



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**
1803

LEVANTAMIENTO Y DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO VENTANILLA ÚNICA

AGENCIA: TCC CARGA INTERNACIONAL

PRESENTADO POR

DIEGO LEÓN ALVAREZ PORRAS

ASESORA POR LA UNIVERSIDAD

DORYS LILIANA HENAO HENAO

ASESOR POR LA AGENICA

ALEJANDRO OSORIO

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA

TECNOLOGÍA EN ARCHIVÍSTICA

MEDELLIN

2018

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. JUSTIFICACIÓN	4
2. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL	5
2.1. SERVICIOS	6
3. PRESENTACIÓN DEL ARCHIVO	7
4. ANTECEDENTES	8
5. GLOSARIO	9
6. OBJETIVOS	13
6.1. GENERAL	13
6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
7. DESARROLLO DEL PROYECTO	13
7.1 NORMALIZACIÓN	13
7.2 PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS Y FORMATOS	16
7.3 REQUISITOS PARA LA AUTOMATIZACIÓN	27
8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	35
9. MARCO NORMATIVO	35
BIBLIOGRAFÍA	37

INTRODUCCIÓN

El levantamiento y documentación de los programas de gestión documental de las organizaciones son de vital importancia para el establecimiento de las políticas y lineamientos que corresponden a las buenas prácticas en gestión de la información, para esto hay un amplio esquema normativo que nos permite seguir los lineamientos normalizados que van enfocados al correcto desarrollo de los procedimientos como la Ley 80 de 1989, con la cual se crea el Archivo General de la Nación y se contemplan otras disposiciones en términos de organización de archivos y la Ley 594 de 2000 con la cual se establecen las reglas y principios que estipulan el funcionamiento de los archivos y la obligatoriedad para las entidades públicas y privadas que cumplan funciones públicas la elaboración de programas de gestión documental.

La gestión documental o gestión de información según la Ley 594 del 2000 es *“el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.”* Teniendo en cuenta el concepto y según el propósito del presente proyecto se busca la aplicación de la norma y el levantamiento del proceso de gestión y trámite para el flujo de correspondencia enviada y recibida, abarcando desde la recepción de los documentos hasta su disposición final y evaluando un modelo de modificaciones al proceso actual para buscar la eficacia, eficiencia y efectividad del mismo para garantizar la trazabilidad de la información, el servicio a los usuarios y la conservación del patrimonio documental.

La normalización de este proceso y la documentación del mismo van contribuir en el cumplimiento en los procesos de gestión documental y servirá de referente para la posterior documentación de los diferentes procesos documentales que interactúan con el mismo, al igual con el cumplimiento normativo que permite los lineamientos e instructivos necesarios para el desarrollo de la gestión de información de la compañía.

Finalmente, este trabajo se hace para cumplir con lo establecido el Reglamento de Prácticas Académicas de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia, como práctica académica que se desarrolló en 360 horas como requisito para obtener el título de Tecnólogo en Archivística.

1. JUSTIFICACIÓN

La buena gestión de información y la correcta administración de los activos de información es de vital importancia para el manejo correcto de las organizaciones, pues permiten la trazabilidad de su gestión para la toma de decisiones que ayudan al mejoramiento de los procesos, por esto es necesario el levantamiento y documentación del proceso de gestión y trámite en el flujo de la correspondencia enviada y recibida de la compañía que permita este documento como recurso de referente para las buenas prácticas y evaluación y medición del proceso.

La ventanilla única de correspondencia es un canal de vital importancia que permite la trazabilidad del flujo de información que ingresa y sale de la misma, garantizando la recepción de los documentos para la gestión interna, dándole a los documentos la denominación de un consecutivo o radicación, una breve descripción de los documentos que ingresan y determinando para que persona de la compañía se deben entregar.

Actualmente la compañía cuenta con la estructura, sin documentar, de la ventanilla única para la recepción de los documentos, pero se debe trabajar en la culturización de la misma, ya que en algunas ocasiones los documentos que llegan a la organización son entregados directamente a los usuarios, sin antes darles ningún tipo de criterio de indexación o ingreso a la base de datos creando así una posible pérdida de la información y estancamiento de los procesos.

Por este motivo es de vital importancia documentar los procedimientos relacionados con la ventanilla única para normalizar y replicar en la compañía la cultura idónea de los procesos de la gestión documental para agilidad en la entrega oportuna de la información, la trazabilidad de la misma, la entrega de indicadores de gestión y las futuras consultas que giren alrededor de los documentos ingresados.

Si se logran documentar e implementar los procedimientos asociados a la ventanilla única se logrará en la compañía que se mitiguen los tiempos muertos para la entrega oportuna de la información a los asesores operativos y con este logro se podrá crear un flujo que vincule el proceso de digitalización y recepción de documentos, ofreciendo a los clientes internos la posibilidad de consultas en tiempo real y estado de la gestión a realizar a los documentos que les correspondan, fortaleciendo así la compañía con un nivel más óptimo de resultados en la gestión logística del servicios brindado a los clientes externos.

Con el desarrollo de este proyecto, el Departamento de Gestión de Información, podrá tener beneficios como:

- Garantizar la agilidad en la entrega de los documentos físicos, ya que no se tiene que realizar una descripción exhaustiva de los mismos.

- Garantizar la trazabilidad de la información, pues en cualquier momento se pueden consultar por los usuarios para verificar el contenido de los mismos.
- Mejora en la toma de indicadores mediante la implementación de la plataforma de radicación de documentos.
- Mejora la productividad de la digitalización de los documentos físicos, ya que disminuyen los procedimientos a realizar.

2. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

La empresa nace en 1938 cuando los empresarios antioqueños Pedro Estrada, Ignacio Gomez y Bernardo Meza fundan en Medellin la empresa llamada Gomez G. cuyo objeto social es el transporte de artículos de comercio, en 1943 se vincula como accionista el señor Mario Londoño, quien da un giro a la compañía en su dirección y aumentando las exportaciones de café que para ese entonces era una de los productos con mayor acogida en el exterior; en 1951 se cambia el nombre a la compañía y se denomina Mario Londoño y CIA donde su oficina principal es en Bogota y se realizan operaciones logísticas de comercio exterior en puertos de Cartagena, Buenaventura, Santa marta y Barranquilla.

En enero de 2015 el grupo TCC adquiere el cien por ciento del grupo Malco él cual es actualmente una de las unidades estratégicas de negocio encargadas de la logística de comercio exterior y con una trayectoria de más de 70 en el mercado, brindando a los cliente la confiabilidad de realizar movimientos comerciales de su mercancía a nivel nacional e internacional, garantizando la respuesta oportuna a sus requerimientos y necesidades y la confiabilidad de un grupo de profesionales encaminados a brindar las mejores asesorías comerciales y jurídicas en términos de negocios internacionales.

Actualmente el grupo Malco opera bajo dos razones sociales, Mario Londoño, la cual es la firma encargada de toda la logística para la legalización de mercancía que llega a puertos colombianos y de igual forma la logística necesaria que solicitan nuestros clientes para él envío de mercancía a cualquier parte del mundo, cuando en puerto termina la legalización pertinente a la mercancía se presta el servicio del cual es responsable la razón social Malco Cargo, quienes lideran un grupo de trabajo que brinda las mejores soluciones en términos de transporte a nivel nacional de los productos de nuestros clientes

Actualmente TCC internacional opera bajo la razón social de Mario Londoño y Malco Cargo en la realización de sus operaciones, pero todo bajo la administración del corporativo TCC y dichas operaciones son realizadas en las 13 sucursales a nivel nacional.



Nuestras sedes:

- Medellín
- Bogotá
- Cali
- Manizales
- Barranquilla
- Santa Marta
- Buenaventura
- Cartagena
- Cúcuta
- Ipiales
- Riohacha
- Turbo
- Panamá

Sedes operativas de Mario Londoño y Malco Cargo a nivel nacional (TCC, s.f.)

2.1. SERVICIOS

A continuación se describen los principales servicios que se prestan desde la compañía:

- Régimen de importación: Régimen aduanero por el cual las mercancías importadas desde el exterior o desde una zona franca pueden circular libremente en el territorio aduanero nacional, previo del pago de los tributos aduaneros y del cumplimiento de las formalidades y obligaciones aduaneras.¹
- régimen de exportación: Régimen aduanero que permite la salida de mercancías del territorio aduanero nacional para su uso o consumo definitivo en otro país o en una zona franca.²

Todas las operaciones realizadas por Mario Londoño y Malco Cargo son brindadas por servicios marítimos, aéreos, terrestres y se cuenta con servicios de almacenamiento, que

¹ <http://www.grupomalco.com/index.php/servicios/serv-aduanas/importacion>. Consultado: 05 de febrero 2018

² <http://www.grupomalco.com/index.php/servicios/serv-aduanas/exportacion> Consultado: 05 de febrero 2018

permite a los clientes depositar su confianza y mercancía en la custodia permanentes de sus productos mientras se cumple con el proceso de legalización de dicha mercancía.

La estructura de la compañía está basada en:

- 400 empleados directos a nivel nacional.
- 13 oficinas a nivel nacional debidamente adecuadas.
- Desarrollo de software propio, evitando dispersiones de información, datos y confidencialidad.
- Outsourcing de hardware a nivel nacional, garantizando la estabilidad de la infraestructura informática.
- Conexiones informáticas con entidades públicas y privadas.
- Pólizas de cumplimiento y seguros bajo todos los marcos legales colombianos.
- Contratación de funcionarios y asesores con amplia experiencia en los campos financieros, logísticos, aduaneros operativos que nos permitan prever y corregir errores de funcionamiento. Además de las capacitaciones que ellos dictan para nuestros clientes internos y externos.³

3. PRESENTACIÓN DEL ARCHIVO

Contexto

El Departamento de Gestión de Información de Agencia de Aduanas Mario Londoño y Malco Cargo, cuenta con profesionales en el área de gestión de información con las competencias necesarias para desarrollar todas las funciones enmarcadas en la gestión de documentos, las personas que conforman el equipo de trabajo son: un facilitador de gestión de información que cumple con la coordinación de los procesos y elaboración de proyectos, un auxiliar responsable de las consultas, la custodia y los procesos de organización de la información que reposa en la compañía, un auxiliar responsable de los procesos correspondientes a los documentos contables, un auxiliar responsable de la digitalización de documentos históricos que después de cinco años de finalizada la operación aduanera deben ser devueltos al cliente, según criterios normativos, y un auxiliar responsable de toda la digitalización de los documentos operativos que llegan a la organización para ser administrados en el repositorio digital.

³ Tomado de <http://www.grupomalco.com/index.php/servicios/serv-aduanas>. Consultado: 05 de febrero 2018

Actualmente la sección de archivo no se encuentra en el organigrama de la compañía dado que este proceso hasta el 2017 era tercerizado por una empresa prestadora de servicios documentales llamada Suppla, después de junio del presente año el corporativo TCC toma la decisión de administrar la información y contrata personal de planta para sus procesos, creando en la entidad los cargos de Facilitador de gestión de información y Auxiliares de gestión de información.

Para el desarrollo óptimo de los procesos, los responsables de la información disponen de tiempo completo para satisfacer las necesidades de los clientes internos, se cuenta con manuales de funciones en gestión de información, pero no se cuenta con instrumentos archivísticos como Tablas de Retención Documental, Programa de Gestión Documental entre otros ni tampoco se cuenta con la conformación de El Comité de Archivo para apoyar la toma de decisiones.

Actualmente los servicios que presta gestión de información son la consulta de información, asesorías internas para la administración de la información, mensajería interna correspondiente a tres recorridos diarios y mensajería externa que vincula nuestros documentos con los de los clientes.

En términos de infraestructura, el archivo se encuentra en el nivel 5 del edificio Puerto Seco al frente de la Terminal del Sur, actualmente cuenta con tres depósitos de archivos con un área aproximada de 120 metros en total, iluminación artificial, ventilación artificial, estanterías rodantes en los tres depósitos, se cuenta con un plan de prevención de desastres articulado a la compañía, extintores y detectores de humo los cuales son constantemente revisados y aprobados para su funcionamiento

4. ANTECEDENTES

Actualmente la unidad de negocio no cuenta con un sistema integrado de radicación de documentos que permita dar fiabilidad de la documentación que se recibe en el GID (Gestión de Información Documental), esto se debe a que no se cuenta con un flujo documental que permita la automatización de los procesos que se realizan a los documentos recibidos, generando reprocesos y lentitud en la gestión que deben realizar los asesores operativos, aunque se cuenta con un proceso de digitalización de documentos este no está articulado a los procesos que se realizan para la radicación y envío de los mismos.

Actualmente no se cuenta con una plataforma o base de datos idónea que permita indexar la información que llega a nuestra unidad de negocio generando dificultades en la toma de indicadores y reprocesos al enviar la documentación al usuario final y se cuenta con la ventanilla única para la recepción de los documentos, pero en algunas ocasiones los

documentos se entregan directamente al asesor operativo generando reprocesos en GID y propiciando la pérdida de información.

5. GLOSARIO

Para una mejor comprensión de este documento, a continuación se citan los conceptos archivísticos que aplican al proceso documentado en este proyecto, de igual forma se describen conceptos técnicos que tienen que ver con las diferentes tipologías documentales que encontramos en los documentos operativos de la organización y las características descriptivas de agrupación y generación del documento; es importante para tener contexto del documento misional de la compañía, la descripción de cómo se genera el consecutivo de dicho documento y los códigos que pertenecen a cada ciudad donde se opera logísticamente.

Los conceptos técnicos archivísticos, que se definen en el párrafo siguiente, son tomados del Acuerdo 027 de 2006 del Archivo General de la Nación:

Administración de archivos: Conjunto de estrategias organizacionales dirigidas a la planeación, dirección y control de los recursos físicos, técnicos, tecnológicos, financieros y del talento humano, para el eficiente funcionamiento de los archivos.

Archivista: Profesional del nivel superior, graduado en archivística.

Archivística: Disciplina que trata los aspectos teóricos, prácticos y técnicos de los archivos.

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. También se puede entender como la institución que ésta al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.

Archivo central: Unidad administrativa que coordina y controla el funcionamiento de los archivos de gestión y reúne los documentos transferidos por los mismos una vez finalizado su trámite y cuando su consulta es constante.

Archivo de gestión: Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa.

Conservación de documentos: Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos de archivo.

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

Descripción documental: Fase del proceso de organización documental que consiste en el análisis de los documentos de archivo y de sus agrupaciones, y cuyo resultado son los instrumentos de descripción y de consulta.

Digitalización: Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (Soportes: papel, video, cassetes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador.

Digitar: Acción de introducir datos en un computador por medio de un teclado.

Diplomática documental: Disciplina que estudia las características internas y externas de los documentos conforme a las reglas formales que rigen su elaboración, con el objeto de evidenciar la evolución de los tipos documentales y determinar su valor como fuentes para la historia.

Distribución de documentos: Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

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

Documento de archivo: Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada debido a sus actividades o funciones.

Documento misional: Documento producido o recibido por una institución debido a su objeto social.

Expediente: Unidad documental compleja formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una instancia productora en la resolución de un mismo asunto.

Función archivística: Actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico que comprenden desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente.

Gestión documental: 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.

Ordenación documental: Fase del proceso de organización que consiste en establecer secuencias dentro de las agrupaciones documentales definidas en la fase de clasificación.

Principio de orden original: Se trata de un principio fundamental de la teoría archivística por el cual se establece que la disposición física de los documentos debe respetar la secuencia de los trámites que los produjo. Es prioritario para la ordenación de fondos, series y unidades documentales.

Principio de procedencia: Se trata de un principio fundamental de la teoría archivística por el cual se establece que los documentos producidos por una institución y sus dependencias no deben mezclarse con los de otras.

Radicación de comunicaciones oficiales: 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.

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

Recuperación de documentos: Acción y efecto de obtener, por medio de los instrumentos de consulta, los documentos requeridos.

Registro de ingreso de documentos: Instrumento que controla el ingreso a un archivo, siguiendo el orden cronológico de entrada, de documentos provenientes de dependencias, instituciones o personas naturales.

Tipo documental: Unidad documental simple originada en una actividad administrativa, con diagramación, formato y contenido distintivos que sirven como elementos para clasificarla, describirla y asignarle categoría diplomática.

Otros conceptos a tener en cuenta son:

BL, guía aérea (AWB), carta porte: Son los documentos de transporte, el primero aplica cuando la mercancía viene vía marítima, el segundo es el documento de transporte aéreo y el último es el terrestre

Factura comercial: es aquella que el cliente envía cuando se hace efectiva la compra y entrega de la mercancía, con el fin de informar las características de la venta (precio, fecha, cantidad, etc.), del mismo modo sirve de soporte para las partes involucradas a nivel interno dentro de sus procesos.

Factura proforma: es diferente a la factura comercial, se podría considerar como un borrador de la factura, donde el vendedor se compromete a entregar un bien o servicio con un precio determinado

Certificado de origen: es un documento que se presenta ante la aduana y que indica o acredita el origen de las mercancías, es decir, de donde son la mayoría de los materiales que se usan para elaborar determinado producto

Certificado fitosanitario: es un documento en el que se indican diferentes características tanto del vendedor y comprador como del mismo producto, con el fin de generar un control frente a que las mercancías ingresen o salgan del país con plagas que puedan afectar a la población y la fauna del país destino. Este documento es aplicable a algunos productos vegetales.

Certificado zoosanitario: es aplicable a algunos productos de origen animal con el fin de proteger el país destino de diferentes enfermedades

Certificado de análisis: es un documento usado para verificar que la composición, la naturaleza y otros aspectos de la mercancía correspondan realmente a la mercancía que se importa. Este documento se emite en el país exportador y lo solicita el importador

Lista de empaque: es un documento que permite identificar las mercancías que hay en los bultos o cajas, por ejemplo: se manda un contenedor con varios pallets, lo que debería ir en la lista de empaque es cuántos pallets hay, cuántas cajas, bultos, sacos, etc. hay y que cantidad hay en el empaque (50kg, 40 unidades, etc.). Debe ser coincidente con lo que hay en la factura comercial.⁴

Características del documento operativo

Se debe tener en cuenta las siguientes características para la denominación del número de identificación del Documento operativo:

05: Consecutivo Sucursal/Ciudad en la que se abre el proceso (2 dígitos)

2017: Año en el que lo abrieron (4 dígitos)

045386: Número asignado al documento por medio de consecutivo automático del sistema (6 dígitos, iniciando con el 0)

Consecutivos de Sucursal

01 – Bogotá

02 – Medellín

03 – Buenaventura

04 – Barranquilla

05 – Cartagena

06 – Cali

07 – Manizales

09 – Santa Marta

10 – Turbo

11 – Cúcuta

12 – Ipiales

13 – Riohacha

34 – Gestión Cargo

⁴ Estos conceptos fueron planteados por asesor operativo en entrevista para determinar las tipologías documentales.

6. OBJETIVOS

6.1. GENERAL

Levantar y documentar los procedimientos de ventanilla única para el flujo de correspondencia enviada y recibida, de acuerdo con la normatividad archivística vigente y las necesidades de la compañía.

6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Normalizar y controlar el flujo de correspondencia con lineamientos que nos permitan la eficiencia y trazabilidad de la información de la compañía
- Definir los procedimientos, instructivos y formatos establecidos para el desarrollo del proceso de gestión y trámite para la correspondencia enviada y recibida.
- Establecer los requisitos que faciliten la posterior automatización de la gestión del documento en el software de gestión documental.

7. DESARROLLO DEL PROYECTO

Durante la ejecución del proyecto, se desarrollaron una serie de actividades tendientes al cumplimiento de los objetivos del proyecto, para satisfacer las necesidades de la compañía; a continuación se detallan las principales actividades desarrolladas para cada objetivo específico, logrando así el cumplimiento del objetivo general del proyecto:

7.1 NORMALIZACIÓN

Objetivo específico no. 1: Normalizar y controlar el flujo de correspondencia con lineamientos que nos permitan la eficiencia y trazabilidad de la información de la compañía

Antecedentes: Actualmente se presenta en la compañía un flujo no articulado de recepción y entrega de la información que se recibe por clientes externos, donde los documentos se entregan a los usuarios sin protocolos de registro ni controles que permitan hacer seguimiento a la gestión de los procesos, es decir los canales establecidos eran la ventanilla única y recepción y usuarios; en este sentido se crea entonces la necesidad de centralizar el flujo de la información para formalizar el proceso de gestión y trámite con lineamientos

y formatos establecidos que permiten el control y seguimiento de los documentos para mitigar la pérdida de información.

Estrategia: se logra socializar con la Gerencia General de la compañía, el Área Operativa y Recepción la importancia de la culturización de la ventanilla única como único canal de comunicación entre la organización y los clientes externos, creando así un instructivo que se comparte en el desarrollo de los procedimientos y formatos establecidos por la compañía en el cual se debe registrar paso a paso los procedimientos y roles de los gestores de información y creando cultura de registro de documentos para manejar su trazabilidad, se analizan los procedimientos realizados para ventanilla única del corporativo y se realizan sinergias con la documentación del proceso en TCC Carga Internacional.

Para este punto en particular, se realizaron dos entrevistas con los responsables de gestión de información del Corporativo TCC según el cronograma en el cual se analizaron los procedimientos establecidos para el proceso de recepción y distribución de documentos en ventanilla única, se aplicó la observación y se sistematizó la información recolectada en el siguiente cuadro:

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
Nº	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1		<p>Recibir documentos para radicar como: memorandos y cartas (regulado por la NTC) informes administrativos, contratos, correspondencia recibida de clientes, entre otros que deben ser radicados.</p> <p>Correspondencia Externa e Interna: Verificar que el documento cuando es de origen interno cumpla con los requisitos exigidos yó revisar que la información esté correcta.</p> <p>Correspondencia Recibida: Verificar que el documento este a nombre de TCC o de la UEN Correspondiente</p>	Administración Documental
2		<p>El Auxliar de administración documental informa al remitente de la correspondencia las inconsistencias encontradas en la misma, para que éste realice los ajustes correspondientes y envé de nuevo para su radicación.</p>	Administración Documental
3		<p>Correspondencia enviada (Externa o Interna) Dirección General: Ingresar al sistema en la Opción de Radicación 1. Seleccionar Correspondencia Enviada (CEnviada) 2. Ingresar información a BD (ciudad de origen, destinatario, remitente, tipo de documento, fecha documento, entre otros) 3. Seleccionar opción para dar número de radicado por el sistema automáticamente 4. Imprimir el número de radicado en la correspondencia. 5. Escanear documento 6. Capturar la imagen por el sistema 7. Almacenar en BD Docuware 8. Enviar para distribución interna ó externa con mensajero.</p> <p>Regionales: 1. Seleccionar el radicador de correspondencia enviada 2. Asignar número de radicado manualmente. 3. Escanear documento 4. Ingresar información a la BD de Docuware 5. Enviar para distribución interna ó externa con mensajero.</p> <p>Correspondencia Recibida: Dirección General y Regionales 1. Asignar el sello correspondiente a Correspondencia Recibida. 2. Asignar número de radicado con numerador automático. 3. Colocar fecha de recibido 4. Asignar el área a quien va dirigido el documento. 5. Escanear documento 6. Ingresar información a BD (ciudad de origen, destinatario, remitente, tipo de documento, fecha documento, entre otros) 7. Enviar para distribución interna.</p>	Administración Documental
4		<p>Correspondencia Interna ó Recibida: En las distribuciones del día el Auxliar de Administración Documental entrega la correspondencia al destinatario explícito en el documento.</p> <p>Correspondencia Externa: Se envía la correspondencia al destinatario a través de la mensajería, Área Comercial ó la Operación del Servicio.</p>	Administración Documental Mesajería Área Comercial Operación del Servicio
5		<p>Correspondencia Interna ó Recibida: Las Áreas receptoras de los documentos dan visto bueno a la correspondencia y devuelven a Administración Documental.</p> <p>Correspondencia Externa: El cliente firma copia de la correspondencia y devuelve a través de la mensajería, Área Comercial ó la Operación del Servicio al Grupo TCC.</p>	Áreas del Grupo TCC Cliente Externo
6		<p>Una vez finalizada la entrega y recuperación de Correspondencia el Auxliar de Administración documental agrupa todas los documentos trámitados para el proceso de conservación de documentos y registros.</p>	Administración Documental

Procedimiento actual: elaboración propia

De acuerdo con lo anterior, se identificaron los siguientes aspectos a tener en cuenta en la definición de un nuevo procedimiento:

- El Corporativo TCC cuenta con un flujo ya documentado para el proceso de correspondencia enviada y recibida del cual se cuenta con una base de datos desarrollada en el SharePoint de la compañía, la cual les permite realizar actividades como radicación de documentos, digitalización de documentos, envío de documentos

vía correo electrónico para la gestión de los usuarios, manejo de indicadores y alertas para la recuperación de la información.

- Los documentos que llegan físicos a ventanilla única no se entregan en el mismo formato, es decir, todos los documentos se digitalizan y se gestionan digitalmente permitiendo a los usuarios la agilidad para su gestión y la conservación y disposición inmediata por gestión de información a los documentos físicos, solo en algunos casos los documentos se entregan físicos, como la correspondencia personal.
- El SharePoint del corporativo TCC puede cumplir con las características necesarias para la implementación en el flujo de correspondencia de TCC Carga Internacional dado que cumple con un vínculo relacionado a digitalización que permite la integración de los procedimientos.

7.2 PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS Y FORMATOS

Objetivo específico no. 2: Definir los procedimientos, instructivos y formatos establecidos para el desarrollo del proceso de gestión y trámite para la correspondencia enviada y recibida:

Antecedentes: no se contaba con formatos normalizados por el área de Aseguramiento de la Calidad, ni estudio que permitan verificar el funcionamiento y viabilidad de los mismos.

Estrategia: se plantea la normalización temporal de los formatos actuales y se crea la necesidad de unificar el formato en un solo sistema digital que permita la trazabilidad de los documentos que llegan a la organización y la conectividad con los diferentes usuarios en las diferentes ciudades

Instructivo para Recepción de Documentos

Para darle relevancia al proceso de la ventanilla única, como único canal de recepción de documentos, se genera el siguiente instructivo para la aplicación del proceso:

FUNCIONES DE LA VENTANILLA ÚNICA

Para tener en cuenta:

- La función de la ventanilla única debe ser recibir, radicar, registrar, conservar y distribuir los documentos que entran y salen de la organización y garantizar que el proceso se cumpla en todo el ciclo de gestión del documento hasta su disposición final.
- Conservar las políticas de acceso a la información, garantizando la reserva de la información y los lineamientos de confidencialidad.
- Innovación en la metodología aplicada para la gestión de información, ofrecer a la organización estrategias que permitan el mejoramiento del proceso de correspondencia con tecnologías que ayuden a su automatización.
- Posibilitar la información en tiempos oportunos que permitan la agilidad en la gestión de los procesos internos de la compañía.

Para el funcionamiento de la ventanilla única se requiere, además del recurso humano calificado, los siguientes elementos:

- Escáner
- Equipos de computo
- Sello recibido con fecha y nombre de la organización
- Sello de consecutivo numérico

Recibo de documentos

La ventanilla única es el único sitio autorizado para la recepción de la información que llega a la organización, por ningún motivo se deben entregar documentos a asesores operativos sin antes haber registrado la información en ventanilla y crear el flujo correspondiente para su distribución. Con esto se garantiza:

- Agilidad en el trámite del documento para el posterior recorrido o entrega de la información.
- Establecer el control de los documentos recibidos, registrando hora de llegada, fecha y clientes emisores, evitando así la pérdida de información y trapapelacion de la misma.
- Cumplir con los procesos de gestión documental, respetando la normatividad archivística existente y los protocolos de gestión
- Conservar el respeto por el área de gestión de información como área de servicios que ayudar a la organización con la administración de su información.

Registro y radicación de documentos

Para el registro y radicación de documentos se deben tener en cuenta los formatos establecidos para el ingreso de la información y su normalización por el sistema de gestión de calidad:

Formato radicación de documentos:

En el presente formato se consigna toda la información de los documentos que llegan a la compañía (ventanilla única); esta información hace referencia a los clientes, fecha de envío de la información, consecutivo y usuario que los gestiona, permitiendo garantizar el control de la información que se recibe y la distribución al usuario final, adicional permite consultar los documentos que se han gestionado en la compañía y posteriormente se han enviado a puertos.

A continuación, un ejemplo del formato radicación de documentos:

	CENTRO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL RADICACION DE DOCUMENTOS RECIBIDOS						
	RADICADO	FECHA	CLIENTE	DESCRIPCIÓN	USUARIO	HORA DE ENTREGA	HORA RECORRIDO
3859	4/05/2018	interquim	factura 952237692	carlos de los rios		11:00	

Para cada campo se requiere la siguiente información:

Radicado: referencia el número de consecutivo único que se asigna al documento para su identificación.

Fecha: referencia la fecha en la cual se entrega el documento a ventanilla única.

Cliente: referencia el cliente que envía los documentos para la gestión de logística de importación o exportación.

Descripción: referencia la descripción de los documentos que llegan anexos al pedido, ejemplo: factura, certificados, guías, y la cantidad de documentos que posee cada uno.

Usuario: referencia al usuario interno al cual va dirigido el documento para el trámite.

Hora de entrega: referencia la hora en la cual el usuario recibe los documentos.

Hora recorrida: referencia la hora del recorrido planeada para la distribución de los documentos.

Firma recibida: referencia la firma en prueba que el usuario recibió los documentos conforme a lo relacionado.

Despacho de documentos

El presente formato permite identificar los documentos que se van a enviar a los diferentes puertos, en este se consigna la información del documento y el usuario que lo envía y al que va dirigido, todos los documentos se relacionan en una misma hoja de Excel con pestañas de las diferentes sucursales y se envía diariamente por correo electrónico a los responsables de la gestión de la información quienes hacen la distribución de los documentos a los usuarios finales; la relación de correo se debe imprimir y hacer firmar de los usuarios que reciben los documentos como prueba de recibido conforme a los documentos entregados garantizando el control y mitigando la pérdida de información en la compañía.

A continuación, un ejemplo del formato de relación de correo:

		REGISTRO Y CONTROL DE CORRESPONDENCIA																			
		ORIGEN:	MEDELLIN				DESTINO:	BARRANQUILLA													
FECHA:		miércoles, 2 de mayo de 2018																			
RADICADO	CLIENTE	DESCRIPCIÓN			REMITENTE	DESTINATARIO	FIRMA DE RECIBIDO														
3765	andercol	compromiso de pago acuerdo seguridad			juan castro	daniela muriel															
		facturas			facturacion																
3778	postobon	factura 94424637 cc			claudia lopez	orlando niño															
		<div style="display: flex; justify-content: space-between; border-bottom: 1px solid black; padding-bottom: 5px;"> < > BARRANQUILLA BOGOTA BUENAVENTURA CARTAGENA CALI CUCUTA IPIALES RIOHACHA SANTA MARTA TURBO MANIZALES </div>																			

Para cada campo se requiere la siguiente información:

Fecha de formato: hace referencia a la fecha en la cual se envían los documentos a los diferentes puertos.

Origen: referencia la ciudad que envía los documentos.

Destino: referencia la ciudad a la cual se envían los documentos.

Pestañas de ciudades: referencia todas las sucursales a las cuales se envían los documentos, la relación se envía a cada puerto en pestañas separadas para la posterior impresión y firma de la misma.

Radicado: referencia el número de consecutivo único que se asigna al documento para su identificación.

Cliente: referencia el cliente que envía los documentos para la gestión de logística de importación o exportación

Descripción: referencia la descripción de los documentos que llegan anexos al pedido, ejemplo: factura, certificados, guías, y la cantidad de documentos que posee cada uno.

Remite: referencia al usuario que envía los documentos a puerto

Destinatario: referencia al usuario que recibe los documentos en puerto para la gestión

Firma recibida: referencia firma en prueba de recibido de la información.

Horarios y espacios establecidos para recepción de documentos: la entrega de documentos se debe hacer en ventanilla única de la organización ubicada en el archivo (planta interna)

Horario: lunes a viernes de 7:30am a 12:00pm y de 1:00pm a 5:30pm

Nota: dada la ausencia del personal autorizado en gestión de información documental los documentos podrán ser entregados en recepción con el debido diligenciamiento del formato de registro de información.

Por ningún motivo se deben entregar documentos a los asesores operativos o personal que no sea auxiliar de gestión de información.

Nota: Para la distribución de los documentos, la mensajería realiza las siguientes actividades:

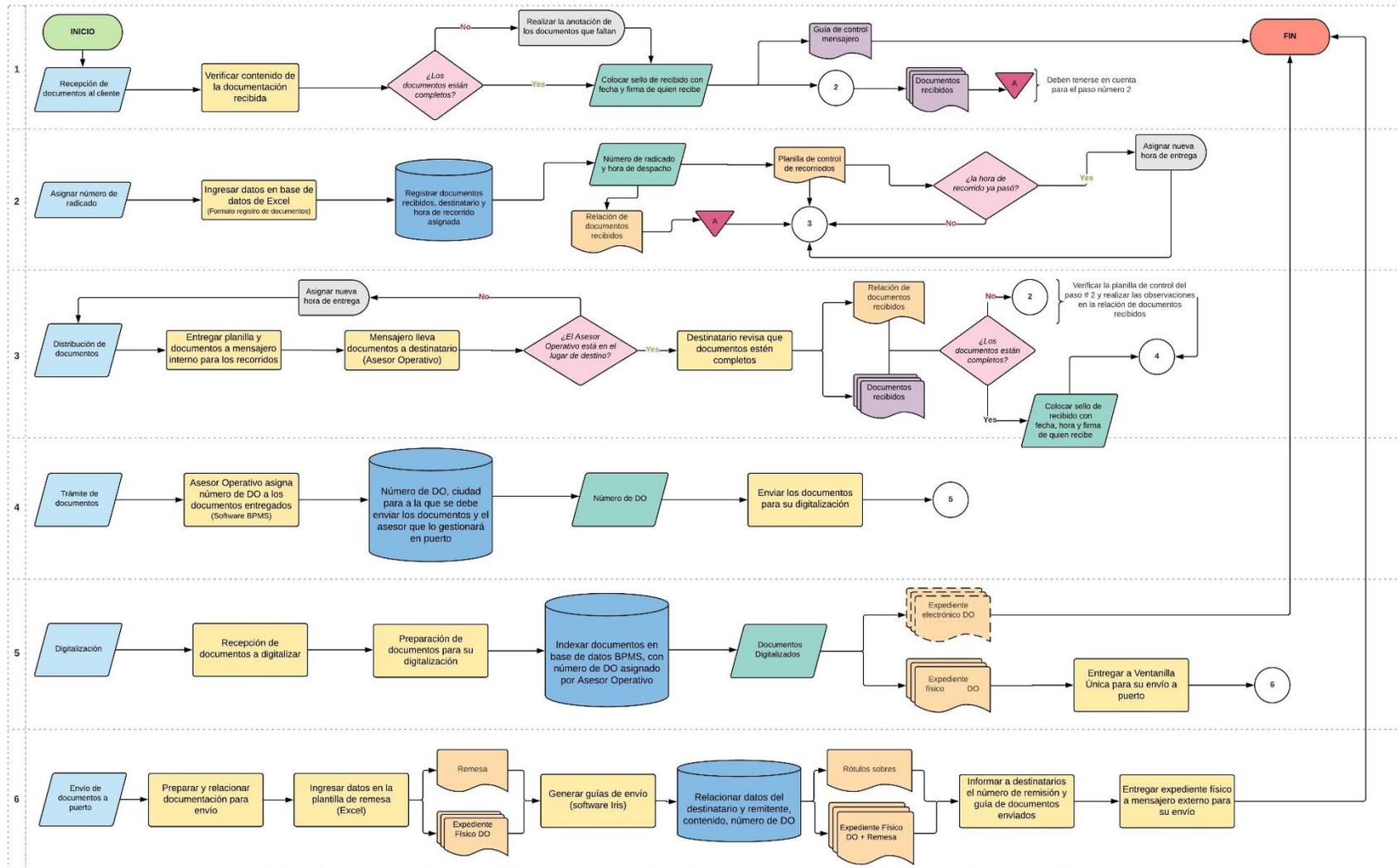
- Entregar y recoger documentación de los diferentes clientes asociados a la organización y llevar el control de los documentos recibidos.

- Realizar las diferentes gestiones consecuentes a las demás áreas como entrega de Facturación, trámites bancarios etc.
- Llevar documentos al proveedor de mensajería externa (documentos enviados por terminal de transporte) para el envío de documentos a las diferentes ciudades, estos aplican solo para ciudades como Turbo, Buenaventura e Ipiales,

A continuación se define el flujo y la documentación de las actividades del proceso de Gestión y Trámite para la correspondencia enviada y recibida:

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS - VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

Diego León Álvarez Porras | Abril 9, 2018



Definición y documentación de las actividades:

Tipo de evento	Nombre	Descripción	Responsable	Pasos y datos
Inicio	Recepción de documentos	Se reciben los documentos en ventanilla única enviados por el cliente.	Auxiliar de gestión de información 1	-Verificar que los documentos se encuentren completos según la relación de correo. -Asignar sello de recibido y firma para devolver a mensajero copia de relación.
Decisión	¿Los documentos están completos?	Verificar contenido de documentación según relación enviada por el cliente	Auxiliar de gestión de información 1	-Si la relación de correo no concuerda con la información suministrada dejar anotación en relación que se lleva el mensajero de documentos faltantes -Si los documentos están completos se continua con el proceso
Tarea	Asignar número de radicado	Se asigna número consecutivo de identificación de ingreso del documento a la relación del documento	Auxiliar de gestión de información 1	-Se asigna número consecutivo con sello numérico. -Se pone sello con fecha y recibido de gestión de información
Tarea	Ingresar datos en base de datos de Excel	Se ingresan las características del documento que llega a ventanilla única a formato establecido de recepción de documentos	Auxiliar de gestión de información 1	-Ingresar número de radicado manualmente. -Describir nombre del cliente -Describir que tipo de soportes vienen anclados al documento, ejem- factura, bl, certificados de origen etc. -Describir que asesor operativo gestiona el cliente -Describir hora de recorrido
Tarea	Distribución de documentos	Entregar documentos a los asesores operativos para su gestión	Auxiliar de gestión de información 1	-Imprimir formato de radicación de documentos -Agrupar los documentos según el asesor operativo quien los gestiona -Planear ruta para entrega de los documentos

Decisión	¿Se logra entregar el documento al asesor en hora estipulada de recorrido?	Proceso de entrega de la información al usuario	Auxiliar de gestión de información 1	<p>-Si el asesor operativo no se encuentra disponible para la recepción de los documentos se entregan en el próximo recorrido estipulado.</p> <p>-Si se entregan los documentos se debe firmar en prueba de recibido y hora en la cual se le entregan</p>
Tarea	Tramite de documentos	Gestión interna que le brinda el asesor operativo a los documentos	Asesor operativo	<p>-El asesor operativo gestiona el documento según proceso estipulado (proceso externo a gestión de informacio)</p> <p>-Asignación de numero operativo (número de identificación del documento operativo)</p>
Tarea	Entrega de documentos para digitalización	El asesor operativo entrega los documentos ya gestionados para iniciar proceso de digitalización	Asesor operativo	<p>-Entregar documentos con relación de la persona que gestionara los documentos en puerto</p> <p>-Identificar para que ciudad van los documentos</p>
Tarea	Digitalización	Recepción de documentos para ser digitalizados	Auxiliar de gestión de información 2	<p>Pasos para ingresar documentos al BPMS:</p> <p>-Abre pestaña de Internet: http://bpms.malco.com.co:8090/bpms/execution</p> <p>- Digita usuario y contraseña</p> <p>- Clic en “Gestión Documental” y luego en “Consulta Documental”</p> <p>- Se Copia el número del DO (ya sea del Correo o del documento físico) en la casilla que corresponde, se copia y se pega en el BPMS donde dice “Búsqueda por índices” y clic en “Buscar”</p> <p>-Verificar que el DO se encuentre creado</p> <p>- Clic en Indexado</p> <p>-Clic en Radicar (parte superior izquierda)</p> <p>-Clic en Seleccionar Archivos (parte inferior central).</p> <p>NOTA: Los documentos se manejan solo en PDF; si están en otra extensión deben abrirse por PDF Creador y convertirlos a PDF; en este PDF Creator también se giran los documentos que</p>

				<p>vienen en otra posición, o se separan los documentos que vienen juntos.</p> <p>-Clic en abrir</p> <p>-En Tipo Documental: se elige el que corresponde al documento, ej: Factura Comercial (tener en cuenta cuando es IMPORTACIÓN o EXPORTACIÓN), de eso depende cuál desplegar.</p> <p>-En Estructura Física: Se selecciona siempre CAD</p> <p>-Clic en "Crear radicado"</p> <p>NOTA: La Remisión va en el documento padre (Documento Operativo DO)</p> <p>-Se arrastra cada uno de los documentos y se suelta en cada una de las carpetas correspondientes.</p> <p>-Clic en Indexar (parte superior izquierda).</p> <p>-Se selecciona cada uno de los documentos subidos.</p> <p>-En "ÍNDICES" (parte superior derecha) se selecciona si es original (físico) o copia (correo), clic en el diskette de Guardar; antes de dar guardar tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es factura se debe digitar el número de ésta • Si es BL se debe digitar el número, la Naviera y marcar que NO se recoge en puerto. • Si es Declaración de Importación se digita el número. • Si es Solicitud Autorización de Embarque SAE se digita el número • Si es Registro de Importación se digita el número.o • Si es Declaración de Importación se digita Número de Formulario, Número de Tucker, Número de Aceptación y Número de Levante • Si es Certificado de Fletes y Seguros marcar que NO se recoge en puerto • Si es Cuenta de Manejo marcar que NO se recoge en puerto • Si es Comodato se digita el nombre de la Naviera • Si están en OTROS se digita el nombre de cada documento donde dice "Nombre del Documento" <p>Finaliza el proceso de digitalización y se inicia con el próximo documento.</p>
--	--	--	--	--

Tarea	Envío de documentos a puerto	Se reciben los documentos de digitalización para ser enviados a los diferentes puertos.	Auxiliar de gestión de información 1	<ul style="list-style-type: none"> -Recepción de documentos -Abrir formato de relación de correo enviado - Según radicado, tomar información del formato de radicación de documentos y pegar en formato de relación de correo. -Llenar campos de nombre del asesor a quien va dirigido y puerto o ciudad a la cual se dirige el documento -Distribuir documento según ciudad a la cual se envían -Crear remesas en plataforma IRIS, sistema TCC para el envío de correspondencia. -Entregar documentos al mensajero externo de TCC para el envío. -Enviar relación de documentos que se envían a los responsables de gestión de información de las diferentes ciudades por correo electrónico para su posterior distribución.
Fin	Fin	Se finaliza el proceso de gestión y tramite para la correspondencia enviada y recibida	Auxiliar de gestión de información 1	

En el siguiente cuadro, se relacionan los roles de los diferentes participantes del proceso:

Rol	Descripción	Actividad que desarrolla
Facilitador gestión de información	Coordinador de los procesos de gestión documental en TCC carga internacional	<ul style="list-style-type: none"> -Primer canal de comunicación -Analista de indicadores -Atender consultas de usuarios -Verificación de novedades -Crear flujo para la distribución de los documentos. -Atender requerimientos.

Auxiliar gestión de información – operativo 1	Gestionar la información de la compañía cumpliendo con los procedimientos del programa de gestión documental	<ul style="list-style-type: none"> -Recepción de documentos -Verificación de contenidos -Asignación de sellos. -Digitalización de documentos -creación de flujo para la distribución de los documentos. -Crear remesas para envío de documentos a los puertos. -Analizar relación de correo enviado.
Auxiliar gestión de información – operativo 2	Gestionar la información de la compañía cumpliendo con los procedimientos del programa de gestión documental	<ul style="list-style-type: none"> -Descripción de documentos -Subir documentos al repositorio digital -Coordinar la distribución de documentos en los diferentes puertos para subir al repositorio digital

7.3 REQUISITOS PARA LA AUTOMATIZACIÓN

Objetivo específico no. 3: Establecer los requisitos que faciliten la posterior automatización de la gestión del documento en el software de gestión documental.

Antecedentes: se cuenta con un sistema de gestión documental desarticulado al proceso de gestión y tramite, en el cual se digitalizan los documentos, pero no se crean flujos completos de trabajo que permitan agilizar y controlar los procedimientos de recepción y entrega de la información, adicionalmente el procedimiento de digitalización no se encontraba documentado ni se han creado flujos para la documentación desde la recepción hasta la disposición final.

Estrategia: se logra analizar el sistema actual que maneja la compañía para el levantamiento de flujos de trabajo y la automatización de los procesos, creando la necesidad de modificar los procedimientos actuales para crear flujos que nos permitan la mitigación de tiempos y entrega oportuna de la información adicional el estudio de indicadores y la construcción de herramientas archivísticas como las TRD y un inventario digital. Se tiene planeado la cotización de implementación de flujo que entrará a estudio de viabilidad y oportunidad para inversión.

Estudio de análisis

- se hace un trabajo de observación y operación a los procesos automatizados que tiene actualmente la compañía en otros procesos y se llega a la conclusión que cumplen con las características necesarias para la implementación en gestión de información.
- se hace trabajo de observación de los procesos establecido en el Corporativo TCC para la aplicación de la necesidad de actualización, este proceso de observación se realiza en dos sesiones en las cuales me permiten estudiar los procedimientos establecidos.
- Se estudian los flujogramas expuestos en este proyecto y se encuentran varios aspectos perceptibles de cambio y de allí se desarrolla el nuevo modelo para la automatización.

A partir del análisis de las necesidades para la automatización del proceso de Gestión y Trámite en la Ventanilla Única se determinan las siguientes características.

Proceso	Actividad	Características mínimas requeridas
Radicación de documentos	Asignar número consecutivo a los diferentes documentos que llegan a la organización para garantizar la trazabilidad	La asignación actualmente del consecutivo se designa manualmente y en cada ciudad operativa, se requiere tener un sistema que permita integrar en tiempo real la gestión de cada facilitador, en las diferentes ciudades, en una sola plataforma y con un único formato normalizado, el número radicado debe ser automático dado por el mismo sistema.
Digitalización	Digitalización de los documentos para su posterior flujo.	La plataforma debe contar con un módulo que permita la digitalización, descripción y repositorio digital, además la creación de flujo que permita enviar la imagen digital captada del documento al usuario de la información.
Creación de flujo	Crear flujo para los documentos digitales enviando la información en tiempo oportuno a los usuarios	El sistema debe tener integrado un módulo de designación de usuarios que permita enviar la imagen captada en el proceso de digitalización y enviarla a los usuarios operativos para su posterior gestión; debe contar con alertas que permitan indicar a los usuarios vía correo electrónico la disponibilidad para la gestión de la información y

		un repositorio digital que permita la extracción de la información de quien la gestiona.
Almacenamiento	La información debe ser consignada en una base de datos que permita que todos los funcionarios de la información la puedan consultar posteriormente antes y después de la gestión al igual la integralidad de las diferentes sedes operativas para su gestión.	Se debe contar con un espacio promedio requerido en los servidores de la compañía que permitan analizar el volumen de incremento de la información para la constante actualización de compra de espacio en la nube, los servidores deben gestionar en tiempo real para que la información siempre este oportuna y sin ningún tipo de incidencia.
Envío de relación de correo	Se debe enviar la relación de correo de la información que llega diariamente a la compañía en la cual se describa la ciudad de trámite y el asesor que la interviene describiendo el documento, número de consecutivo, cliente y número de operación asignada.	La plataforma debe integrar el envío de la correspondencia en la cual se pueda llevar la trazabilidad de la información y permitir identificar una serie de bases de datos con los funcionarios de toda la compañía para los cuales se envía la información.

Cumpliendo mínimamente con estas características, el proceso de automatización debería permitir:

- Sistematizar y automatizar procesos. El sistema debe permite crear las aplicaciones de software que soporten el día a día de la operación de los procesos de negocio de las empresas.
- Integrar procesos y aplicaciones de software. Procesos manuales, soportados en plantillas tipo office o Excel y en muchos desarticulados de los sistemas de información.
- Mejorar el desempeño del proceso. Una intervención inteligente permite que muchas operaciones que actualmente son manuales como la asignación de consecutivos y la descripción de los documentos puedan ser ejecutadas por el sistema, haciendo que se mitigue el tiempo de consumo por parte de los funcionarios
- Mejorar la experiencia del cliente. La satisfacción del cliente se ve mejorada con una mayor oportunidad para recibir los documentos en el menor tiempo oportuno, además con la posibilidad que pueden interactuar con la organización al inicio, durante o al final del proceso.
- Realizar consultas genéricas, avanzadas.

- Generar alertas que nos permitan identificar el tiempo de retención de los documentos en el archivo de gestión
- Realizar radicación y cargas masiva de documentos que nos permiten las posteriores consultas en el sistema.
- Indexar documentos rápidamente que nos permite identificar las tipologías documentales que llegan a cada usuario, identificando cantidad y minimizando la perdida de información.
- Gestionar las tablas de retención documental y los préstamos de documentos al interior de la compañía, dado que actualmente no se cuenta con un sistema que permita brindar información de los documentos que se encuentran en gestión por los usuarios.
- La digitalización de documentos es 100% web, es decir que en cualquier momento se puede acceder a la información desde cualquier dispositivo en cualquier lugar con conexión a internet con los permisos necesarios, permitiendo la mayor eficiencia en la entrega inmediata de la información.

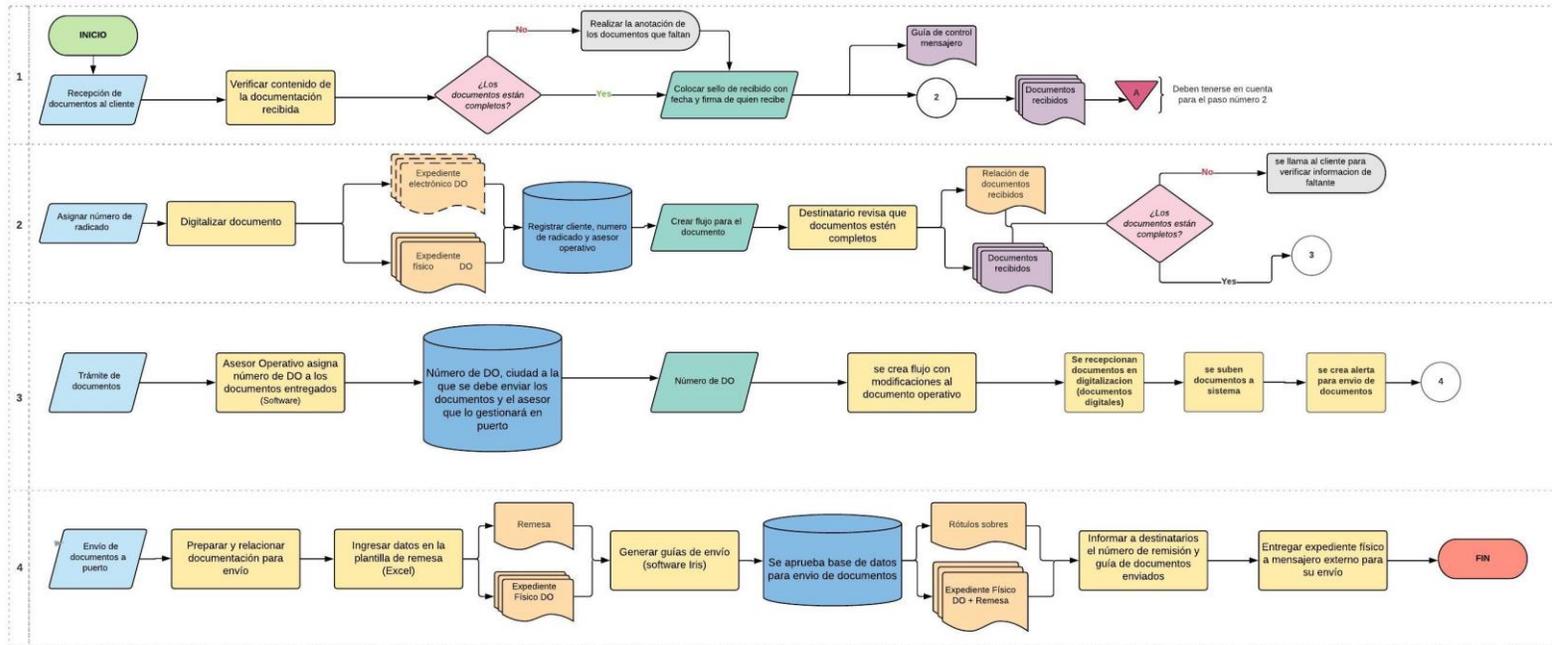
Propuesta del flujo de trabajo para la automatización

A partir de la caracterización del proceso actual, planteado en este documento, se plantea la siguiente propuesta para automatizar el proceso, es decir, vincular al mismo, módulos en un sistema que permitan cambiar los formatos actuales y permitir que el flujo documental para la gestión sea digital.

Flujo propuesto del proceso de Automatización

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS - VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

Diego León Álvarez Porras | May 20, 2018



Definición y documentación de las actividades:

Tipo de evento	Nombre	Descripción	Responsable	Pasos y datos
Inicio	Recepción de documentos	Se reciben los documentos en ventanilla única enviados por el cliente	Auxiliar de gestión de información 1	-Verificar que los documentos se encuentren completos según la relación de correo. -Asignar sello de recibido y firma para devolver a mensajero copia de relación.
Decisión	¿Los documentos están completos?	Verificar contenido de documentación según relación enviada por el cliente	Auxiliar de gestión de información 1	-Si la relación de correo no concuerda con la información suministrada dejar anotación en relación que se lleva el mensajero de documentos faltantes -Si los documentos están completos se continua con el proceso
Tarea	Asignar número de radicado	Se asigna número consecutivo de identificación de ingreso del documento a la relación del documento	Auxiliar de gestión de información 1	-Se asigna número consecutivo con sello numérico. -Se pone sello con fecha y recibido de gestión de información
Tarea	Digitalización de documento	Se digitalizan los documentos recibidos	Auxiliar de gestión de información 1	-Se digitalizan los documentos individualmente
Tarea	Registrar documentos cliente	Se registra en base de datos características del documento	Auxiliar de gestión de información 1	-Se registra en base de datos el nombre del cliente, radicado, fecha recibido, asesor operativo y lista de anexos
Tarea	Crear flujo del documento	Se crea flujo del documento para la gestión del asesor operativo	Auxiliar de gestión de información 1	-Se crea la tarea para la gestión del documento
Automatizado	Crear flujo del documento	Alerta automática	Sistema	-Sistema crea alerta automática en bandeja de correo del asesor operativo indicando tarea pendiente para gestionar

tarea	Verificación de contenido	Validar contenido de los documentos enviados	Asesor operativo	-El asesor operativo valida los documentos copias y originales según la relación de correo enviada por el cliente
Decisión	¿los documentos están completos?	Entrega de documentos	Asesor operativo	-Si los documentos están completos el asesor hace gestión del tramite -Si falta algún documento reporta en sistema el faltante y notifica al cliente para él envió de los soportes posteriormente
Tarea	Asignación número de DO	Se crea consecutivo o número identificador del proceso	Asesor operativo	-El asesor operativo ingresa a sistema indicando características del documento, este le indica número consecutivo DO
Tarea	Descripción de destinatario	Se crea descripción para enviar documentos a puerto	Asesor operativo	-El asesor operativo indica en el sistema el asesor que continua con la gestión en puerto, y la ciudad para la cual va dirigida
Tarea	Se crea flujo de modificaciones al documento	se describen especificaciones de gestión al documento	Asesor operativo	-El asesor operativo añade observaciones al documento -Se crea aleta que indica que ya el documento está procesado para el ser subido a sistema
Tarea	Se decepcionan documentos en digitalización	Verificación de los documentos listo para subir a sistema de la compañía	Auxiliar de gestión de información 2	-Auxiliar verifica en bandeja de sistema los documentos listos para subir al sistema -Verifica características del documento confirma número de DO en sistema para ver si esta creado exitosamente por el asesor
Tarea	Se suben documentos al sistema	Se gestionan documentos que se suben a repositorio digital	Auxiliar de gestión de información 2	- Pasos para subir documentos según caracterización del proceso actual - Se genera alerta en sistema de proceso culminado para envió de documentos a puertos
Tarea	Prepara y relacionar	se seleccionan documentos perceptibles para	Auxiliar de gestión de información 1	-Se verifica número de DO del documento

	documentos para envío	ser enviados a otras ciudades		-Se agrupan documentos por sucursales
Tarea	Generación de guías para envío	Se crean remesas en sistema de Mensajería	Auxiliar de gestión de información 1	-Asesor ingresa a plataforma del proveedor de mensajería -Se crean las remesas según las ciudades de destino -Se imprime relación de remesas enviadas -Se describe guía en sistema para evidencia de envío -Se entregan documentos al mensajero para envío de correspondencia
automatizado	Relación de correo	Verificación de correo enviado	Sistema	-Los auxiliares en las diferentes sucursales pueden acceder al sistema e imprimir relación de correo de los documentos que llegaran posteriormente a puerto.
Fin	Fin	Se finaliza el proceso de gestión y trámite para la correspondencia enviada y recibida	Auxiliar de gestión de información 1	

Es importante anotar que esta propuesta es susceptible de ajustarse según el software que se defina para ser implementado en la compañía.

8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

El proyecto se desarrolló en 360 horas durante 16 semanas, tiempo estipulado en el Reglamento de Prácticas de la Escuela Interamericana de Bibliotecología.

actividad / mes	febrero		marzo				abril				mayo				junio		
semanas		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
análisis estudio procedimientos corporativo tcc																	
crear flujogramas para proceso documental de correspondencia																	
análisis de bondades tecnológicas de software																	
Caracterización de base de datos																	
articulación de ventanilla única con proceso de digitalización																	
documentación del proceso de ventanilla única																	

9. MARCO NORMATIVO

- LEY GENERAL DE ARCHIVOS 594 DE 2000 “por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones”

- LEY 80 DE 1989 “por la cual se crea el Archivo General de la Nación y se dictan otras disposiciones.”
- Acuerdo 060 de 2001: por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA ARTÍCULO 15. PÁRRAFO 3. “La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Solo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley
- DECRETO 2150 DE 1995 ARTÍCULOS 1, 11 Y 32. Supresión de autenticación de documentos originales y uso de sellos, ventanilla única”
- LEY 1437 CÓDIGO CONTENCIOSO Y DE LO ADMINISTRATIVO LEY ANTI TRÁMITES.
- DECRETO 2578 DE 2012. “Por el cual se reglamenta el sistema Nacional de Archivos, se establece la red nacional de archivos, se deroga el decreto 4124 de 2004 y se dictan otras disposiciones relativas a la administración de los archivos del estado.”
- GUÍA TÉCNICA GTC-ISO-TR 15801. “Gestión de documentos. Información almacenada electrónicamente.”
- GUÍA TÉCNICA GTC-ISO-TR 18492. “preservación a largo plazo de la información basada en documentos electrónicos, y los manuales Pautas para la utilización de la digitalización y Pautas para diagnóstico integral de archivos del AGN”
- ACUERDO 027 DE 2006. Artículo primero: Actualizar el Reglamento General de Archivos, en su Artículo 67 y en lo correspondiente al uso del Glosario
- Norma ISO 9001:2015: sistemas de gestión de la calidad, requisitos.
- Norma BASC v 4: 2012: procedimiento global de seguridad aplicados al comercio exterior
- Circular 170: Prevención y control al Lavado de Activos. La presente circular sustituye la circular 088 del 12 de octubre de 1999.
- Resolución 285 del 2007: Por la cual se impone a los depósitos públicos y privados; sociedades de intermediación aduanera; sociedades portuarias; usuarios de zona franca; empresas transportadoras; agentes de carga internacional; usuarios aduaneros permanentes y usuarios altamente exportadores, la obligación de reportar de manera directa a la Unidad de Información y Análisis Financiero
- Decreto 2685 de 1999: estatuto aduanero
- Ley estatutaria 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales

BIBLIOGRAFÍA

- Archivo General de la Nación, (31 de 10 de 2006). *Alcaldía de Bogotá*. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=40511>
- Archivo General de la Nación, (enero de 2018). *Archivo general de la nación* . Obtenido de http://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/2_Politica_archivistica/Instrumentos_Archivisticos/PGD/GDO-E-01_PROGRAMA_DE_GESTION_DOCUMENTAL_PGD.pdf
- Palencia, E. L. (14 de noviembre de 2017). *Archivo General de la Nación*. Obtenido de http://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Consulte/Recursos/Publicacionees/DocumentoOficial_V1GuiaDocumentoYExpedienteElectronico_Nov2017.pdf
- TCC. (s.f.). 1. Recuperado el 01 de marzo de 2018, de grupo malco: <http://www.grupomalco.com/>
- Secretaria de Transparencia, (2016). *Secretaria de transparencia*. Obtenido de http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/ABC-para-la-implementacion-de-un-programa-de-gestion-documental-PDG_web.pdf