notorio y palpable que la empresa urge por una solución que les permita administrar mejor sus comunicaciones oficiales de entrada y salida, es evidente la necesidad que tiene Tecnoevolución de contar con un sistema que propicie la adecuada y optima gestión de la correspondencia.

Teniendo en cuenta lo anteriormente planteado, con este proyecto se pretende en primera medida organizar con un criterio archivístico toda la documentación perteneciente al Archivo de Gestión de la Empresa Tecnoevolución Ltda., y a su vez formular una propuesta debidamente documentada para la pertinente administración de las comunicaciones oficiales entrantes y salientes de la ya citada empresa.

1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.

La problemática de este proyecto pretende ser desarrollada tomando la documentación de los archivos de gestión de Tecnoevolución Ltda., y que se encuentra en diferentes oficinas y/o puestos de trabajo e inclusive en áreas inadecuadas para la conservación del soporte papel.

Una vez recogida y compilada toda esta documentación se procederá con su respectiva clasificación, ordenación y descripción, al igual que a su adecuado almacenamiento, rotulación y conservación en unidades de conservación y mobiliario pertinente; teniendo en cuenta el concepto de gestión documental plasmado en la página 21 del manual de Tablas de Retención Documental y Transferencias Documentales del Archivo General de la Nación que reza:

“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”

Posteriormente se pretende también poner a consideración una propuesta para la administración de la correspondencia de la empresa, la cual consistirá en un procedimiento debidamente sistematizado que permita tener control de documentos entrantes y salientes que se ajuste debidamente a las necesidades de la empresa.

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

La problemática Archivística planteada en este proyecto cuenta por así decirlo con dos situaciones:

¿Qué procesos técnicos archivísticos debe adoptar la empresa Tecnoevolución Ltda., para la organización de su archivo de gestión?

¿Cuál es el sistema más óptimo y adecuado para la administración y distribución de la Correspondencia?

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar procesos técnicos archivísticos que permitan la organización de la documentación ubicada en los archivos de gestión de la empresa Tecnoevolución Ltda., incluyendo una propuesta para la administración de la correspondencia.

2.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diseñar las herramientas de levantamiento de información adecuadas para la organización de los archivos de gestión de Tecnoevolución Ltda.
- Documentar una metodología para la organización de los archivos de gestión.
- Conservar adecuadamente la documentación de Tecnoevolución Ltda., que permita la recuperación y acceso a la documentación de manera rápida y efectiva para la toma de decisiones.
- Formular e implementar una herramienta eficiente y óptima que se adecue a las necesidades de Tecnoevolución Ltda., y que permita a su vez la eficaz administración de la correspondencia.

3. JUSTIFICACION

El presente trabajo práctico pretende aplicar los procesos técnicos archivísticos para lograr la organización adecuada de los archivos de gestión de la empresa Tecnoevolución Ltda., además de presentar una propuesta de un software para la administración de la correspondencia.

Tecnoevolución Ltda., es una pequeña empresa de servicios tecnológicos que tiene como objetivo social, la creación de soluciones de software, asesoría y apoyo en el montaje e implantación de sistemas de información financiera que requieran los clientes³.

Toda la documentación generada por esta empresa desde el momento de su creación, en el 2005, y en cumplimiento de sus funciones, no cuenta con la organización de su documentación bajo ningún criterio archivístico, dificultando el acceso y recuperación de información.

Actualmente no existe ningún tipo de pautas o lineamientos que se apliquen a la organización de los archivos de gestión de la empresa y tampoco ningún sistema manual o sistematizado que controle tanto la producción de documentos como la administración de la correspondencia.

Siendo Tecnoevolución Ltda., una empresa perteneciente al gremio de la pequeña empresa por tener menos de 50 empleados, y teniendo en cuenta que la profesión archivística, y sus elementos teórico-prácticos; deben ser difundidos y aplicados en cualquier tipo de entidad, sea pública, privada, pequeña, mediana o gran empresa; siempre buscando la recuperación y acceso a la información de manera eficiente y oportuna. Esta es la razón que valida el interés por determinar una serie

³ Información Disponible en www.tecnoevolucion.com/

de herramientas que permitan transferir lo establecido dentro de los lineamientos existentes y aplicados a las entidades del Estado y la normatividad archivística vigente; a este tipo de empresas, que no tienen la cultura del valor de la información, la organización de los archivos y la gestión documental.

“Contar con un buen sistema de administración de documentos que permita almacenar y recuperar la información, es vital para la supervivencia de cualquier organización, sin importar su tamaño. Los documentos son un recurso y un activo organizacional”⁴.

⁴ La importancia de una Gestión Documental Integrada. Disponible en <http://inghenia.com/wordpress/2009/09/11/la-importancia-de-una-gestion-documental-integrada/>
Consultado [3 marzo de 2011]

4. MARCO REFERENCIAL⁵

4.1 MARCO CONCEPTUAL

Archivo: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.

Asunto: Tema, motivo, argumento, materia, cuestión, negocio o persona de que trata una unidad documental y que genera en consecuencia una acción administrativa.

Ciclo vital del documento: Etapa sucesivas por la que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.

Comunicaciones Oficiales: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

Correspondencia: Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.

⁵ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Guía para la implementación de un programa de Gestión Documental

Clasificación documental: Labor intelectual mediante el cual se identifican y se establecen las series que componen cada agrupación documental (fondo, sección, subsección), de acuerdo a la estructura orgánico funcional de la entidad.

Conservación total: Se aplica aquellos documentos que tiene valor permanente, es decir, los que lo tiene por disposición legal o los que por su contenido informe sobre el origen, desarrollo, estructura, procedimiento y políticas de la entidad productora convirtiéndose en testimonio de su actividad y trascendencia.

Depósito de archivo: Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

Descripción documental: Fase del tratamiento archivístico a la elaboración de los instrumentos de recuperación de información para facilitar el conocimiento y consulta de los fondos documentales de los archivos.

Documento: Información registrada, cualquiera sea su forma por el medio utilizado.

Documento electrónico de archivo: Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

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

Documento Público: Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

Fondo: Totalidad de las series documentales de la misma procedencia o parte de un archivo que es objeto de conservación institucional formada por el mismo archivo, una institución o persona.

Identificación documental: Primera etapa de la labor archivística que consiste en indagar, analizar y sistematizar las categorías administrativas y archivísticas en que se sustenta la estructura de un fondo.

Inventario documental: Instrumento de descripción que describe series de un fondo.

Legislación archivística: Ese conjunto de normas que oficializan la conservación, el acceso, la protección y la organización de los archivos en un país.

Muestreo: Operación por la cual se extraen unidades documentales representativas de las series que se conservan parcialmente. Se efectúa durante la selección hecho con criterios alfabéticos, cronológicos, numéricos, temáticos, entre otros.

Ordenación documental: Operación de unir los elementos o unidades de un conjunto relacionándolos unos con otros, de acuerdo con una unidad-orden establecida de antemano. En el caso de los archivos, estos elementos serán las unidades documentales dentro de las series o las series dentro de las secciones.

Organización de archivos: Conjunto de operaciones técnicas y administrativas cuya finalidad es la agrupación documental relacionada en forma jerárquica con criterios orgánicos y funcionales para revelar su contenido.

Pieza documental: Unidad mínima que reúne todas las características necesarias para ser considerada documento.

Producción documental: Recepción o generación de documentos en una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones.

Radicación de comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

Registro de Comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como:

Nombre de la persona y / o Entidad Remitente o destinataria, Nombre o código de la(s) Dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.

Selección documental: Proceso mediante el cual se determina la conservación parcial de la documentación por medio del muestreo.

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

Soporte: Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existente los archivos audiovisuales, fotográficos, filmicos, informáticos, orales y sonoros

Tabla de retención documental: Listado de series y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna el tiempo o permanencia en cada fase del archivo.

Las tablas de retención pueden ser generales o específicas de acuerdo con la cobertura de las mismas. Las generales se refieren a documentos administrativos, comunes a cualquier administración; las específicas hacen referencia a documentos característicos de cada organismo.

Tipo documental: Unidad documental simple.

Unidad administrativa: Unidad técnico-operativa de una institución.

Unidad archivística: Conjunto de piezas o tipos documentales. Puede ser unidad archivística entre otras: un expediente.

Unidad documental: Unidad de análisis en los procesos de identificación y caracterización documental. La unidad documental puede ser simple cuando está constituida por un solo documento o compleja cuando lo constituyen varios, formando un expediente.

5. MARCO INSTITUCIONAL

5.1 RESEÑA HISTÓRICA TECNOEVOLUCIÓN

Es una empresa de servicios tecnológicos que tiene como objetivo social, la creación de soluciones de software, asesoría y apoyo en el montaje e implantación de sistemas de información financiera que requieran los clientes.

Se constituyó el 16 de abril 2005 (hace exactamente seis años) producto de la obtención de los derechos patrimoniales sobre el producto DIÁLOGO, cedidos por Tecnocrédito S.A., empresa de servicios técnicos, administrativos y operativos filial del Banco de Crédito.

Tecnoevolución es una sociedad conformada por los creadores intelectuales del software DIÁLOGO, ex funcionarios del Grupo Financiero Banco de Crédito y de Tecnocrédito S.A.

Para alcanzar los objetivos mencionados anteriormente y cumplir con la misión y la visión, cuenta con un recurso humano altamente capacitado y experimentado tanto en el negocio como en la tecnología. Adicionalmente, están en procura de la certificación ISO 9001 e ISO 9000-3, además de la certificación de Integración de Modelos de Madurez de Capacidades o Capability Maturity Model Integration (CMMI), la cual es un modelo para la mejora y evaluación de procesos para el desarrollo, mantenimiento y operación de sistemas de software.

5.2 MISIÓN

Proporcionar soluciones Tecnológicas Bancarias y financieras de Alto Nivel, que se caractericen por ser abiertas, portables y escalables, buscando beneficiar a clientes Nacionales e Internacionales.

5.3 VISIÓN

Posicionar nuestras soluciones tecnológicas bancarias y financieras en el mercado latinoamericano y ser reconocidos por nuestra contribución al incremento de la competitividad de nuestros clientes.

5.4 PRODUCTOS

Tecnoevolución cuenta con una línea de productos de software Diálogo, los cuales se caracterizan por estar integrados y ser abiertos, portables y escalables, los que se han desarrollado utilizando las herramientas Power Builder, Power Designer, bajo la estructura cliente servidor. Diálogo está operativo con diferentes protocolos como PC - NFS, TCP/IP, IPX y también con diferentes bases de datos como SYBASE, SQL SERVER, ORACLE, INFORMIX y DB2.

Las soluciones están concebidas para integrarse plenamente al negocio de los clientes, brindando facilidades para la toma de decisiones y además proporcionando todo el soporte operativo, logrando economías de escala. Diálogo, por definición, es multiempresa.

5.5 LINEA DE PRODUCTOS:

5.5.1 Dialogo Administración de Portafolios de Inversión

Es una solución Integrada que facilita la gestión del área de tesorería y mesas de inversión de entidades financieras o dedicadas al negocio de la administración de portafolios de Inversión.

Es un producto para la administración de negocios de inversión y tesorería, que cuenta con un modelo de organización donde el proceso es configurado por un administrador, permitiendo que se realice con una comunicación eficiente entre las diferentes áreas involucradas en una empresa, inclusive cuando intervienen otras ciudades.

Permite realizar los negocios de compra y venta de títulos valores del mercado, préstamos activos y pasivos con entidades, repos activos y pasivos, operaciones intraday, operaciones derivativas como simultáneas, carruseles, operaciones a plazo y forward. Controla el riesgo de la contraparte mediante límites de negociación, tanto para cliente, emisor, trader, entre otros.

Genera todos los soportes documentales de la operación, la contabilidad diaria, ubicación física del título valor, etc. Valoriza todas las operaciones de los portafolios diariamente. Mide la gestión del negociador en cuanto a la rentabilidad neta obtenida en cada operación, teniendo en cuenta los costos financieros y operativos. Cuenta con herramientas fuertes de simulación.

5.5.2. Cambios Internacionales

Es una solución Integrada que facilita la gestión del área de tesorería y mesas de Operaciones Internacionales de entidades financieras.

Permite administrar y realizar los negocios de: compra y venta de divisas, operaciones compra y venta de divisas en el exterior, compra y venta interbancarias, derivados, entre ellos forwards, opciones call y put, Non Delivery Forward, Non Delivery call, Non Delivery put.

Administra y genera todo el soporte operativo de las transacciones y realiza la valoración diaria de las operaciones. Posee el control en tiempo real de riesgo de contraparte, y de la posición real y proyectada.

Diálogo ofrece una calculadora que la permite obtener la tasa de equilibrio para una negociación a futuro, le presenta la utilidad o pérdida neta que genera la operación, en tiempo real y le permite visualizar la posición de la entidad.

5.5.3. Dialogo Márgenes de Intermediación

Es una solución de gestión financiera, que permite a la organización conocer el margen real que genera cada uno de los negocios de captación o colocación.

Con la información generada la organización puede evaluar, optimizar el uso y la administración de los recursos financieros, mediante la tesorería especializada, que actúa como una unidad centralizadora de fondos, desde donde estos son costeados y valorados de acuerdo con los plazos y tasas que esta unidad considere mediante curvas de rendimiento provistas por el mercado o definidas internamente, dados su actividad financiera y flujo de caja.

5.5.4. Dialogo Gestión de Activos y Pasivos

Es una solución bastante útil para la administración del riesgo de las entidades financieras. Dadas sus características, no sólo cumple los requerimientos legales sino que además da soporte a la toma de decisiones en cuanto a la evaluación del riesgo se refiere y a la administración financiera del negocio.

Bajo un sencillo esquema de crear elementos, asociarlos, proyectarlos y presentarlos, ésta herramienta abre el mundo de las posibilidades del análisis de riesgo para la información o variables que se quieran evaluar, desde el punto de vista de análisis de riesgos de liquidez, riesgos de tasa de interés y/o riesgos por tasa de cambio.

5.5.5. Dialogo Administración de Seguros

Es una solución Integrada para el sector asegurador que facilita la gestión y administración del negocio y de sus procesos operativos. Permite la emisión de pólizas, el manejo de reaseguros, coaseguros, recaudos, siniestros y manejo de cartera.

La anterior funcionalidad soporta los diferentes productos de vida y generales de las aseguradoras, posee un módulo fuerte para explotación y análisis de información.

5.5.6. Dialogo Contabilidad

Este aplicativo está desarrollado bajo el esquema multiempresa. El software provee la construcción de los planes de cuentas de la empresa, que se hace más sencillo partiendo de los PUC definidos por las entidades de vigilancia y control.

La retrofecha y la anulación de movimientos de fechas anteriores, frente a ajustes en los registros contables, son opciones que proporciona el sistema, facilitando los cierres y reproceso, que evitan complicados y demorados reprocesos, y cuentan con los controles de auditoría necesarios.

El sistema permite la integración automática, previas validaciones de consistencia de datos de comprobantes contables generados por otros aplicativos, a través de archivos planos o actualizando directamente la base de datos de contabilidad. Genera todos los informes y soportes legales.

5.5.7. Dialogo Sistema Integral para la Prevención del Lavado de Activos

Es un producto de software orientado a permitir a la entidad llevar estricto control, de la manera más eficiente y sencilla, sobre posibles operaciones ilícitas de acuerdo con políticas internas y los requerimientos legales de las entidades de vigilancia y control.

5.5.8. Dialogo Custodia

Tiene por objeto administrar en tiempo real, la ubicación de los títulos valores, documentos que requieren de control exacto en su ubicación y tránsito, paquetes dejados en custodia o cualquier otro elemento que se pueda guardar en bóveda. Permite controlar el cumplimiento de las operaciones, genera todos los soportes operativos, la contabilidad, información en línea para control de inventarios y arqueos.

5.5.9 servicios

- Desarrollo de Proyectos de Soluciones de Ingeniería de Software Financiero a la medida.
- Outsourcing y Mantenimiento de aplicaciones Diálogo.
- Integradores de aplicativos.
- Comercialización y soporte a aplicativos de terceros afines con Diálogo.
- Outsourcing de áreas de desarrollo y mantenimiento de aplicativos financieros.

5.5.10. Clientes

-  Finamérica.
-  Oportunidad Latinoamérica Colombia.
-  Superintendencia Financiera de Colombia.
-  Fiduciaria GNB Sudameris.
-  Fiduciaria Colpatría.
-  Santander Investment Trust.
-  Helm Trust.
-  Cititrust.
-  Banco GNB Sudameris.
-  Banco de Crédito
-  Leasing de Crédito
-  Banco de Bogotá
-  Banco BBVA
-  Banco Procredit
-  Fondo Nacional de Garantías
-  Caprecom
-  Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía
-  Circulo de Viajes Universal
-  Instituto de los Seguros Sociales
-  FINDETER

6. PLAN DE TRABAJO

La organización de los archivos de gestión de Tecnoevolución requiere la planeación de actividades encaminadas a la recuperación de la información de una manera rápida y eficiente, y que además se convierta en la herramienta esencial para la consecución de más clientes.

Con el fin de establecer las diferentes actividades que permiten organizar la documentación, a continuación se presenta dicha información por cada una de las tareas de manera global.

Tabla 1. Actividad 1. - Levantamiento de inventario.

Actividad 1. Levantamiento de diagnóstico	Objetivo	Determinar las condiciones actuales en las que se encuentra la documentación de Tecnoevolución Ltda
	Alcance	Garantizar el acceso ágil y eficiente a los expedientes por el número del documento de identificación de los funcionarios. La ordenación alfabética presenta dificultades por apellidos complejos, los artículos y estado civil de las mujeres.
	Metodología	1. Visitar cada una de las áreas de la empresa 2. Levantar la información del estado de la documentación por medio de la observación e indagando a los empleados en cuanto al proceso de consulta de los archivos. 3. Registrar la información
	Recurso Humano	Un (1) profesional Archiverista
	Tiempo de ejecución	Un(1) día hábil
	Producto	Levantamiento de diagnóstico

Tabla 2. Actividad 2. - Organización Archivos de Gestión.

. Actividad 2. Organización de expedientes	Objetivo	Aplicar criterios archivísticos para la organización de la documentación de cada una de las áreas de la empresa, teniendo en cuenta sus respectivos asuntos.
	Alcance	Garantizar el acceso ágil y eficiente a los expedientes en cada una de las áreas
	Metodología	1. Clasificación de la documentación teniendo en cuenta los asuntos de cada una de las áreas de la empresa. 2. Conformación de expedientes 3. Ordenación cronológica al interior de los expedientes 4. Pegado de documentos pequeños a hoja tamaños carta 5. Alineación a tamaño oficio 6. Foliación en la parte superior derecha 7. Almacenamiento en carpetas
	Volumen de la documentación	26 M L
	Recurso Humano	Una técnico con experiencia en procesos de organización
	Tiempo de ejecución	Doce (12) días hábiles
	Producto	Expedientes ordenados por asuntos manejados en cada una de las áreas

Tabla 3. - Volumen de documentación a intervenir.

Metros Lineales	Cajas x200 x metro lineal	Total Cajas	Días de Trabajo	Cajas x día	Carpetas x caja	(promedio 8 carpetas de 200 folios)
26	4	104	16	6,5	8	52

Área	Porcentaje Trabajado	Cant. Cajas
Legal	0,1	10
Compras y Almacén	0,15	16
Administrativa	0,2	21
Talento Humano	0,25	26
Contable	0,3	31
TOTAL	4	104

Tabla 4. Actividad 3. - Levantamiento de inventario.

Actividad 3. Levantamiento de inventario	Objetivo	Realizar el inventario de la documentación en cada una de las áreas.
	Alcance	Garantizar el acceso ágil y eficiente a los expedientes en cada una de las áreas
	Metodología	1. Diseñar el formato de inventario 2. Registrar el asunto y las fechas extremas de cada uno de los expedientes
	Volumen	700 Registros Aprox.
	Recurso Humano	Una técnico con experiencia en procesos de organización
	Tiempo de ejecución	Un(2) días hábil
	Producto	Inventario de los expedientes ubicados en las diferentes áreas.

6.1 CRONOGRAMA

A continuación se presenta la propuesta del cronograma para ejecutar las actividades anteriormente descritas.

Tabla 5 - Cronograma

Las actividades		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Actividad																		
Diagnostico																		
Asesoracion y diagnostico																		
Clasificación por dependencia																		
Ordenación por expediente																		
Foliación																		
Foliación de carpetas y cajas																		
Levantamiento de inventarios																		
Levantamiento de propuesta correspondencia																		
Entrega																		

- Cronograma establecido para la ejecución por el recurso humano

7. ARCHIVOS DE GESTION TECNOEVOLUCIÓN LTDA

7.1 INFORME PASANTÍA

7.1.1 Contexto

Datos Generales

Nombre de la entidad: Empresa Tecnoevolución Ltda.

Contacto: Yolanda Suarez Torres - Directora Administrativa y Financiera
Tecnoevolución Ltda.

Objetivo de la práctica: implementar procesos técnicos archivísticos que permitan la organización de la documentación ubicada en los archivos de gestión de la empresa Tecnoevolución Ltda.

Fecha de Inicio: 22 de marzo de 2011

Fecha de terminación: 09 de abril de 2011

Tiempo de práctica: 132 horas

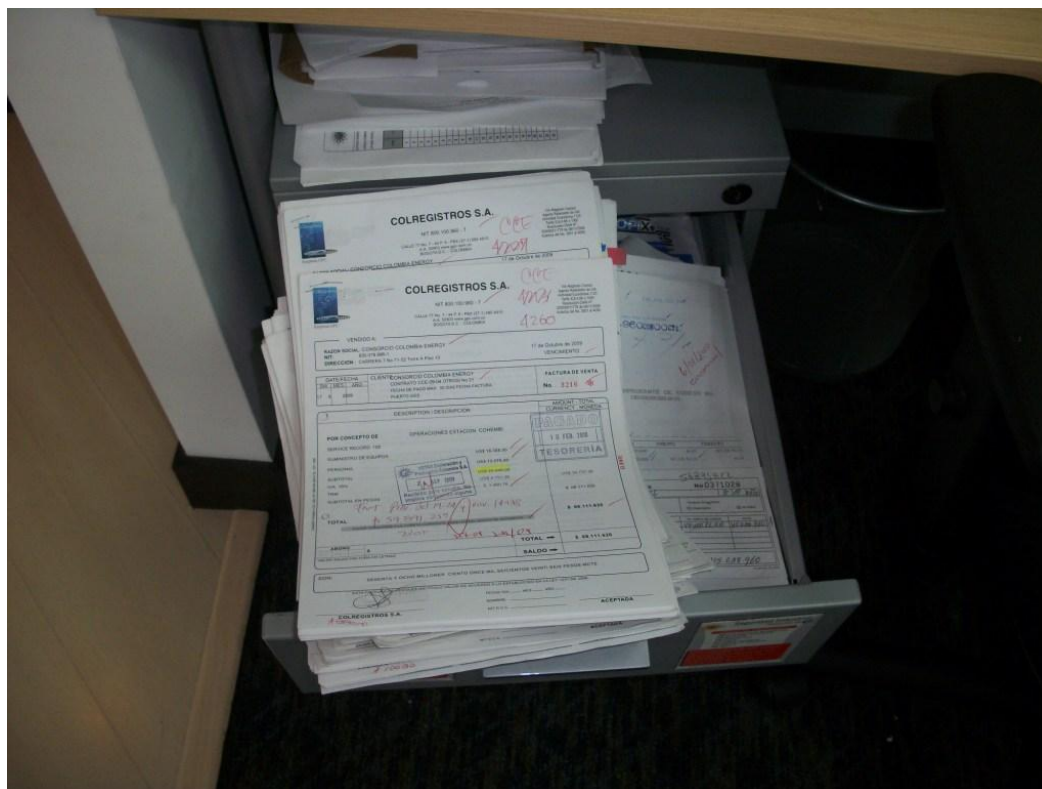
7.1.2 Antecedentes

Tecnoevolución Ltda., como muchas de las PYMES de nuestro país, no cuentan con el personal idóneo para el manejo de sus archivos y no otorgan la importancia que tiene la información contenida en los documentos; que transformada en conocimiento es el insumo principal para la toma de decisiones y el

posicionamiento en el mercado. En este orden de ideas, Tecnoevolución desde su creación, no ha tenido criterios claros para el manejo de la documentación, lo que actualmente está presentando problemas de recuperación de información, difícil manejo de los clientes y pérdida de oportunidades; por no tener organizados sus archivos.

La práctica que se lleva actualmente consiste en que cada una de las áreas tienen almacenados los documentos en cajones sin ningún tipo de unidad de conservación, es decir, es documentación suelta que se encuentra en cajones de archivadores verticales sin ningún criterio de organización.

Ilustración 3 Documentos sueltos conservados en cajones de archivadores verticales.



Encontramos casos en los cuales la documentación misional no se ha logrado recuperar debido a que no existe responsabilidad de la administración de los

archivos porque simplemente ningún funcionario tiene claridad de que documentación tiene en el mobiliario, además teniendo en cuenta que las condiciones de conservación no son adecuadas y alguna documentación ya presenta algunos factores de deterioro.

Ilustración 4 Documentos ubicados en estantes sin ningún criterio de organización previamente estandarizado.



Por otra parte, mencionaba también que en la actualidad Tecnoevolución Ltda., administra las comunicaciones oficiales entrantes y salientes a través de lo que pareciera ser un libro de control o minuta, pero que realmente es una agenda, de vez en cuando anotan con algún tipo de descripción la documentación que ingresa a la entidad, la recepcionista entrega el documento al funcionario que aparece como destinatario y allí finaliza todo el procedimiento.

Con el fin de dar a conocer de manera más precisa el contexto de los archivos de gestión de Tecnoevolución se realizó el siguiente diagnostico con el fin de analizar la situación y proceder a estructurar la metodología para dar solución a la problemática planteada a lo largo de este trabajo.

7.1.3 Diagnostico Archivos de Gestión y administración de Correspondencia.

Teniendo en cuenta las generalidades de lo anterior, el diagnostico parte entonces de la identificación de las características particulares y del estudio de los aspectos en los cuales se encuentra la documentación y que revisten mayor impacto, para luego de forma interrelacionada, lograr establecer las deficiencias y las oportunidades de manejo.

7.1.4 Archivos de gestión

CRITERIOS	DESCRIPCION
Ubicación de los documentos.	Se encuentra asignado un depósito, el cual contiene centralizada la mayor parte de la documentación del Archivo de Gestión, dicho depósito almacena 14 metros lineales aproximadamente; la documentación corresponde al periodo de 2005 a 2009. Por otra parte se encuentra documentación en baños, debajo de los escritorios y puestos de trabajo (documentos sueltos)
Aplicación de criterios archivísticos	No cumple con la aplicación de procesos archivísticos en cuanto a la identificación por series o asuntos, en un 90% la documentación no se encuentra almacenada en unidades de almacenamiento. Por ende no existen criterios de ordenación ni descripción que permita la recuperación de información. Para el 10% de la documentación que se encuentra en carpetas en algunas no existe coherencia con los títulos otorgados a las unidades y su contenido.
Unidades de conservación	Los archivos se encuentran en un gran porcentaje sueltos, sin embargo también podemos encontrar AZ, empastes, argollados y carpetas de yute, con legajador metálico, así como documentos sueltos sin legajar atados con

	bandas de caucho y cuerda.
Medición de Archivos de Gestión	Una vez recogida toda la documentación que yacía en los múltiples espacios de la empresa y que corresponde al archivo de gestión, se pudo determinar que en total suma 26 metros lineales aproximadamente.
Mobiliario	<p>La documentación se encuentra ubicada en estantería fija metálica desde 3 y hasta 7 espacios útiles por cada uno de los estantes, sin uniformidad en la medida de los espacios, lo que genera desaprovechamiento de espacios útiles.</p> <p>Esta condición conlleva a que la ubicación de la documentación se dé de formas diferentes e indiscriminadamente, sin exponer la respectiva identificación.</p>
Conservación documental	<p>Hongos: Se identifican manchas superficiales de diferente coloración asociadas a la aparición de moho que posee la apariencia de un moteado negro o coloreado. Dicha intensidad está en concordancia con la presencia de humedad en algunos soportes documentales, correspondiendo esta situación a un volumen ínfimo teniendo en cuenta la totalidad de la documentación.</p> <p>Cambio de color y propiedades del soporte: En un porcentaje muy bajo de documentos se percibe el cambio de la coloración del papel, hecho que provoca la pérdida de información en los documentos, así como degradación de las tintas hasta tornarse ilegibles. Ocasiona disminución de la flexibilidad, aumento paulatino de la fragilidad, hasta la fragmentación o pérdida del soporte.</p> <p>Deterioro físico: se evidencia documentos rasgados debido a la inadecuada manipulación y deficientes condiciones de almacenamiento.</p> <p>La documentación se encuentra con elementos como ganchos o materiales metálicos de agrupación, los cuales han provocado corrosión, manchas y degradación de los documentos.</p>
Herramientas archivísticas	<p>Organigrama. Es suministrado para efectos de la organización de los archivos de Gestión.</p> <p>Manual de funciones: no existe un documento que refleje las funciones designadas a cada área.</p> <p>TRD. Tecnoevolución Ltda., no cuenta con Tablas de Retención Documental, el Archivo de Gestión reúne documentación desde 2005 hasta la fecha.</p>

7.1.5 Administración de correspondencia.

CRITERIOS	DESCRIPCION
Recepción de documentos	<p>Este procedimiento se desarrolla a través de la recepcionista de la empresa, consiste en que cuando llegan personas con el fin de hacer entrega de la correspondencia, simplemente acceden a la recepción, la funcionaria encargada plasma un sello de recibido en la copia de la carta remitosa, en la planilla que traen algunos mensajeros o en el mecanismo de control que utilicen las personas externas al momento de radicar la correspondencia en la empresa Tecnoevolución Ltda.</p> <p>Surgido este primer paso la recepcionista se encarga de relacionar el documento entrante en una agenda destinada para dicho fin, en ella describe la fecha de llegada, el remitente y el asunto, dejando un espacio para la firma del funcionario al cual se le entrega la documentación. El destinatario simultáneamente a la firma plasma la hora y fecha en que recibió.</p>
Remisión o despacho de documentos	<p>Para este procedimiento la recepcionista se encarga de entregar la documentación saliente a los mensajeros de la empresa (dos), los oficios que se les entrega los relaciona en la misma agenda en la que registra la documentación que llega. Los mensajeros se encargan de entregar la correspondencia a sus destinatarios haciéndoles firmar la copia en la cual se plasma el recibido, posteriormente retornan con sus copias ya firmadas, se las entregan a la recepcionista y esta las conserva en una carpeta denominada Correspondencia Entregada.</p> <p>Como se puede evidenciar este método aun cuando aparentemente es ordenado, realmente resulta precario, obsoleto, dispendioso y carece de todo principio de gestión, administración, seguimiento y trazabilidad, por lo que resulta urgente implementar una herramienta que permita la óptima administración de la correspondencia.</p>

7.1.6. Registro Fotográfico Estado Actual

Ilustración 5 Documentos ubicados en estantes sin ningún criterio de organización previamente estandarizado.



Documentación ubicada en un deposito pequeño y pertenece a varias áreas, la mayoría se encuentra suelta y en paquetes, sin ningún tipo de organización y no se encuentra distribuida por áreas.

Ilustración 6 Documentos desordenados ubicados en escritorios y puestos de trabajo.



Ilustración 7 Documentos desordenados ubicados en escritorios y puestos de trabajo.



Existen escritorios en algunas oficinas en los cuales se puede evidenciar documentación suelta.

Ilustración 8 Expedientes depositados en lugares inadecuados expuestos al deterioro.



Estos expedientes se encuentran en un rincón del área administrativa. Al interior de cada expediente no existe ningún criterio archivístico y la documentación esta suelta.

7.1.7 Conclusiones

Para lograr mantenerse en el mercado la empresa Tecnoevolución Ltda., y cada uno de sus funcionarios en general deben concientizarse de una forma muy responsable y reflexiva sobre la importancia que tiene la información en el ámbito empresarial, lo trascendental que resulta contar con políticas y mecanismos que permitan su gestión y correcta administración para que puedan convertirla en conocimiento hacia sus clientes generando así crecimiento y posicionamiento de su empresa.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el diagnóstico ya descrito se pueden describir las fallas latentes para las cuales se deben aplicar los correctivos necesarios.

Dentro de las deficiencias encontradas, se pudo evidenciar:

- Los archivos, documentos y la información en estos contenida no tienen ningún tipo de valor además del trámite para el que se requieren, por ende no ha existido el mínimo interés en su organización.
- Desconocimiento de los procesos técnicos archivísticos.
- Desaprovechamiento de espacios físicos y mobiliarios para el almacenamiento adecuado de archivos de gestión.
- Problemas serios en la recuperación de documentos.
- No existen instrumentos de control que permitan evidenciar efectivamente que la documentación que llega a la empresa es entregada a quien corresponda de acuerdo a sus funciones y surta su trámite respectivo.
- No existe trazabilidad de los documentos, muchas de las veces que llega una comunicación solo se enter a la persona responsable del proceso y luego no se puede encontrar rápidamente dicha información.
- Pérdida de clientes y negocios por problemas en la recuperación rápida y efectiva de la documentación.

7.1.8 Metodología para la organización del Archivo de Gestión de la empresa Tecnoevolución Ltda.

La metodología que se da a conocer es una fusión realizada entre los parámetros establecido por el Archivo General de la Nación y las necesidades de la empresa, teniendo en cuenta que Tecnoevolución Ltda., no pertenece al sector público, es decir que no está obligada al cumplimiento de las disposiciones dadas por el ente rector de la política archivística de nuestro país; sin embargo por mi experiencia en otros proyectos de organización de archivos, la aplicación de estos criterios y

lineamientos básicos y el compromiso de todos los funcionarios en la continuidad de su aplicación, garantizaran la organización y recuperación de todo tipo de información.

7.1.9 Identificación

Siendo la identificación la primera etapa de la labor archivística, y para el caso que nos compete es necesaria la revisión de toda la documentación con el fin de lograr determinar los diferentes asuntos que se manejan por cada una de las oficinas.

Tabla 6. - Asuntos por áreas

O F I C I N A	A S U N T O S
A d m i n i s t r a t i v a	Historias Laborales, contratos, correspondencia, cotizaciones, procesos de licitación, propuestas técnicas y económicas.
D e s a r r o l l o	Manuales de programas, documentación técnica
F i n a n c i e r a	Comprobantes de egreso, órdenes de compra, facturas, balances, movimiento mensual contable, nomina

7.1.10 Clasificación

"La clasificación es el primer paso del conjunto de procesos destinados a la organización de archivos tendientes a controlar, recuperar y conservar la información contenida en los documentos para su utilización administrativa, jurídica y científica" ⁶

La clasificación se basa en la aplicación de los principios de procedencia y de orden original para identificar las categorías y grupos que reflejan la estructura jerárquica del fondo.

⁶ Archivo General de la Nación. Ordenación Documental. Bogotá, 2003. P.7

7.1.11. Principio de procedencia

Es el principio fundamental en la práctica archivística contemporánea. Significa que los archivos de quien creó los documentos no deben mezclarse con los creados por otros. El creador es la organización o individuo que generó o acumuló los documentos. Generalmente, los archivos incluyen los documentos creados, recibidos y acumulados. Si el creador y el donante son distintos, la procedencia se identifica básicamente con el creador.

La procedencia hace énfasis en el creador de los documentos y no en quien los conserva. En la interrelación entre los documentos y quienes los crearon integra información sobre material histórico con información sobre el contexto que en fue creado. Así para cada cuerpo de documentos es necesario comprender dos elementos relacionados: los documentos entre sí y el entorno en que fueron creados.

7.1.12 Principio de orden original

Este principio postula que "los documentos deben mantenerse en el orden y con las identificaciones que recibieron en el curso de la actividad oficial de la dependencia que los manejó, y funciona en un sistema organizado de acuerdo con la procedencia". Este principio se adoptó bien a las prácticas modernas como el mantenimiento de documentos sueltos en carpetas, dentro de cajas y archivadores de metal.

El orden original preserva la ordenación física de los documentos individuales en carpetas, la de estas como parte de sistemas de archivo y la de grupos de archivos y sus interrelaciones, pero aún no es posible determinar si puede ser adaptado a los sistemas automatizados.

“Se refiere precisamente a la reflexión sobre los hechos o sobre la serie de actividades y pasos relacionados que se debieron cumplir para la resolución de un trámite que refleja a su vez la producción documental”⁷

Teniendo en cuenta el asunto al que se haga referencia se aplicara el criterio de clasificación, sin embargo se evaluará cuidadosamente con el fin de no disgregar expedientes que por su naturaleza deban ser manejados como expedientes únicos. Para los demás asuntos se podrá clasificar teniendo en cuenta su vigencia.

7.1.13 Ordenación

Se debe archivar tomando en cuenta el orden cronológico en que se surten los trámites, en concordancia con la fecha de radicación de los documentos en la entidad, ya sea ésta de entrada o de salida.

No se deben conservar dentro de los expedientes papel electroquímico, en el evento en que se reciban fax en este tipo de papel, se debe proceder a tomar fotocopia y eliminar el documento inicial.

La ubicación física de los documentos responderá a la conformación de los expedientes, los tipos documentales se ordenarán de tal manera que se pueda evidenciar el desarrollo de los trámites: el documento con la fecha más antigua de producción, será el primer documento que se encontrará al abrir la carpeta y la fecha más reciente se encontrará al final de la misma. Lo anterior en cumplimiento al numeral 3 del artículo 4 del Acuerdo 42 de 2002 del Archivo General de la Nación.

⁷ Archivo General de la Nación. Ordenación Documental. Sistema Nacional de Archivos. Bogotá. 2003

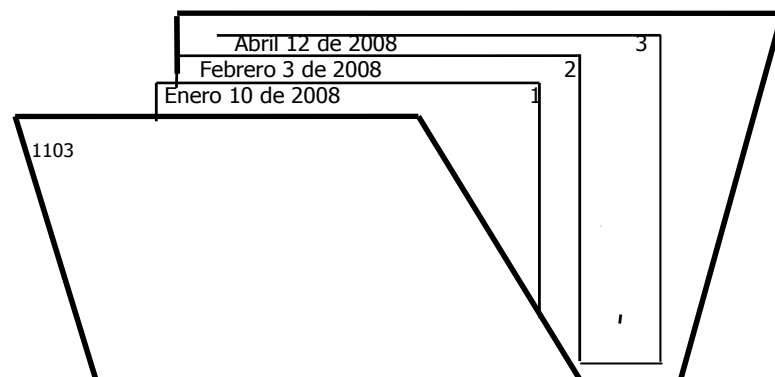
No se deben conservar dentro de los expedientes papel electroquímico, en el evento en que se reciban fax en este tipo de papel, se debe proceder a tomar fotocopia y eliminar el documento inicial.

Para mayor entendimiento podemos ver en la siguiente figura un ejemplo ilustrado:

Grafica explicativa para el proceso de clasificación

Se ordenan por un sistema cronológico.

Al revisar la unidad de conservación el primer documento que registra es aquel que tenga la fecha más antigua y el último que registre la fecha más reciente.



7.1.14 Foliación

La foliación⁸ es única e independiente por expediente para la totalidad de los documentos generados por un proceso contractual y ejecutarse por el funcionario responsable de los trámites al momento de incorporar los documentos al expediente. La foliación se efectúa con esfero negro en la parte superior derecha de cada hoja útil del expediente. En el evento de que se requiera tachar una foliación se trazará una línea en diagonal, asignando el nuevo consecutivo.

La foliación debe ser consecutiva de 1 a n independientemente del número de carpetas, por ejemplo: carpeta 1, folios 1 a 200; carpeta 2, folios 201 a 400 y así consecutivamente.

La perforación de los documentos para ser legajados e incorporados a la carpeta debe efectuarse a tamaño oficio, independientemente de su tamaño, garantizando que los documentos queden alineados en la parte superior y así evitar errores en la foliación.

7.1.15 Descripción.

"Fase del tratamiento archivístico destinada a la elaboración de los instrumentos de recuperación para facilitar el conocimiento y consulta de los fondos documentales de los archivos"⁹





⁸ Ver el Procedimiento para la Foliación del Archivo General de la Nación.

⁹ Archivo General de la Nación. Manual de organización fondos acumulados. Bogotá, 2004 P.44

7.1.16 Almacenamiento

Para el almacenamiento y conservación de los documentos generados, los expedientes de cada asunto se administrarán en carpetas de cartón, con un promedio de doscientos (200) folios. No se deben fraccionar los documentos garantizando que por cada carpeta se reflejen íntegramente los trámites.

En los Archivos de Gestión las carpetas se almacenarán en Cajas de Cartón X-200 dejando el espacio suficiente para el crecimiento de los mismos.

-  **Carpeta Tipo:** Tapas unidas con gancho plástico Legajador incorporado.
-  **Material:** Cartón kraft. Gramaje: igual a 600 gramos.
-  **Diseño:** Tapa posterior con aleta vertical total. Refuerzo en tela coleta. Perforación redonda.
-  **Dimensiones:** Tapa anterior de 36.5cm x 26.5cm, posterior con aleta total de 36.5cm x 26.5cm.

7.1.17 Acceso

Los expedientes se almacenan en los archivos rodantes de la dependencia responsable de su administración y custodia, garantizando su ubicación para la consulta y administrando el control de préstamo respectivo.

8. PROPUESTA DE UN SISTEMA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA

Generalidades del proceso de correspondencia en la empresa

Tecnoevolución Ltda.:

En la actualidad Tecnoevolución Ltda., administra su correspondencia de la siguiente manera:

- Los remitentes, funcionarios, mensajeros entre otros, deben acceder por la entrada principal de la empresa, una vez llegan a la recepción, la señorita encargada de la atención del personal recibe la correspondencia y la registra en un libro:

Ilustración 9 Recepción de correspondencia que será entregada a funcionarios de la empresa Tecnoevolución Ltda.



Como se puede observar el control de la documentación recibida se hace a través de este tipo de minutas, administración que resulta precaria y engorrosa, lo cual dificulta la trazabilidad, el seguimiento y la recuperación de la información.

- Una vez recepcionada la documentación a entregar, proceso en el cual solamente se captura el remitente, el destinatario y la fecha en que se recibe, la recepcionista se dirige a cada dependencia u oficina con el fin de hacer entrega de la correspondencia a los funcionarios que aparecen como destinatarios. Estas personas simplemente plasman su firma en donde se les indica la señorita de la recepción, quedando así un soporte de entrega de la documentación que ingresó a la entidad y se da como finalizado el proceso de correspondencia recibida.
- Cuando en la empresa Tecnoevolución requieren remitir documentación o cualquier otro envío oficial a un destinatario externo el procedimiento consiste en registrar el asunto del documento y el destinatario en el mismo libro ya mencionado:

Ilustración 10 Libro en el cual se registra la correspondencia recibida y enviada.



- Una vez plasmados estos datos: asunto, destinatario y fecha de envío en el libro de control, el mensajero firma como prueba de que recibió el documento; se dirige a su respectiva entrega y estando en el lugar o empresa de destino hace firmar o sellar la copia de la carta remisoria para entregar ante su empresa (Tecnoevolución) como acuse de recibido. De esta forma finaliza el proceso de correspondencia enviada.

Falencias y potenciales riesgos de los procesos actual de correspondencia

Dado que toda información oficial que ingresa a una entidad y sale de la misma es sumamente importante y relevante para su desempeño y éxito misional, a continuación se describe las falencias detectadas y los potenciales riesgos en la administración de la correspondencia en la empresa Tecnoevolución:

- No hay trazabilidad y seguimiento de la información entrante y saliente.
- Los datos capturados de la documentación que se remite o que se recibe son precarios y no contribuyen en el momento de recuperar la información.
- Los tiempos de respuesta a los requerimientos externos suelen vencerse por no contar con la información de manera pronta y oportuna.
- La imposibilidad de generar reportes y estadísticas fidedignas sobre la información que ingresa y que sale de la entidad no contribuye como insumo en la toma de decisiones.
- Existe un potencial y evidente riesgo en la pérdida y extravío de la información.
- Pérdida de potenciales clientes y oportunidades de negocio por no contar con la información de manera ágil, rápida y oportuna.
- Exposición a sanciones y multas debido a los trámites engorrosos y pocos confiables al momento de recepcionar, gestionar, tramitar y entregar la información a su destinatario final.

- Carencia de confidencialidad, integralidad y demás conceptos básicos aplicables a un óptimo protocolo de seguridad para la administración de la información oficial que se remite y se recibe en la entidad.

Requerimientos Funcionales

Luego de analizados los procedimientos que en la actualidad ejecuta Tecnoevolución con el fin de controlar su correspondencia y las falencias que estos presentan, se planteó la necesidad inminente de adoptar un mecanismo que permita la óptima administración de la correspondencia de una manera sistemática, ágil y acorde a las necesidades de la compañía.

De esta forma ante los funcionarios competentes se expusieron los siguientes requerimientos funcionales, requerimientos que debe cumplir la aplicación que se decida adquirir e implementar:

Tabla 7. - Listado requerimientos funcionales.

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES	
Requerimiento	Funcionalidad
Módulo Administrador.	Permite la administración de la aplicación, la actualización y reparametrización de la misma.
Parámetros de seguridad.	Protocolos de seguridad informática tanto para los usuarios como para el aplicativo en general. Jerarquía de usuarios, roles y permisos previamente establecidos por el administrador de acuerdo al perfil de cada usuario. Claves de acceso y demás parámetros que garanticen la seguridad de la información.
Módulos de correspondencia recibida, enviada e interna.	Módulos que me permiten registrar toda la información que ingrese o salga de la entidad y que registren también la comunicación entre los funcionarios internos de la empresa.
Captura de datos básicos y esenciales.	En los módulos ya citados se pueden capturar datos como destinatario, oficina, asunto, remitente., dirección, empresa, folios, anexos, tipo de anexos y tipo de correspondencia. Espacio

	para observaciones.
Asignación de la correspondencia a usuarios remitentes, destinatarios y corresponsales.	En el momento de la radicación el sistema permite en cada uno de sus módulos asignarle el remitente o el destinatario al registro efectuado. Estos remitentes, destinatarios o corresponsales ya están preestablecidos en una tabla, de lo contrario el administrador podrá crearlos.
Generación de datos automáticos.	El sistema automáticamente genera para cada registro creado datos como fecha de radicación, número único de correspondencia enviada y recibida (consecutivo).
Módulo de imágenes.	Módulo que permitirá la indexación de las imágenes de los documentos radicados y posteriormente digitalizados. Asociadas a su vez a un registro creado en el aplicativo.
Generación de informes.	El sistema permite la generación de reportes relacionados con la correspondencia recibida y enviada. Organización y agrupación de datos de acuerdo a los criterios de búsqueda del usuario. Impresión de estos reportes y exportación a un archivo en Excel o Word.
Emisión de sticker.	El aplicativo emitirá o generará una evidencia física del registro que se creó tanto de correspondencia recibida como enviada, en este caso será un sticker que contendrá la fecha, el número consecutivo de radicado y parte de la descripción o el asunto.
Imposibilidad de modificar o eliminar registros.	Dentro de los protocolos de seguridad el aplicativo no permite que ningún usuario elimine o modifique registros excepto el usuario Administrador.
Auditoría.	El aplicativo permitirá auditar toda actividad generada por los usuarios y conservará un histórico que indique todo movimiento realizado.
Alertas.	El sistema generará alertas que le permitan visualizar a los usuarios el estado en que se encuentra un documento. Este a su vez indicará las tareas pendientes de los diferentes usuarios con relación a la documentación entrante.
Workflow	Permite desarrollar procesos de seguimiento partiendo de un documento y realizando seguimiento paso a paso para verificar su correcta ejecución, las alertas y la forma en que el documento cualquiera que sea este, atraviesa cada uno de los pasos hasta llegar a su final responsable.

Con base a los requerimientos planteados y a todo el diagnostico anterior, evaluado y analizado el tema con la Directora administrativa y financiera de la empresa al igual que con el Director de sistemas de Tecnoevolución y con base a

un estudio de mercado que se realizó internamente desde el área administrativa se determinó bajo mi orientación, experiencia y concepto que la opción más apropiada a nivel de necesidades, costos - beneficios y funcionalidades es implementar el aplicativo de la empresa SYSDATEC LTDA, denominado S.A.D (Sistema de Administración Documental), el cual es un Software bastante amigable, poco robusto y de costos manejables tanto para el arrendamiento como para su adquisición. A continuación se describe las funcionalidades del citado aplicativo.

Ilustración 11 Sistema de administración documental



Sistema de administración documental - S.A.D

Este es un sistema desarrollado por SYSDATEC LTDA., para la administración integral e inteligente a nivel corporativo de toda la documentación generada en una empresa.

Trabaja en sistemas Windows 98, Windows ME y Windows 2000/XP, sus características de tecnología de punta funcionan óptimamente en estos sistemas, sin decir con esto que no funcione en sistemas con condiciones técnicas menores, pero no se podrá sacar el máximo provecho del software.

Módulos

Administrador

Es el módulo principal, en el cual se ingresa toda la información requerida para los demás módulos, además de los datos de los usuarios que tendrán acceso al programa y su respectiva jerarquía. A este módulo sólo tiene acceso el Usuario Administrador.

Ilustración 12 Interfase de presentación del aplicativo S.A.D.



Archivo

En este módulo se encuentra el manejo de todos los documentos pertenecientes al Archivo como "Facturas, Recibos de Caja, Memorandos, Órdenes de Compra, etc.". Rollos de Microfilmación y el Administrador de Préstamos, además posee una ventana adicional de Cliente Activo para realizar préstamos de red de documentos de otras Dependencias o Unidades de Archivo.

Posee los datos requeridos para que el módulo de Archivo tenga un óptimo funcionamiento. Puede ordenar, agrupar o filtrar los registros de la Tabla de Retención Documental en su ventana preliminar por dependencia, código, serie o cualquier otro dato que desee.

Correspondencia

Relación de toda la Correspondencia Enviada, Recibida e Interna, manejada en la Empresa, además de un Módulo de Contactos.

Las interfaces como Correo Recibido, Correo Enviado y Contactos hacen parte principal del manejo de correspondencia física, en las cuales se mantienen registrados los diferentes procesos de manejo y mantenimiento de cada correspondencia.

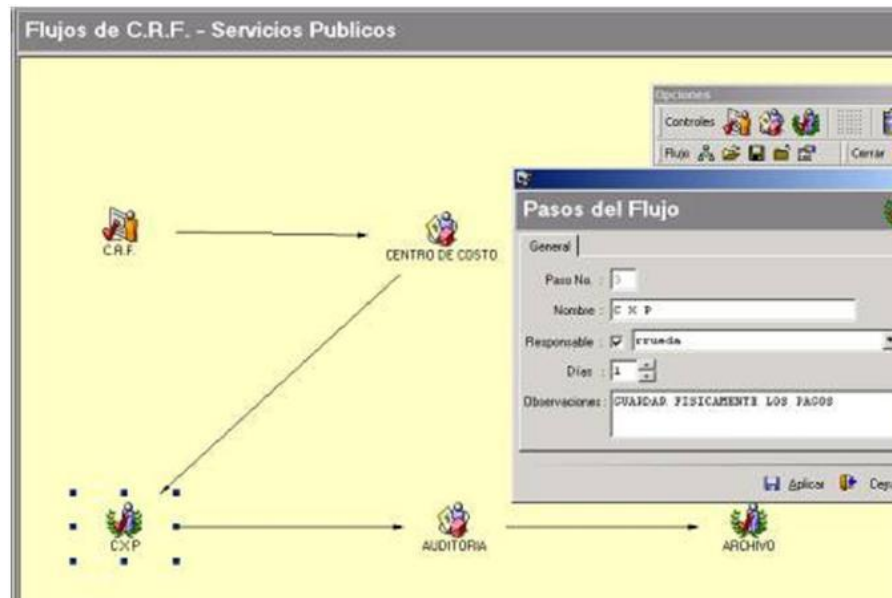
Imágenes

Es un módulo que permite indexar las imágenes pertenecientes a documentos, el soporte prestado para tal fin inicia desde la adquisición de la imagen por cualquier dispositivo de captura de imágenes que soporte el estándar internacional TWAIN, este estándar soporta dispositivos iniciando con scanner, pasando por cámaras de video-conferencia (webcams) y finalizando en cámaras de video y scanners de alta definición la idea de indexar una imagen es poder relacionarla con un registro de un documento previamente establecido en el centro de administración documental.

Workflow

Permite desarrollar procesos de seguimiento partiendo de un documento y realizando seguimiento paso a paso para verificar su correcta ejecución, las alertas y la forma en que el documento cualquiera que sea este, atraviesa cada uno de los pasos hasta llegar a su final responsable, es total responsabilidad del Motor de Automatización Interno del Módulo.

Ilustración 13 Ventana ejemplo de flujos (pasos)



M ó d u l o C . R . F .

El Centro de Recepción de Facturas (C.R.F.), es la oficina encargada de recibir de una manera centralizada todas las facturas y cuentas de cobro de los proveedores, haciendo seguimiento al flujo dentro del trámite normal para la realización oportuna de los pagos, controlando los tiempos de cada una de las etapas del proceso, con el fin de evitar el extravío de las facturas, la demora en el desembolso y la duplicidad de los documentos, contando siempre con la información veraz del estado en el que se encuentra cada una de las facturas y las fechas de movimiento dentro de las fases de su recorrido.

S e g u r i d a d

La seguridad es lo más importante en el S.A.D., puesto que el resguardo de la información es lo más importante para la compañía, por ello S.A.D se ha mejorado y optimizado desde el Inicio de Sesión de una forma segura.

De igual forma se ha venido estableciendo una Jerarquía de permisos con el fin de poder controlar el acceso a los datos.

Implementación y acciones mejoradas

Luego de surgir todos los trámites administrativos la empresa Tecnoevolución Ltda., adquirió el aplicativo ya expuesto. Como acciones mejoradas se obtuvo:

- Trazabilidad y seguimiento de la información entrante y saliente.
- Captura de datos básicos y esenciales, claves para la recuperación de la información.
- Optimización y eficiencia en los tiempos de respuesta a los requerimientos externos. Respuestas prontas y oportunas.
- Generación de reportes y estadísticas para la administración y control de la correspondencia tanto entrante como saliente.
- Satisfacción de los clientes al brindársele información de manera pronta, ágil y oportuna.
- Confidencialidad, integralidad y demás conceptos básicos aplicables a un óptimo protocolo de seguridad en la nueva administración de la información oficial que se remite y se recibe en la entidad.
- Captura y custodia de imágenes digitalizadas de toda la documentación que ha entrado a la entidad y que de igual manera sale de la misma.
- Emisión de alertas para los usuarios de la empresa que le permiten visualizar el estado en que se encuentra un documento. Estas a su vez indican las tareas pendientes de los diferentes usuarios con relación a la documentación entrante.

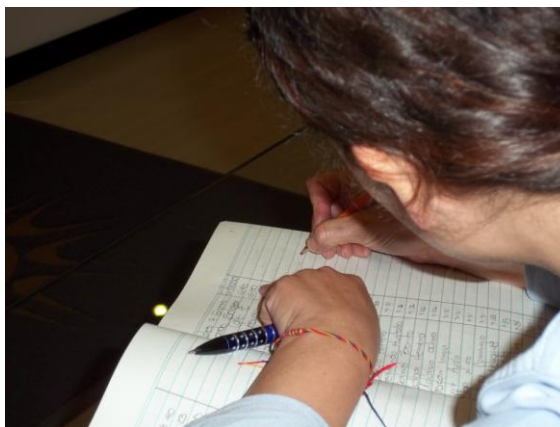
El sistema de Administración Documental S.A.D resulta ser un aplicativo muy completo para las necesidades establecidas por la empresa Tecnoevolución Ltda.

Dada las diversas funcionalidades del sistema de Administración Documental S.A.D y con base a la capacitación brindada a sus principales usuarios, la empresa Tecnoevolución se verá en la obligación de ir implementando políticas más integrales que conduzcan a la óptima y eficiente administración de su información tanto a nivel de archivo como de correspondencia.

Realizando un comparativo entre la forma dispendiosa y obsoleta como se administraba la documentación entrante y saliente en un libro de radicación y posteriormente en una tabla de Excel, ahora con el aplicativo S.A.D que ofrece WorkFlow, alertas de vencimiento, reportes y facilidades para administrar hasta los suministros de la entidad, se verá reflejada una gestión más óptima, transparente y eficiente de la correspondencia, permitiendo tener control detallado y minucioso de la información que entra y sale de la entidad.

- Como se puede evidenciar en el diagnostico levantado sobre los procedimientos de correspondencia en la empresa tecnoevolución, el usuario externo que requería radicar algún tipo de documentación debía acceder por la entrada principal de la entidad y llegar hasta la recepción para que se le recibiera su correspondencia y posteriormente fuera está radicada en un libro o minuta de control.

Ilustración 14 Registro de la correspondencia recibida en el libro de control.



Este procedimiento además de contar con las falencias ya citadas, representaba también una violación a los protocolos de seguridad física de la empresa ya que permitía el acceso a las instalaciones de la compañía de todo personal extraño y ajeno exponiendo y dejando en alto grado de vulnerabilidad a los funcionarios ante cualquier agresión o acto delictivo.

- Como solución a la situación ya expuesta la empresa Tecnoevolución fue altamente receptiva ante mis sugerencias y asesoría, así las cosas destinaron físicamente un área dedicada exclusivamente a la recepción y envío de la correspondencia:

Ilustración 15 Entrega de correspondencia recibida en la ventanilla de la central única de correspondencia.



Con esta medida la entidad ya cuenta con una central única para recibir y enviar la documentación, fomentado así mejores prácticas en la administración de la información oficial que se recibe y se envía, generando

óptimas medidas de seguridad, confidencialidad e integralidad tanto en la información como en los procedimientos.

- Como se mencionaba también en el diagnóstico el registro de la correspondencia que entraba y salía de la compañía se plasmaba en un libro de control, procedimiento que realmente no cumplía de manera satisfactoria con las necesidades de los usuarios ya que en el momento de recuperar la información o hacer algún tipo de seguimiento este resultaba obsoleto. Ahora radicando en el aplicativo S.A.D todas las funcionalidades del mismo se aplican en el proceso lo cual redundo en beneficios para la compañía y sus diversos usuarios tanto internos como externos.

- Antes:

Ilustración 16 Libro de control correspondencia recibida y enviada. Año 2011.



- Ahora:

Ilustración 17 Ventana aplicativo S.A.D. Registro correspondencia recibida.

Correo Recibido

General | Características | Flujos | Archivos Anexos | Correos Enviados | Imagen

Identificación

Radicado : 264 Consec. Anual : 65 Fecha : 16/Oct/2008
Prioridad : Normal

Estado de la correspcia. : Clase de correspcia.:

☒ **Destinatario (Usuario)**

Para : Dependcia. :
Asunto :
No. folios : 1 Número Comunicación :
Remite
Compañía: Remite:
Dirección :
Ciudad : Fecha de Remisión : 16/Oct/2008

☒ Rótulo automático Buscar... Guardar Borrar Limpiar Cerrar

Ilustración 18 Ventana aplicativo S.A.D. Registro correspondencia enviada.

Correo Enviado

General | Características | Archivos Anexos | Correos Recibidos | Imagen

Identificación

ID : 24 Consec. Anual : 12 Fecha : 17/Oct/2008
Anulado ☐

Estado : Clase de Corresp. :

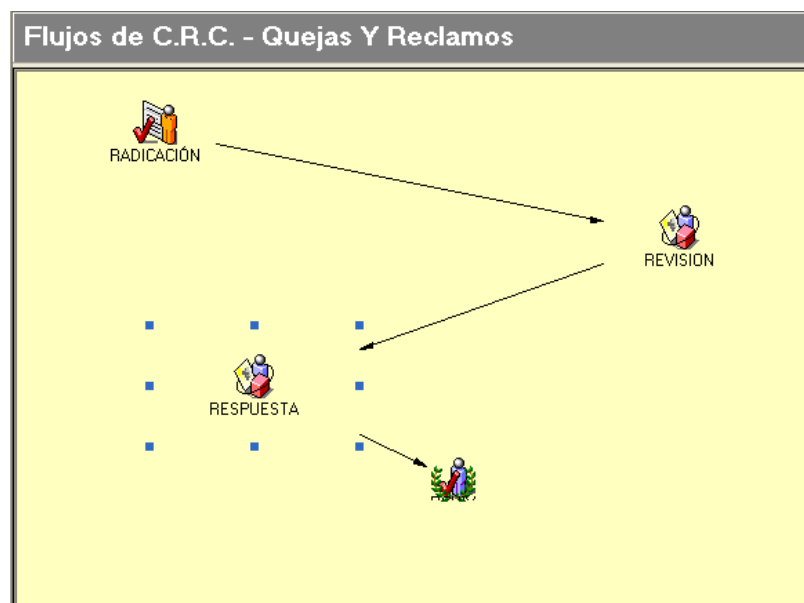
Remite

Remite : Dependencia : ADMINISTRACION DE
Ciudad Remite : Fecha Remite : 17/Oct/2008
Asunto :
No. folios : 1 Número Comunicación : 12
Destinatario
Compañía: Persona:
Dirección : Ciudad Destino:

☐ Rótulo automático Buscar... Guardar Borrar Limpiar Cerrar

- El Centro de Recepción de Correspondencia, es la oficina encargada de administrar de una manera centralizada toda la correspondencia de entrada y salida, haciendo seguimiento al flujo dentro del trámite normal, controlando los tiempos de cada una de las etapas del proceso, con el fin de evitar el extravío de la correspondencia, la demora en las respuestas y la duplicidad de los documentos, contando siempre con la información veraz del estado en el que se encuentra la correspondencia y las fechas de movimiento dentro de las fases de su recorrido.
- El módulo de work flow de correspondencia cuenta con la posibilidad de radicación de la Correspondencia Recibida (externa a la compañía), Correspondencia Interna (de un funcionario a otro dentro de la misma compañía) y correspondencia enviada (la que sale de la compañía).

Ilustración 19 Ventana aplicativo S.A.D. Flujo (pasos) documentos quejas y reclamos.



Este módulo se basa en el seguimiento que puede hacerse de una comunicación que se ingresa al sistema a cualquiera de las opciones, para correo recibido e interno este seguimiento se realiza a partir de la asignación de flujos a cada documento.

Una vez ingresada la información básica del documento, se digitaliza el documento y es a partir de la imagen que todos los usuarios trabajan sin necesidad de tener el documento físico.

- Con el fin de tener mayor control, seguimiento y fácil identificación de la documentación que entra y sale de la entidad, este nuevo procedimiento cuenta con la generación de un número único de radicación tanto para la correspondencia recibida como para la enviada, el cual a su vez tiene como funcionalidad, entre otras, servir como soporte de recibido para los usuarios.

El aplicativo emite o generará una evidencia física del registro que se creó, en este caso es un sticker que contiene la fecha, hora, el número consecutivo de radicado y parte de la descripción o el asunto:

Ilustración 20 Sticker plasmado en la correspondencia recibida.



Ilustración 21 Sticker plasmado en la correspondencia enviada.



- En este nuevo procedimiento, una vez ingresada la información básica del documento, este se digitaliza y es a partir de la imagen que todos los usuarios trabajan sin necesidad de tener el documento físico.

Digitalizar los documentos resulta ser una técnica o proceso muy sencillo, eficiente y rentable para almacenar, administrar y consultar volúmenes considerables de documentos, en forma de imágenes digitales.¹⁰

¹⁰ ¿Qué es la digitalización de documentos? Consultado en: <http://www.hisoft.com.mx/QueeslaDigitalizacion2.htm>

Ilustración 22 Digitalización de documentos.

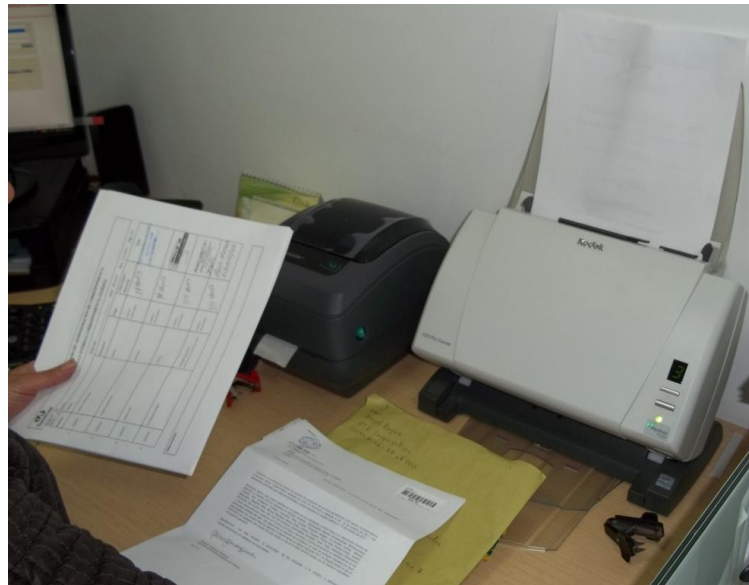
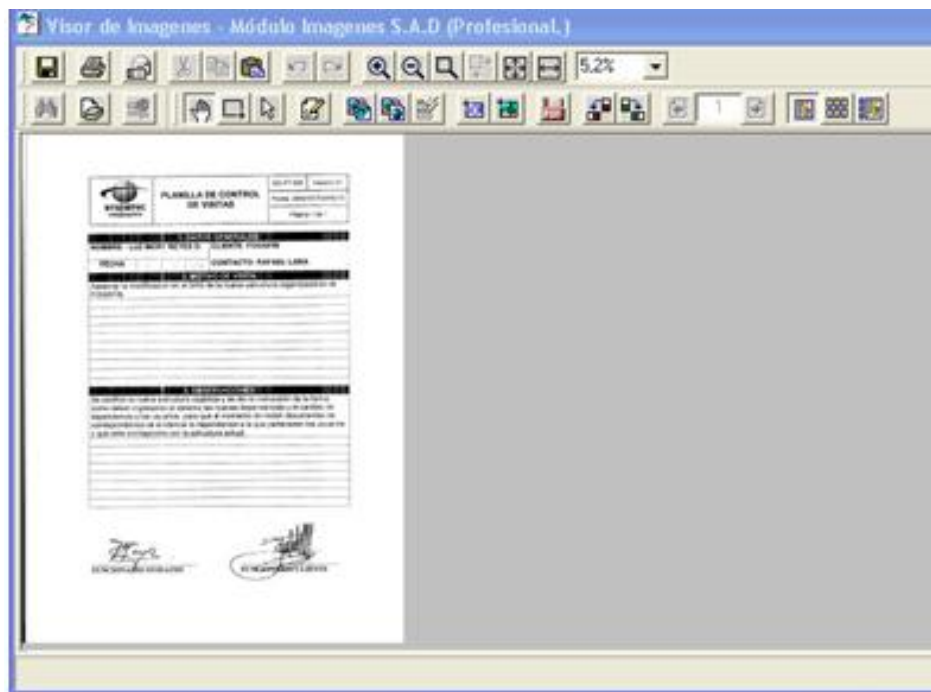


Ilustración 23 Ventana aplicativo S.A.D. Captura de imágenes digitalizadas.



Gestión del cambio



Fuente: <http://www.conciliaciontrabajofamilia.com/Servicios.php>

Ante las mejoras y optimización de los procedimientos de correspondencia se decidió hacer la presentación del nuevo servicio generando inicialmente una campaña de expectativa a nivel corporativo y finalmente una inducción, socialización y sensibilización de los nuevos procedimientos. Para lo anterior se realizó:

- Remisión de dos mensajes diarios (Tips - uno en la mañana y otro en la tarde) durante tres días seguidos a las cuentas corporativas de todos los funcionarios de la empresa Tecnoevolución Ltda.
- El cuarto día se programó una reunión general de 8: a.m. a 9:30 a.m. con directivos y funcionarios, esto con el fin de socializar los cambios realizados y los nuevos procedimientos en la administración de la información.
- En esta misma reunión se identificaron los puntos focales para la gestión de la información a nivel de áreas o dependencias, así las cosas por designación de los directivos se escogieron las personas encargadas de

acceder a los servicios de correspondencia y archivo (remisión de documentos, entrega de correspondencia recibida, prestamos y transferencias, entre otros)

- Finalmente se entregó un plegable el cual resumía toda la información suministrada en dicha reunión.
- Por otra parte se instaló el aplicativo S.A.D - Sistema de Administración Documental en los puestos de trabajo de las personas asignadas por los directivos para la gestión de la información a nivel documental, a estos funcionarios el proveedor del aplicativo les capacitó y les suministró los teléfonos y medios de contacto para cualquier tipo de soporte, exactamente el mismo procedimiento se realizó con los funcionarios a los cuales se les delegó la administración de la correspondencia en la oficina dispuesta para tal fin y al recurso encargado del archivo.

Asimilación del cambio



Fuente: <http://www.ingenagua.com/es/noticias/News/show/customer-satisfaction-survey-246>

La Gestión Documental y la óptima administración de la información a nivel institucional y corporativo han tenido normalmente un común denominador que ha dificultado la eficaz implementación de estos conceptos en las entidades tanto

públicas como privadas, se trata de la falta de cultura y sensibilización frente a este tema por parte de los usuarios, lo cual se ve reflejado y materializado en la apatía y decidía que manifiestan estos en la ejecución, desarrollo e implementación de procesos, actividades y demás aspectos relacionados con la Gestión Documental y con la adecuada administración de la información.

En este orden de ideas, estableciendo un marco comparativo con otras experiencias, satisfactoriamente puedo resaltar la alta receptibilidad tanto a nivel institucional como a nivel de usuarios en todo lo concerniente a la administración de la información en la empresa Tecnoevolución Ltda.

Por lo anterior considero pertinente anotar los siguientes avances evidenciados en el proceso de asimilación del cambio.

Tabla 8. – Listado y descripción de acciones mejoradas.

ACCIONES MEJORADAS	DESCRIPCIÓN
Usuarios receptivos	Se percibe asimilación de los nuevos procesos y procedimientos por parte de los usuarios. El esquema planteado para la nueva forma de operar es acatado.
Sensibilización y concientización	Los usuarios comprenden que la aplicación de un nuevo sistema para la administración de la información redunda en beneficio de todos, tanto de la compañía como de sus empleados.
Aplicación del concepto costo / beneficios	Tanto la compañía como sus directivos y funcionarios tienen totalmente claro que la nueva implementación no ha sido un gasto sino una inversión para la empresa, la cual traerá beneficios que implicaran la reducción de costos en trámites, tiempos, reducción en el gasto del papel, optimización en tiempos para

	el trámite y la gestión de la información, entre otros.
Sentido de pertenencia e impacto colectivo	Todos los empleados han asumido como suyo el reto de implementar mejores prácticas en el manejo, gestión y administración de su información, procurando siempre el orden y la optimización.
Acompañamiento y compromiso de los directivos	Ha resultado sumamente fundamental la supervisión por parte de la Gerente Administrativa y Financiera al igual que de los demás directivos de la compañía el nuevo giro operacional que se le pretende dar a la Gestión de la Documentación y la información en esta compañía, estos han venido velando por el cumplimiento de los nuevos procesos y por hacer uso adecuado de la nueva herramienta.
Expectativas y compromisos	Debido a que la empresa Tecnoevolución ya dio su primer paso dentro del marco de la Gestión Documental, me refiero a la organización de su archivo de gestión bajo criterios archivísticos y a la implementación de un sistema que les permita la óptima administración de la correspondencia, se ha generado como expectativas y compromisos el levantamiento de instructivos y manuales y la elaboración de herramientas que faciliten la Administración de la documentación, tales como las T.R.D y las T.V.D

Por supuesto es justo mencionar también que se cuenta con usuarios reacios al cambio y que insisten en seguir administrando su información y documentación como lo venían haciendo, funcionarios cuya proactividad e interés frente a la óptima gestión de la información es mínima o inexistente, pero es con este tipo de empleados que se ha venido haciendo un seguimiento especial con el fin de

reafirmarles y concientizarles sobre las bondades y beneficios de una ejemplar administración de la documentación y de la información recibida y enviada, con estos se ha pretendido involucrarlos en el ambiente novedoso y de compromiso que aún se percibe en cuanto al concepto de Gestión Documental que se intenta implementar y afianzar en la empresa Tecnoevolución Ltda.

CONCLUSIONES

Luego de realizado el presente trabajo académico el cual tiene como finalidad cumplir un loable requisito para permitirme obtener el título de Profesional en Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística, puedo concluir lo siguiente:

- El adecuado manejo y la óptima gestión de la información son vitales para el posicionamiento de cualquier entidad dentro del mercado o nicho específico en el cual se desenvuelve y desarrolla de acuerdo a su misión y objeto comercial.
- Para toda empresa, indistintamente del sector o gremio al cual pertenezca es de suma trascendencia e importancia contar con su documentación e información óptimamente organizada y almacenada con el fin de tomar decisiones acertadas que le permitan ganar mayores clientes y optimizar mucho más sus procesos administrativos.
- La administración clara y transparente, como eficaz y adecuada de la correspondencia le permitirá siempre a toda entidad tener completamente controlada su información, teniendo conocimiento de su trazabilidad y permitiéndole priorizar asuntos y dar respuesta oportuna a compromisos y requerimientos.
- Estableciendo herramientas al igual que políticas que permitan la pronta recuperación de la información las empresas forjan una gran fortaleza dentro de su gestión, lo cual les permitirá certificarse en procesos de calidad que les redundará en estrategias fundamentales para lograr transacciones exitosas.

- Concientizar a los funcionarios de las compañías sobre la trascendencia e importancia de la información permitirá a las diversas entidades ahorrar costos en gastos innecesarios producto del desorden y la desidia en el momento de administrar la información ya sea en su formato papel, digital o magnético.

- Esforzarse por estructurar un buen sistema de Gestión Documental le permitirá a las entidades tanto del sector público como privado optimizar cada uno de sus procesos administrativos, generando beneficios no solo comerciales sino también de los siguientes índoles:
 - Agilidad en la búsqueda de documentos y de la información.
 - Acceso inmediato y concurrente a la documentación.
 - Reducción de espacio físico.
 - Mejora en la calidad de servicio a proveedores.
 - Agilidad en el proceso de entrada y salida de datos.
 - Ahorro en Recurso Humano.
 - Ahorro en Gastos Financieros.
 - Clientes más satisfechos y aumento de fidelización.
 - Seguridad ante la posible pérdida de documentación.

- Finalmente, debo concluir diciendo que resulta totalmente satisfactorio, reconfortante y complaciente poder brindar conceptos teórico-prácticos desde mi visión académica y profesional a entidades, usuarios y funcionarios en general con el fin de contribuir a mejores desempeños que conlleven la consecución colectiva de fines o metas exitosas ya sean dentro de un contexto comercial o enmarcado dentro de cualquier otro índole.

BIBLIOGRAFIA

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Cartilla de clasificación documental. Bogotá, 2001

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Manual de organización fondos acumulados. Abril de 2004

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Ordenación Documental. Sistema Nacional de Archivos. Bogotá. 2003

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Pautas para diagnóstico integral de archivos. Bogotá, 2003

CARVAJAL, Lizardo Metodología de la investigación: curso general y aplicado. 3ª.ed. Cali: Fundación para actividades de investigación y desarrollo, FAID. 1986. 139 p

CÓRDOVA APONTE, Jesús Efrén. Nivel de la investigación [Documento en línea] 2007. Accesible desde internet en la URL: <http://www.mailxmail.com/curso-elaboracion-proyectos-investigacion/nivel-investigacion>.

MALAVÉ SIFONTES, Lenys El trabajo de investigación. Caracas: Colegio Universitario "José Lorenzo Pérez Rodríguez" 2002. 93 p. ISBN: 980-6306-32-5

SALDAÑO, Osman Horacio. Curso tesis de grado. Metodología de la investigación [Curso en línea] Mailxmail: Cursos para compartir lo que sabes. Accesible desde internet en la URL: <http://www.mailxmail.com/curso-tesis-investigacion>.

ANEXOS

Anexo A. Registro fotográfico archivos intervenidos





La documentación después de ser intervenida se almacena en el mobiliario existente. Para el área administrativa por petición del productor se tiene la documentación en carpetas en el archivador vertical existente en el área y que en el momento del diagnóstico contenía otros elementos diferentes a archivo.

Anexo B. Registro fotográfico archivos intervenidos - Historias laborales ubicadas en inmobiliario.



Anexo C. Registro fotográficos archivos intervenidos – unidades documentales correspondientes al área administrativa ubicadas en inmobiliario.



Anexo D. Registro fotográficos archivos intervenidos - cajas X200 las cuales contienen documentación misional de la empresa.



Anexo E. Registro fotográficos archivos intervenidos - Documentación conservada en AZ a solicitud de la oficina productora.



Luego de la concientización y sensibilización sobre la administración de la información y su adecuada conservación se evidencia en esta oficina del área de contabilidad como ahora conservan documentación de una forma más ordenada, higiénica y accesible.

Anexo F. Carta de autorización de la pasantía por parte de la empresa Tecnoevolución Ltda.



Anexo G. Carta de recibido a satisfacción y certificación de cumplimiento de la pasantía por parte de la empresa Tecnoevolución Ltda.



TELÉFONOS: (+57) 1 644 0205 / 15 / 25
FAX: (+57) 691 6146
Cra. 14 No. 95-33 BOGOTÁ D.C.
COLOMBIA-SUR AMÉRICA
e-mail: dialogo@tecnoevolucion.com

TE-C-013

Bogotá, D.C. 6 de mayo de 2011

Señores

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

Programa Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística
Ciudad

Referencia: Certificación terminación y cumplimiento pasantía no remunerable.

Respetados señores,

En seguimiento al oficio del día 25 de Marzo de 2011 en el cual se autorizaba una Pasantía No Remunerada al señor **Dalton Emilio Perea Luna**, identificado con la cédula de ciudadanía número 3.132.438 de Puerto Salgar Cundinamarca, la susrita Directora Administrativa y Financiera de la empresa **TECNOEVOLUCIÓN LTDA** se permite certificar que el citado estudiante efectivamente realizó y cumplió exitosamente la actividad acordada dentro del periodo comprendido entre el 22 de marzo al 9 de abril del presente año, concluyendo de manera total su propuesta de trabajo; realizando los siguientes procesos:

- Presentación Plan de Trabajo.
- Organización Archivo de Gestión:
 - Clasificación.
 - Ordenación.
 - Foliación.
 - Cambio de Unidades de Conservación.
 - Rotulación.
 - Actualización de Inventario.
- Formulación y propuesta de un Software para la administración de la Correspondencia.
- Estructuración del procedimiento para la administración de la Correspondencia.
- Capacitación y sensibilización sobre la importancia de la óptima administración de las comunicaciones que ingresan a la empresa al igual que de la documentación y la información en general.

Finalmente, certifico y doy fe que el señor **Dalton Emilio Perea Luna** laboró ardua y esmeradamente durante todo este periodo en todas las actividades ya mencionadas; organizando un total de 22 metros lineales de documentación; equivalentes a 88 cajas X200, para un total de 528 carpetas. Que además asesoró a la empresa y propuso una eficiente herramienta que servirá para la adecuada administración de la correspondencia dejando debidamente estructurado el proceso de recepción de documentos. Trabajo que se desarrolló en un total de 132 horas.

Cordialmente,

YOLANDA SUÁREZ TORRES

Directora Administrativa y Financiera