

INFORME FINAL DE PRÁCTICA ACADÉMICA  
NORMALIZACIÓN DE LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL DE LA EMPRESA  
DURESPO S.A., PARA TRES DEPENDENCIAS (Cartera, Importaciones y  
Recursos Humanos,)

POR:  
SANDRA MARIA PINEDA ARANGO

ASESOR:  
GUSTAVO TRUJILLO

AGENCIA DE PRÁCTICA:  
DURESPO S.A.  
SEDE ITAGUI

RESPONSABLE:  
CRUZ ELENA VALLEJO CARMONA  
Jefa de Recursos Humanos

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGIA  
TECNOLOGIA EN ARCHIVISTICA  
MEDELLIN  
2009

## TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	3
2 Justificación	9
3. Objetivos generales y específicos	12
4. Marco normativo	13
5. Descripción del proceso	16
5.1 Normalización de la producción documental de tres dependencias (cartera, importaciones y recursos humanos) de la empresa Durespo S.A	16
5.1.1 Marco institucional	16
5.1.1.1 Reseña histórica	16
5.1.1.2 Misión	18
5.1.1.3 Visión	18
5.1.1.4 Política de Calidad	
5.1.1.5 Objeto social	18
5.1.2 Organigramas	20
5.1.2.1 Organigrama general	21
5.1.2.2 Organigrama sede Bogotá	22
5.1.3 Diagnóstico de la gestión documental	23
5.1.3.1 Cuestionario para la elaboración del diagnóstico de la gestión documental en la empresa Durespo S.A	23
5.1.3.2 Análisis de la información	31
5.1.4 Encuestas	35
5.1.5 Manual para la elaboración de documentación común y compilación de formatos específicos a cada dependencia	75
6 Conclusiones y recomendaciones	94
7 Bibliografía	97
8 Cronograma de actividades	99
9Anexos	100

## 1. INTRODUCCION

En Colombia actualmente se está trabajando arduamente en la creación de legislación archivística para el sector público y privado con función pública, lo cual a largo plazo alcanzará una normalización en todos los archivos del país logrando así no solo la conservación de la documentación custodiada, sino también que la misma tenga valor probatorio dentro de las funciones de cada institución. Además se logrará disminuir el volumen documental gracias a las tablas de retención y valoración documental aplicadas a cada uno de ellos, que permitirá la toma de decisiones de forma segura. Es por eso que la empresa privada aunque se ha caracterizado por conservar sus archivos en buen estado, también debe apropiarse de estos conocimientos y adaptarlos a su quehacer.

Para el desarrollo de este trabajo se iniciará con la realización de un diagnóstico general del archivo de la empresa Durespo S.A como parte fundamental para el diseño e implementación de un programa de gestión documental. Con este diagnóstico tendremos una visión global del manejo que se le da a la documentación y su valor dentro de la institución, del estado de las instalaciones y la disposición de sus directivas y empleados para el mejoramiento del mismo. Lo cual permitirá generar correctivos y determinar prioridades durante este proceso.

Dentro del proceso de normalización de la producción documental de la empresa se seleccionarán tres de sus dependencias productoras y en ellas se identificarán las tipologías documentales entendidas como “unidad documental producida por un organismo en el desarrollo de una competencia, regulada por una norma de procedimiento y cuyo formato, contenido informativo y soporte

son homogéneos<sup>1</sup>, estas pueden ser simples (aquel constituido por un solo documento<sup>2</sup>) o compuestas (constituido por más de un documento), las cuales son producidas en desarrollo de sus funciones, para ello se realizará en cada una de las dependencias la encuesta estudio por unidad documental, la cual esta dividida en dos etapas: la primera permite un conocimiento global de las funciones que desempeña la dependencia, la legislación que apoya estas actividades, sus tipologías documentales, soportes y tratamiento archivístico dado a la documentación, la segunda es la encuesta por unidad documental que analiza cada tipología y/o unidad documental por separado para establecer su soporte, estado de conservación tramite, etc.. Esta permitirá determinar las directrices relacionadas con número de copias y control de la producción.

Posteriormente se analizará la documentación común a estas dependencias como son informes, circulares, memorandos, cartas y se establecerá (según la norma ICONTEC vigente a la fecha para la elaboración de documentación comercial) los formatos y manuales para su elaboración.

Un programa de gestión documental es el conjunto de instrucciones en las que se detallan las actividades a seguir en cada uno de los procesos de la gestión documental. Algunos de sus objetivos son de acuerdo a la guía para la implementación de un PGD del Archivo General de la Nación:

- Sensibilizar las empresas del valor de la documentación contenida en los archivos, tanto para la historia como para la gestión constante de la institución.

---

<sup>1</sup> NÚÑEZ FERNÁNDEZ, Eduardo. Organización y gestión de archivos. . Primera Edición 1999. Ediciones TREA, S.L. España. Pàgina102

<sup>2</sup> Ibíd. Pág. 114

- Controlar y normalizar la producción documental.
- Dar a conocer los materiales, equipos y soportes adecuados para la elaboración de la documentación.
- Normalizar los procedimientos de recibo y despacho de correspondencia.
- Implementar el desarrollo y aplicación de la tabla de retención documental.
- Facilitar la recuperación de la información en forma rápida y oportuna.
- Regular el manejo y organización del sistema de administración de documentos y archivos a partir de la noción de Archivo Total y los enunciados de finalidad, responsabilidad, confidencialidad, seguridad y accesibilidad.

“El señor Carlos A. Zapata C., en su artículo calidad total y gestión documental dice que un programa de gestión documental es un programa corporativo que busca lograr eficiencia y economía administrativa de una organización, a partir de modelos, teorías ampliamente probadas en las áreas de la gestión de documentos, administración de archivo, tecnología informática, la gestión de la calidad y evaluación de procesos. En este se debe tener en cuenta el liderazgo ejercido por el archivista y el respaldo logrado desde la alta dirección para lograr una buena sensibilización del personal y posteriormente su aceptación al cambio. Además es muy importante conocer las necesidades tanto internas como externas de la organización y sus clientes para lograr resultados eficientes, para ellos es

importante trabajar en el mejoramiento continuo del programa de gestión documental ya que los documentos se van a seguir produciendo<sup>3</sup>.

Un programa de gestión documental comprende las siguientes etapas:

**Planeación:** es establecer el alcance, objetivos y necesidades a intervenir dentro de un archivo para generar estrategias en el desarrollo de un proyecto.

**Normalización:** Significado de la normalización en la gestión de documentos<sup>4</sup>: la gestión de documentos abarca todo el proceso de un documento durante su ciclo vital, por tal razón es de gran importancia su producción para una buena dinámica administrativa. A partir de la segunda guerra mundial y con el aumento del volumen documental, el archivista tuvo que incursionar en el campo administrativo y no solo centrarse en el tratamiento de los documentos, este término viene de la traducción de record management realizada y aprobada en 1984 por el Consejo Internacional de Archivos y publicada en su diccionario. La normalización, entonces, abarcando la reducción de costos administrativos, se convirtió en una herramienta eficaz para la regulación de la producción documental, tanto desde el punto de vista material como intelectual.

La normalización comprende:

- ✓ La identificación de dependencias productoras
- ✓ Definición de tipologías documentales, conforme a formatos y formularios regulados en los manuales de procesos y procedimientos.

---

<sup>3</sup> ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Los Archivos y los Sistemas de Calidad. Calidad total y gestión documental. Carlos Alberto Zapata Cárdenas. Bogotá. Pág 81-94

<sup>4</sup> TABOADA CARDOSO, Federico; NIELEN DE ALLENDE, Mónica. Archivística y Normalización ISO 15489. Ediciones Alfagrama. Argentina. Pág. 16.

- ✓ Directrices relacionadas con el número de copias
- ✓ Control de la producción de nuevos documentos
- ✓ Determinación de la periodicidad de la producción documental

La normalización en gestión de documentos pretende:

- Unificar lenguaje técnico
- Reducir costos
- Solucionar problemas repetitivos
- Proporcionar datos técnicos para la elaboración de estrategias
- Brindar instrumentos técnicos para alcanzar el objetivo de calidad
- Simplificar la producción y uso de materias primas
- Defender al usuario garantizándole la calidad requerida
- Disminuir litigios

**Producción:** la producción documental comprende los aspectos de origen, creación y diseño de formatos y documentos, conforme al desarrollo de las funciones propias de cada entidad o dependencia. Dentro de esta se tienen en cuenta aspectos como:

- ✓ Creación y diseño de documentos
- ✓ Medios y técnicas de producción y de impresión
- ✓ Determinación de tamaños, calidad y tipos de soporte, gramaje y tintas
- ✓ Instructivos de diligenciamiento de formularios
- ✓ Determinación de uso y finalidad de los documentos
- ✓ Diplomática en términos de formalidad, imagen corporativa o logotipo de la entidad, características internas y externas, tipo de letra, firmas autorizadas.
- ✓ Uso de la reprografía

**Recepción:** controles y verificación que debe hacer toda entidad en el proceso de admisión de la documentación externa.

**Distribución:** toda actividad tendiente a que los documentos recibidos de entidades externas lleguen a su destinatario, dentro de la empresa.

**Trámite:** trazabilidad del documento desde su creación hasta el cumplimiento de su función administrativa.

**Organización:** procesos de clasificación, ordenación y descripción realizados a un fondo documental como parte fundamental de los procesos archivísticos.

**Consulta:** acceso a los documentos custodiados por el archivo.

**Conservación:** medidas de prevención que garantizan el buen estado de los documentos a largo plazo.

**Disposición final:** selección de los documentos en cualquier etapa de su ciclo vital con el fin de determinar su conservación permanente o temporal o su eliminación.

Con el inicio de esta labor investigativa dentro de la institución se da un gran avance en la elaboración de las tablas de retención documental las cuales a corto plazo permitirán un mejor control sobre la documentación producida en la institución y sus tiempos de conservación, además permite avanzar el proceso de clasificación documental, el cual es fundamental para abordar la organización del fondo acumulado y el montaje del archivo central.



## 2. JUSTIFICACION

En nuestro país, con la creación del Archivo General de la Nación en la ciudad de Bogotá, en el año de 1992<sup>5</sup>, el cual tiene como funciones establecer, organizar y dirigir el Sistema Nacional de Archivos, fijar políticas y expedir reglamentos necesarios para organizar la conservación y uso adecuado del patrimonio documental a nivel nacional, departamental, distrital y municipal, entre otros, se han gestado paulatinamente una serie de cambios en el sector de los archivos públicos y privados con funciones públicas con respecto al manejo de la gestión documental dentro de las instituciones, ya que desde épocas anteriores no se ha tenido una verdadera conciencia sobre la adecuada conservación del patrimonio documental, lo cual trae como consecuencia la pérdida de información, altos costos, mala atención a los usuarios, demandas legales, etc. Por tal razón a través de leyes, decretos, circulares y manuales, entre otros, el archivo General de la Nación (AGN), presenta a las instituciones los lineamientos a seguir para la adecuada administración y conservación del acervo documental.

“Con ello se busca lograr la óptima organización de los archivos, convirtiéndolos en verdaderos recursos informativos para la administración y lograr una mayor eficiencia y eficacia, hacer de los archivos elementos fundamentales en la lucha contra la corrupción, en fuente de datos para el avance de la ciencia y de la técnica, en repositorio de la memoria viva del país que permitan fortalecer el sentido de pertenencia y proyectar un futuro sobre bases sólidas. Archivos como elementos sustanciales para la

---

<sup>5</sup> ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Guía para la implementación de un Programa de Gestión Documental. Compilado por Jorge William Triana Torres. Bogotá, 2006. Pág. 10.

recuperación de la memoria histórica, instrumentos de generación y difusión de conocimientos”<sup>6</sup>.

Todas estas acciones buscan complementar la legislación existente para el manejo de la información desde los diferentes campos profesionales como: el contable y financiero, el jurídico, la medicina, el derecho, etc., además de nuestra constitución en sus artículos 8, 15, 20, 23, 27, 63, 70, 71, 72, 74, 94 y 95. La legislación archivística existente es de obligatorio cumplimiento para el sector público y privado con función pública, sin embargo, la empresa privada puede adaptarla a sus necesidades y aplicarla como un plan estratégico para la gestión de la empresa, para nuestro caso el comercializador.

Es por esto que se propone para la empresa DURESPO S.A., la Normalización de la Producción Documental, como una parte constitutiva de un Programa de Gestión Documental (PGD), definido por el AGN como el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación, “También un PGD se diseña para normalizar y controlar la documentación, garantizar el flujo documental adecuado y la recuperación de la información de forma ágil y oportuna”<sup>7</sup>. El AGN define la producción documental como la generación de documentos en las instituciones, en cumplimiento de sus funciones y comprende aspectos como origen, creación y diseño de formatos y documentos, conforme al desarrollo de las funciones propias de cada entidad o dependencia.

---

<sup>6</sup> Ibíd. Pág. 9

<sup>7</sup> Archivo General de la Nación. Archivos desorganizados fuente de Corrupción Administrativa. La gestión documental y la corrupción administrativa. Compilado por Sara González. Bogotá 2006. Pág. 207

Durespo actualmente está en un proceso de expansión y mejoramiento continuo, lo cual implica un cambio de cultura, respecto al manejo que se le dará a la documentación a través del tiempo y a medida que aumenta su volumen, teniendo en cuenta las nuevas tecnologías y por ende los nuevos soportes con sus requerimientos de conservación. Los beneficios de implementar dentro de la empresa el PGD, se verán reflejados a corto plazo con un ágil acceso a la documentación y una excelente atención a los clientes y proveedores, lo que trae como valor agregado un mayor posicionamiento en el mercado al generar una mejor imagen organizacional.

Cuando se habla de un cambio de cultura es saber que archivar no es solo almacenar en un depósito toda la información producida por una institución, en función de su razón social, es garantizar que lo que se conserva sea fiel reflejo de su quehacer y que a su vez poseen valores tanto a nivel judicial, legal, contable, histórico, entre otros. Estos se determinan estableciendo dentro de la entidad un sistema de gestión documental. Este PGD permitirá tener un conocimiento global de la institución y establecer la relación entre sus dependencias para así detectar posibles factores de riesgo en el manejo de la documentación (pérdida, destrucción inapropiada, divulgación, deterioro por factores biológicos y mecánicos, duplicidad, etcétera). Con un PGD se crean herramientas que permitan ejercer un control adecuado sobre la producción documental, estos son: manuales de producción documental, manual de correspondencia tanto interna como externa, inventario documental, guías, catálogos, cuadros de clasificación por dependencias, tabla de retención documental y tabla de valoración, a su vez ayuda a normalizar los formatos establecidos en la empresa y los diferentes registros de control, además agilizarán posteriormente procesos de capacitación interna dentro de la institución, facilitará la toma de decisiones respecto a la disposición final de la documentación, y controlará la producción de formatos.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Realizar el proceso de Normalización de la Producción Documental en tres dependencias (Recursos Humanos, Importaciones y Cartera) de la empresa Durespo S.A.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Realizar un diagnóstico general del archivo de la institución.
- Identificar las dependencias productoras y sus tipologías documentales producidas en el ejercicio de sus funciones.
- Normalizar los modelos y formatos para la producción documental, tanto para la documentación común a cada dependencia como para la sustantiva de la empresa con su respectivo instructivo.
- Establecer directrices relacionadas con el número de copias y el trámite de los documentos.
- Procurar la racionalización y control de la producción documental dentro de las actividades de cada dependencia.
- Documentar la producción documental de la institución y realizar la respectiva difusión.

#### 4. MARCO NORMATIVO DEL PROCESO

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

**LEY 594 de 2000.** Por la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones.

**Ley 527 de 1999.** Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

**Artículo 7.** Sobre mensajes de datos y firmas digitales.

**Decreto 1094 de 1996.** Facturas electrónicas. Por medio del cual se reglamenta el artículo 616-1 del Estatuto Tributario. Derogado por el art. 13, Decreto Nacional 1929 de 2007.

**Circular 04 de 2003:** Organización de las Historias Laborales.

**Ley 599 del 2000.** Por la cual se expide el Código Penal Artículos 218 a 228. Sobre las disposiciones relacionadas con falsificación de los documentos públicos. Modificado por la ley 1236 y 747 de 2008.

**Artículo 231.** Sobre reconocimiento y copia de objetos y documentos.

**Ley 600 de 2000.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal. Art. 261 (valor probatorio del documento público), 262, 263 (valor probatorio del documento privado).

### **Código de Comercio**

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

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

**Artículo 54.** Obligatoriedad de conservar la correspondencia comercial.

**Decreto 2649 de 1993** Por el cual se reglamenta la Contabilidad en General y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.

**Artículo 123. Soportes.** Teniendo en cuenta los requisitos legales que sean aplicables según el tipo de acto de que se trate, los hechos económicos deben documentarse mediante soportes, de origen interno o externo, debidamente fechado y autorizado por quienes intervengan en ellos o los elaboren.

Los soportes deben adherirse a los comprobantes de contabilidad respectivos o, dejando constancia en estos de tal circunstancia, conservarse archivados en orden cronológico y de tal manera que sea posible su verificación.

**Decreto 1584 de 1994** Documentación indispensable Registro proponentes Cámaras de Comercio. NOTA DE VIGENCIA: Este Decreto fue derogado expresamente por el artículo 27 del Decreto 92 de 1998, "Por el cual se reglamenta la clasificación y calificación en el registro único de proponentes y se dictan otras disposiciones"

**LEY 962 DE 2005 antitrámites.** (Art. 3 inciso3, Acceso a los registros y archivos de la Administración Pública en los términos previstos por la Constitución y la Leyes). Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos

y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

**Acuerdo AGN 060 de 2001.**

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

**Circular Interna AGN No.13 de 1999,** No se deben utilizar micropunta o esferos de tinta húmeda.

**NTC 1673** “Papel y carbón: papel para escribir e imprimir”.

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

**NTC 2676** Durabilidad soportes, aplicable a los soportes digitales. “Cartuchos de disco flexible de 90 mm. (3.5 pulgadas), características dimensionales, físicas y magnéticas”.

**NTC 3393.** Elaboración documentos comerciales.

**NTC 4436** “Papel para documentos de archivo: requisitos para la permanencia y durabilidad”.

## **5. DESCRIPCION DEL PROCESO**

### **5.1 NORMALIZACIÓN DE LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL DE TRES DEPENDENCIAS (CARTERA, IMPORTACIONES Y RECURSOS HUMANOS) EN LA EMPRESA DURESPO S.A**

Para la realización de la normalización documental se debe tener un conocimiento preliminar de la empresa a nivel orgánico y sobre cada uno de los procesos que desarrolla en función de su quehacer. Para ello se inicia una labor de investigación al interior de la empresa recopilando organigramas manuales de funciones e información oral puedan ayudar en el conocimiento del manejo que se la ha dado a la documentación a través de los años dentro de la empresa. Posteriormente se realiza un diagnóstico el cual permite establecer actividades prioritarias para iniciar con un proyecto a nivel archivístico. Una vez establecidas estas prioridades se realizan las encuestas por unidad documental, con las cuales se identifica las tipologías documentales para cada una de sus dependencias, su legislación y forma de archivo, lo cual permite definir tiempos de conservación e identificar fallas y generar soluciones.

#### **5.1.1 Marco institucional de la empresa Durespo S.A.**

##### **5.1.1.1 Reseña histórica**

La empresa DURESPO S.A., fue creada el 13 de septiembre de 1974 bajo la razón social CARLOS ALBERTO RESTREPO & CIA. LTDA, y el 5 de febrero



de 1975 cambió su denominación por DURESPO S.A, transformándose en Sociedad Anónima.

Desde sus inicios, su actividad se enfocó en la comercialización en Colombia, de maquinaria importada y en la exportación de productos nacionales. Inicialmente esta actividad fue específicamente con maquinaria textil, ya que sus fundadores tenían mayor conocimiento en este campo, pero debido a la crisis que sufrió este sector, sus fundadores decidieron explorar nuevas líneas que tuvieran mejor perspectiva para su desarrollo.

En 1975 se hizo contacto con la empresa ANDREAS STIHL, la mayor fabricante de motosierras en el mundo, iniciándose así el desarrollo de la empresa, la cual cuenta desde entonces con la distribución exclusiva de sus productos para el territorio Colombiano. Posteriormente se adicionaron, paulatinamente, diferentes líneas como: SPEEDRITE (cerchas eléctricas), KARCHER (Maquinas para el aseo), IMPRA (inmunizantes para madera), METABO (herramientas eléctricas), DRAMM, NELSON Y RAIN DRIP (sistemas de riego), CAMPBELL (equipos para el monitoreo y telemetría), PULSAFEEDER y MARATHON (bombas dosificadoras), ENTING ATLANTIC ULTRAVIOLET (tratamiento de agua), ATERSA (equipos para energía solar), GIBER (fumigadoras manuales), entre otros.

La selección de líneas de la mejor calidad mundial apoyada de un excelente servicio de repuestos, han colocado a DURESPO S.A., como líder en la comercialización de dichos productos. Su distribución se hace a través de una red de mas de 400 distribuidores independientes, que prestan el servicio postventa.

#### 5.1.1.2 Misión

La misión de nuestra empresa es la de importar y vender productos de la más alta calidad dentro del mercado Colombiano, ofreciendo un excelente servicio, precios justos, respaldo técnico y un suministro permanente de repuestos, todo dentro de un marco de excelentes relaciones interpersonales

#### 5.1.1.3 Visión

Trabajamos para que la empresa se consolide como el medio que brinde satisfacciones económicas y personales a los empleados, clientes y a la comunidad en general siendo una empresa rentable que genera empleo y actúa dentro de la más estricta legalidad

#### 5.1.1.4 Política de calidad

Durespo S.A., se compromete a mejorar continuamente sus procesos y a entregar productos y servicios de alta calidad, buscando la satisfacción de sus clientes.

#### 5.1.1.5 Objeto social

La compañía tiene por objeto:

- a) La adquisición, importación, fabricación, enajenación, exportación, distribución, circulación, administración y custodia de toda clase de maquinarias, equipos, accesorios, repuestos, partes, piezas sueltas, y demás bienes muebles o inmuebles relacionados con la industria, especialmente con la textil, la agroindustria, la agricultura, la horticultura, la selvicultura, la ganadería, la minería, las obras públicas y e transporte.
- b) La promoción de negocios y la prestación de servicios de asesoría administrativa, técnica, financiera, de ventas, etc., a personas y

empresas de cualquier naturaleza, especialmente a la que se relaciones con los ramos enunciados en el literal anterior.

- c) La explotación comercial de los negocios del corretaje, la agencia y la representación de personas nacionales extranjeras; el desempeño de mandatos y comisiones mercantiles y la celebración de contratos de consignación o estimatorios, en relación con toda clase de bienes y de servicios, pero especialmente con los pertenecientes a las actividades enunciadas en los literales anteriores.
- d) La organización de empresas para la explotación de los negocios determinados en los literales anteriores.
- e) La celebración de toda clase de actos y contratos necesarios para llevar a efecto las mencionadas actividades.

## 5.1.2 ORGANIGRAMAS

## 5.1.2.1 ORGANIGRAMA GENERAL

## 5.1.2.2 ORGANIGRAMA SEDE BOGOTÁ

### 5.1.3 DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

#### 5.1.3.1 Cuestionario para la elaboración del diagnóstico de la gestión documental en DURESPO S.A

##### Aspectos administrativos

1. De quien depende el archivo en el orden Jerárquico? Jefe de Recursos Humanos, Cruz Elena Vallejo, Sandra María Pineda Arango, auxiliar de archivo.
2. El archivo es centralizado, descentralizado o descentralizado con control central? Descentralizado con control central.
3. Qué funciones están asignadas al archivo? Actualmente las funciones son:
  - Recibo y distribución de la correspondencia externa.
  - Administración de la impresora y fotocopias.
  - Administración y distribución de los insumos de aseo y papelería.
  - Organización del archivo central
  - Velar por la custodia de los documentos.
  - Suministrar la información requerida de manera oportuna y eficaz.
4. Están definidos los criterios de clasificación y ordenación de las diferentes series y tipologías documentales? No      Descríbalos.
5. Existe manual de normas y procedimientos de Gestión Documental? no
6. Están unificados los criterios de administración de documentos en la institución? no
7. Están definidos los criterios de Selección, expurgo y descarte de información y documentación? no
8. La Selección, el expurgo y el descarte se efectúan antes de las transferencias de documentación? no

9. Las transferencias de documentación se hacen con inventario? Solo a partir del mes de octubre del 2008 se comenzó a utilizar el inventario documental para las transferencias, en los años anteriores solo se colocaban las cajas en la oficina dispuesta para el archivo sin ningún control.
10. Quien autoriza el descarte Documental? Cada dependencia aplica su propio criterio para realizar este proceso, es decir las dependencias eliminan los documentos que desde sus funciones y experiencia no tienen valor, copias de fax, folletos, listados del sistema para realizar sus labores como cobro de cartera, revisión de nómina.
11. Se tiene conocimiento adecuado de las disposiciones legales o administrativas que regulan la selección, el expurgo y el descarte documental? A nivel general dentro de la empresa no, pero actualmente el archivo depende de una Administradora Documental y abogada, además se asigno una auxiliar de archivo estudiante de tecnología en archivística quienes aplicarán las disposiciones establecidas para estos procesos.
12. Que clases, series o tipos documentales se conservan total? Actualmente todo se conserva, especialmente series contables y la documentación de recursos humanos.
13. Es satisfactorio para la entidad el funcionamiento del archivo? No, ya que no existen herramientas de consulta. Por tal razón el archivo no es muy visitado.
14. Si no lo es, se han detectado las fallas, enuncie las más determinantes.
  - Difícil acceso a la documentación
  - Se ve el archivo como bodega para almacenar toda clase de objetos.
  - Falta de implementación del proceso de Gestión Documental.
  - No se ha implementado las tablas de retención documental.



15. Se han definido las causas de dichas fallas? Ausencia de una persona idónea, encargada de realizar las labores de archivo y establecer los diferentes procesos a realizar en el mismo y dentro de la empresa.
16. El archivo cuenta con presupuesto asignado? No
17. Existe un control de presupuesto, costos y gastos para el archivo y sus servicios? no
18. El horario de funcionamiento del archivo es el mismo de las dependencias usuarios de los servicios de información y documentación? si
19. Existen controles para los procedimientos de gestión documental y de información en el archivo? enuncie los más importantes. Si.
  - Planilla de registro de la correspondencia recibida, diligenciado por la recepcionista y para el archivo, el control de facturas y correspondencia recibida.
  - Control de mensajería.
  - Solicitud de diligencia.
  - Control de fotocopias
20. Son bien aceptados y cumplidos por los usuarios los procedimientos de control? En algunos casos son reacios a firmar dicho control, pero tienen buena adaptabilidad y están comprometidos con el buen funcionamiento de la empresa.
21. Si el sistema de control origina rechazos, se han determinado las causas y se han aplicado los correctivos? Si.
22. Existe control de normas de seguridad y prevención de accidentes en el archivo? No.

#### Aspectos técnicos y tecnológicos

1. Son suficientes y adecuados los muebles y equipos del archivo? Como la empresa esta en un proceso de reacomodación los muebles y equipos

cubren las necesidades básicas. Cuenta con 6 estanterías, un computador, una impresora Ricoh 2550, la cual es escáner y fotocopidora, una máquina de escribir, teléfono y una guillotina.

2. En que clase de muebles se instala (almacena y guarda) la documentación?  
En estanterías de tres cuerpos de 2.40 metros de altura y 273 cm de ancho (cada cuerpo con 90 cm de ancho), 220 metros de altura por 273 cm de ancho y en cajas de la empresa de 42\*35\*35 cm (alto, ancho y fondo) y 31\*35\*35 cm (en las que se empaican las máquinas para la venta).
3. Existen equipos adecuados de prevención y control de agentes de degradación de la documentación? No. Enúncielos.
4. Que clase o tipo de Unidades menores de Instalación se utilizan para el almacenamiento de la documentación en el archivo? Cajas (no las adecuadas para el archivo) A-Z, legajos y carpetas.
5. Existe un inventario de los muebles y equipos que se utilizan en el archivo?  
No
6. Dispone el archivo de equipos de reprografía? Enúncielos.
  - Escáner
  - Lector de microfilm
7. De qué clase?

Escáner Ricoh Aficio 2550

Lector de Microfilm: no tiene marca lo utilizan para leer fichas que envían de Alemania con manuales de maquinaria.

#### Aspectos de la información y la documentación

1. Qué clases, series o tipos se conservan en el archivo?

Pagos al exterior, pedidos, facturas de mostrador, certificados de garantías, guías de transporte, estudio de crédito clientes, estudio de crédito distribuidores, devoluciones, contratos, alarmer, Atersa, libros contables (cuadros de caja, pagos

BBVA, gastos de viaje, pagos banco de bogota, autoliquidaciones, nómina, EPS, etc.), recibos de taller, bancos, licitaciones, actas, correspondencia, reclamos, análisis de crédito, cuadro de movimiento, resumen de movimiento, fletes, ordenes de pago, remisiones, entre otras.

2. Qué clase de material documental ingresa a archivo? Revistas, tarjetas, catálogos, planos.
3. Qué períodos (fechas extremas), comprende la información y documentación que conforma el archivo de la Entidad? 1974 a 2008
4. Con qué periodicidad se recibe información y documentación en la Entidad en el archivo? No esta establecido actualmente ya que no hay un cronograma para la realización de las transferencias documentales al archivo.
5. Existen en el archivo, documentos de carácter reservado o confidencial? No, esta información es administrada por la Gerencia.
6. Defina, en metros lineales, el volumen documental existente en el archivo. Actualmente en el archivo se almacena la documentación en cajas en las cuales se empaca la maquinaria para la venta, con las siguientes dimensiones:  
322 cajas. Medida de la caja 42\*35\*35  
 $0.42*0.35*0.35= 0.051*10ml=0.51ml*322=165.7$  ml de documentación  
84 cajas. Medida de la caja 31\*35\*35  
31.9 ml de documentación  
Volumen total: 197.6 ml
7. Existen inventarios de la documentación que conserva el archivo? Si, actualmente se esta levantando un inventario natural de la documentación, teniendo como guía los campos establecidos por el Archivo General de la Nación, el cual permite tener un control de acceso a los documentos custodiados.

8. ¿Si existe documentación no inventariada, cuál es su volumen en metros lineales?

60 cajas están sin inventariar. Medida de la caja 42\*35\*35

$0.42*0.35*0.35=0.051$

$0.051*10= 0.51\text{ml}*60 \text{ cajas} = 3.087 \text{ metros lineales}$

3.087 metros lineales sin inventariar.

9. ¿Cuáles son las fechas extremas de la documentación en cada una de las etapas del ciclo vital en el archivo?

- Archivo de gestión:2007-2008
- Archivo central: 1978 a 2008
- Archivo histórico: No se ha establecido

10. Que otros instrumentos de descripción y recuperación de la Información y de la documentación existen en cada una de las Unidades de Información y Documentación? Ninguno.

#### Aspectos del recurso humano

1. ¿Cuántas personas prestan sus servicios en cada una de las Unidades de Información y Documentación? Una.

#### Correspondencia

- Correspondencia recibida

1. ¿Existe un lugar específico para el recibo de la correspondencia?

Si. Cuál? la correspondencia es recibida en la recepción en donde se diligencia una planilla de correspondencia recibida con los siguientes ítems: fecha, remitente, sobre, documento, factura, número, destinatario, observaciones y recibido por.

No ¿Por qué?

2. Existe algún formato o medio para registrar la documentación recibida? Especifique. Luego de ser registrada en la recepción se lleva al archivo donde se clasifica y se asienta en el control de correspondencia externa recibida, el cual se diligencia por día y tiene los siguientes campos: remitente, lugar, fecha, asunto, anexos, oficial, personal, repartido a destinatario, nombre, observaciones.

Además se separan las facturas en otro formato llamado registro de factura externa recibida, para su fácil acceso y tiene los siguientes campos: fecha, remitente, ciudad, fecha factura, número factura, valor, anexos, destinatario, nombre de quien recibe, observaciones.

3. La documentación recibida se radica? Describa. No Por qué? Hasta ahora no se ha implementado.

5. Como se distribuye la correspondencia recibida dentro de la dependencia? Después de diligenciado el formato se ubica la correspondencia en unas carpetas marcadas con el nombre de cada dependencia y se distribuye dentro de la empresa haciendo firmar el respectivo control de cada funcionario

6. Hay algún tipo de codificación para la correspondencia? No Por qué? No se ha implementado

7. Existe alguna forma de clasificación de correspondencia? Se clasifica según el destinatario o el asunto tratado.

8. Se lleva control de respuestas de la correspondencia recibida? no

9. Existe consecutivo de correspondencia recibida? no

- Correspondencia despachada

1. Existe un lugar específico para el despacho de la correspondencia? Si  
Cuál? La recepción.

No Por qué?

2. Existe consecutivo general de correspondencia enviada? No Por qué? No se ha implementado.
3. Para la elaboración de la correspondencia despachada se tienen criterios unificados en la dependencia? No Por qué? Cada dependencia lo hace a criterio propio, es decir no hay un procedimiento o manual para la elaboración de los diferentes documentos.
4. Cuales cargos están autorizados para firmar la correspondencia despachada? Los jefes de línea, los jefes de cada dependencia y gerencia.
5. Cuales son los horarios para la distribución y la recolección de la correspondencia, tanto interna como externa? Para la correspondencia externa recibida se realiza un recorrido diario a las 11:00 a.m., o a las 2:00 p.m., dependiendo del volumen de correspondencia. Para la correspondencia enviada no hay nada establecido.
6. Cual es el manejo que se le da a las copias de la correspondencia despachada? Cada dependencia genera su correspondencia y la dirige a la recepción indicando el tipo de correo a utilizar, la cual elabora el sobre y la envía, no se manejan copias de la correspondencia, ya que el archivo queda guardado en medio magnético, a menos que se requiera..
8. Sugerencias que pueda aportar al proyecto:
  - Es de gran importancia diseñar e implementar el programa de gestión documental dentro de la empresa para tener un mejor control de la documentación producida y recibida en la misma en el desarrollo de sus funciones, además esto influirá en la imagen ante el medio.

### 5.1.3.2 Análisis de la información

Este cuestionario arroja información de gran importancia para la identificación de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas (DOFA) que tiene actualmente el archivo general de Durespo S.A., con las cuales se puede establecer prioridades para el desarrollo de nuevos proyectos en pro del mejoramiento del archivo y los servicios que presta a la empresa.

## **DOFA**

### DEBILIDADES

- No contar con un inventario de la información custodiada, lo cual hasta ahora se esta realizando.
- El almacenamiento en cajas en las cuales se empacan las máquinas para la venta, no es el más adecuado, ya que dificulta el acceso y deteriora la documentación al paso del tiempo. Además estas cajas no son desacidificadas y por tal razón ayudan al deterioro de los documentos y la proliferación de agentes biodegradables.
- Las cajas son colocadas sobre estibas de madera que pueden ser portadoras de insectos los cuales dañan los documentos.
- No contar con manuales de procedimientos para las funciones de archivo.
- Ausencia de un programa de normas de seguridad y prevención de accidentes en el archivo.
- No tener establecidas fechas para las transferencias documentales.
- No tener normalizado el sistema de correspondencia despachada y recibida.
- Difícil acceso a la documentación.

## FORTALEZAS

- El archivo actualmente esta a cargo de una Administradora Documental y abogada la cual comparte el amor por la documentación y la importancia de su gestión dentro de la empresa y por ello se puede prever que se iniciarán los procesos de archivo en la institución.
- La empresa esta en expansión y por ello esta atenta a nuevas sugerencias y cambios en pro del mejoramiento constante, lo que el administrador de archivo debe aprovechar para iniciar el proceso de gestión documental dentro de la misma.
- Departamentos como contabilidad, cartera, importaciones, recursos humanos, están muy interesados en conocer y aplicar la legislación existente para la conservación de la documentación.
- Las instalaciones para el archivo son amplias y bien dotadas de iluminación con lámparas fluorescentes, tiene buena ventilación, buenas estanterías y actualmente se esta instalando el sistema contra incendios.

## OPORTUNIDADES

- Aprovechar que se esta haciendo a nivel técnico y tecnológico grandes avances en capacitación de personal, lo cual contribuirá a que el proyecto tenga buen término.
- En el mercado se están desarrollando software para la gestión documental los cuales después de tener organizado el archivo agilizarán las consultas y trámite de documentos.
- Se esta creando nueva legislación documental la cual permitirá la toma de decisiones con seguridad.



## AMENZAS

- La actual situación del país la cual puede afectar las posibles inversiones necesarias (personal, equipos e insumos) para el mejoramiento del archivo.

Al realizar el diagnóstico del archivo de forma general guiados en alguna medida por ítems del manual para el diagnóstico integral de archivos del Archivo General de la Nación (porque por ser una empresa privada no aplica la mayor parte de campos que este plantea), este muestra como a pesar de que la alta gerencia a través de 34 años que tiene de creada la empresa ha tratado de tener el archivo en las mejores condiciones físicas posibles y además ha tenido la visión de tener un archivo digital no ha logrado canalizar estos esfuerzos y materializarlos. Esto debido a que nunca se le dio un responsable que colaborara en el desarrollo de esta meta. Además se debe tener en cuenta que para la implementación de nuevas tecnologías en el archivo es primordial cumplir con los siguientes requisitos sugeridos por el AGN en la circular No. 02 de 1997. Parámetros a tener en cuenta para la implementación de las nuevas tecnologías en los archivos públicos:

- 1) Organización archivística previa de los documentos
- 2) Las entidades deberán efectuar los estudios técnicos necesarios para garantizar la adecuada conservación y migración de la información en estos nuevos soportes.
- 3) Los documentos emitidos o reproducidos por los citados medios gozarán de la validez y eficacia de un documento original, siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad, inalterabilidad, perpetuidad y el cumplimiento de los requisitos exigidos por las leyes procesales.
- 4) Los documentos originales con valor histórico no podrán ser destruidos.

Otro de los factores que se detecta es que todo se ha guardado sin excepción lo que ha llevado a incrementar el volumen documental en gran medida. Aunque actualmente se ha disminuido la cantidad de documentación generada con la implementación de diferente software como macola, copérnico para el desarrollo de sus actividades administrativas, los cuales permiten que la información quede almacenada en medio magnético sin necesidad de imprimir. Un factor crucial es la consulta de la documentación, la cual no es ágil y oportuna o simplemente no se da, debido a su sistema de almacenamiento y a la falta de un inventario, el cual actualmente se está desarrollando. Dentro de estas cajas a través de los años se ha guardado carpetas, legajos, A-Z, folios sueltos, disquetes, fotografías, planos y libros, sin ningún tratamiento por sus diferentes soportes, lo cual aumenta el volumen documental. Otro aspecto a señalar es que las dependencias son muy independientes cada una y tienen métodos de trabajo diferentes, en ellas no se realiza expurgo a la documentación antes de enviarla al archivo, ya que lo han visto como una zona de descargue de lo que ya no utilizan. Además son reacias en algunos casos a iniciar con estos procesos. Las necesidades primordiales del archivo son:

- Normalizar la producción documental de sus dependencias, tanto de los documentos comunes, como de los sustantivos.
- Establecer los procedimientos para el recibo y despacho de correspondencia.
- Organizar el archivo general de Durespo S.A.
- Concienciar al personal de la empresa sobre el valor de la documentación y de la importancia que tiene su colaboración en la organización de esta dentro de la institución.
- Elaborar las tablas de retención documental.
- Elaborar las tablas de valoración documental

#### 5.1.4 ENCUESTAS UNIDAD DOCUMENTAL

En la elaboración de las encuestas se aplicó el formato del archivo general de la nación (como ente rector de la actividad archivística) al cual se le hacen algunas modificaciones. Para estas encuestas previo aviso a la dependencia correspondiente se entrevista a sus jefes que son: Consuelo Betancur, Jefa de Cartera, Juan Vélez Echeverri, Jefe de importaciones, Cruz Elena Vallejo, Jefa de Recursos Humanos.

Durante las entrevistas se dio un diálogo claro y puntual sobre las series que administra la dependencia, su estado actual y tipo de consulta.

Con ellas se logran identificar cada una de las tipologías documentales que producen, tanto sustantivas de sus funciones como comunes a toda la empresa. Este es el insumo utilizado para normalizar la documentación producida en cada dependencia.


Cuadro de clasificación documental


Fondo o entidad productora	Sección	Tipología documental
Durespo S.A	Cartera	Nota débito, nota crédito, pagaré, estudio de crédito, bancos, cartas.
	Importaciones	Importación por proveedor, requerimientos de aduana, cartas.
	Recursos Humanos	Planilla unificada de seguridad social, nómina, historia laboral (Medellín y Bogotá), SENA., novedades de nómina, cartas, certificados, circulares.

Desde estas encuestas se puede iniciar con la creación del cuadro de clasificación documental para la empresa, teniendo como base el organigrama actual.

También se puede detectar que las dependencias no hacen depuración al momento de enviar la documentación al archivo, lo que dificulta el proceso de organización del archivo acumulado, también utilizan demasiado los documentos en papel químico para fax y es archivado sin sacar copia de este documento, lo que ha causado que muchas carpetas estén compuestas de folios ilegibles e irrecuperables. Lo que genera una necesidad urgente de normalizar los procesos de transferencias documentales dentro de la empresa. Además hay un alto consumo de A-Z las cuales archivísticamente no son recomendadas para los archivos, porque deterioran la documentación contenida, a su vez implican un alto costo para la administración. Uno de los factores que presentó mayor dificultad fue conocer la legislación que respalda el proceso analizado, ya que los manuales existentes y un poco desactualizados no reseñan este tema y los empleados a veces no se preocupan por conocer más de su proceso. Estas encuestas también arrojan datos sobre la baja consulta que tiene el archivo central, ya que sólo es visto como desahogo de las oficinas cada año. Por tal razón es de gran importancia generar esa necesidad por el archivo dentro de la institución y que todos se beneficien.

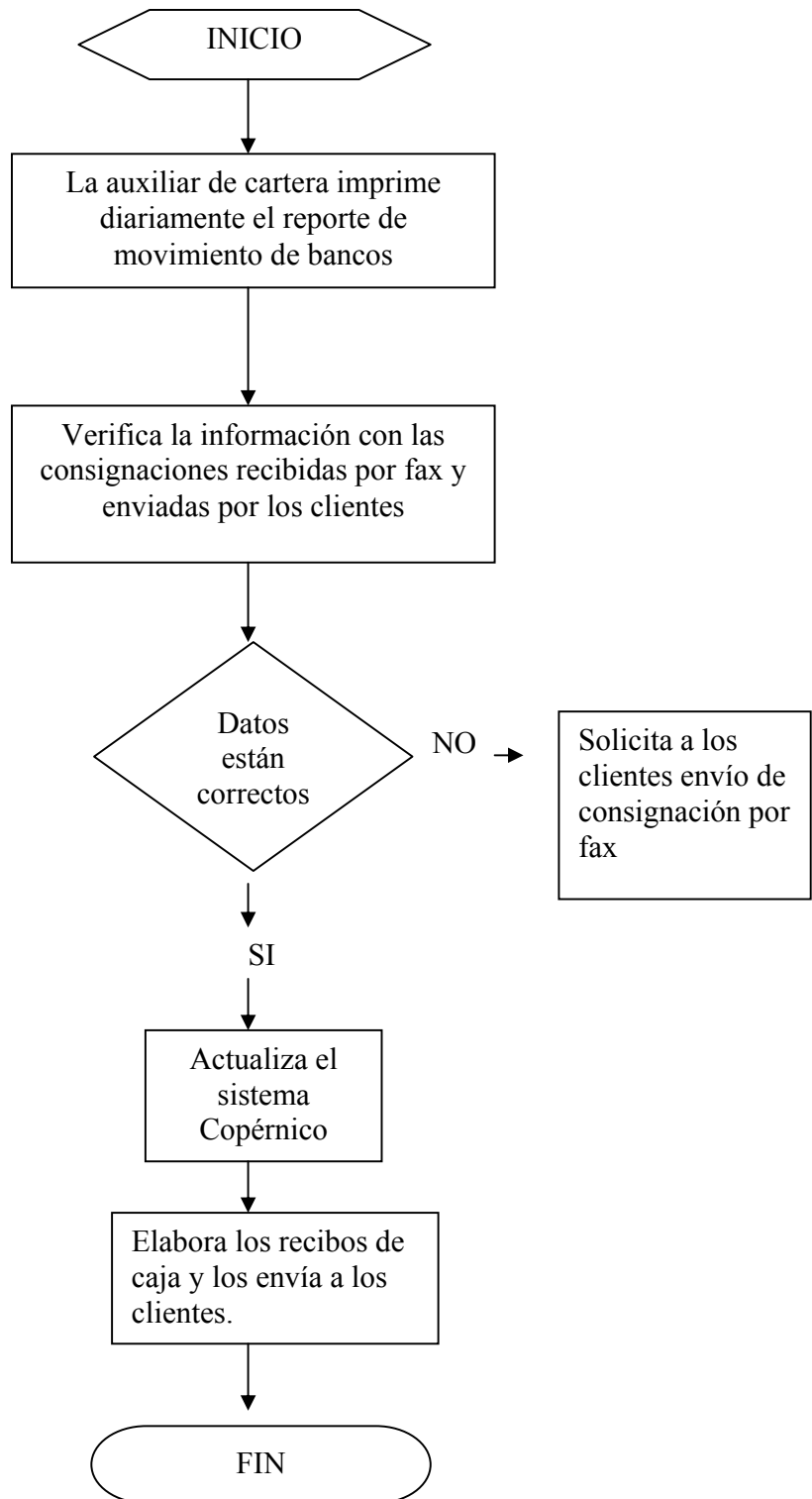
A continuación se presentan las encuestas realizadas a cada una de las dependencias seleccionadas para el desarrollo de este trabajo:

 <b>ENCUESTA ESTUDIO UNIDAD DOCUMENTAL</b>			
<b>I. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA</b>			
1. Ubicación dentro de la estructura orgánica: GERENCIA/CARTERA			
2. Funciones básicas de la oficina			
<p>Las principales funciones de esta dependencia son: la asignación de créditos y la recuperación de cartera, las cuales durante su proceso generan actividades como el estudio de las solicitudes de crédito de clientes y distribuidores, estudio de los cupos para créditos y condiciones para los despachos. Dentro de otras funciones están analizar la información que arroja el sistema copérnico el último día hábil del mes, una vez se cierran las ventas y los pagos, sobre el estado de cuenta de cada uno de los distribuidores, para proceder al respectivo cobro de intereses por morosidad; realizar los recibos de caja de cada uno de los pagos realizados por los clientes en los diferentes bancos y actualizar el sistema.</p>			
3. Unidades documentales que tramita			
Estudio de Crédito Clientes y distribuidor, notas crédito y débito, pagaré, bancos.			
4. Realizan selección y descarte documental? SI ___ NO x			
5. Sistema de organización de los archivos de gestión			
Asuntos X	Cronológica X	Código	Cual Otro?
6. ¿Que volumen documental se produce anualmente en promedio?			
Metros Lineales		Unidades 45	

		<b>II. ENCUESTA POR UNIDAD DOCUMENTAL</b>	
1. Dependencia Productora: Cartera		2. Nombre de la Unidad Documental: bancos	
Definición: reporte de movimiento de bancos diariamente.			
3. Caracteres Externos:			
3.1. Soporte		3.2. Formato	
Papel	x	Expediente	
Cinta magnética		Documento Simple	x
Microfilme		Libro	
¿Cual Otro?	software copérnico	otro	
3.3. Ordenación: cronológico			
3.4. Estado de Conservación: aceptable, ya que esta constituido en su mayoría por fax los cuales no garantizan la conservación en el tiempo.			
4. Normas que regulan la producción y el trámite: código de comercio			
<p>5. <b>Trámite:</b> diariamente la auxiliar de cartera saca un reporte de consignaciones realizadas en los bancos Bancolombia, Banco Agrario, Banco Ganadero, BBVA, esta información la cruza con las consignaciones que envían por fax clientes reportando el pago a facturas, e ingresa la información al sistema. Se llama telefónicamente a los clientes que no han reportado sus pagos para actualizar la información. Una vez recopilada la información anterior se procede a elaborar en el sistema de los recibos de caja los cuales se aplican sobre las facturas afectadas, estos no se imprimen. Mensualmente contabilidad verifica la información del sistema copérnico con los extractos bancarios y envía el reporte correspondiente a los recibos de caja faltantes para su elaboración.</p>			
Original: X		Número y destino de las Copias: ninguna	
7. La información contenida se halla registrada o condensada en otra:			
Si	x	Donde: contabilidad	
No			

8. Documentos que conforman esta unidad documental: reporte diario de estado de cuenta de los bancos y fax de las consignaciones enviados por los clientes.					
9. Oficinas que tienen alguna relación con el trámite: cartera y contabilidad					
10. Con que periodicidad se produce:					
Semanal		¿Cual otra?		Mensual	
Diaria	x				
11. Por cuanto tiempo se conserva en el archivo de gestión y quien lo establece: el año en curso, establecido por la dependencia					
12. En el archivo de gestión la consulta			La misma oficina	si	
			¿Cuales otras oficinas?		
¿Por que la consultan? Para verificar pagos a facturas					
13. ¿Esta unidad ha sido objeto de transferencias del archivo de gestión a otros archivos?					
Central	x	¿Cual Otro?			
Histórico		¿Con que periodicidad se realizan? Anual			
14. En el archivo central ¿la oficina sigue consultando esta unidad documental?					
Si	x	¿Con que frecuencia? baja			
No		¿Que años?			
15. ¿Que problemas generales ha observado en la producción trámite y conservación de esta unidad documental? Para su conservación la unidad documental esta conformada por gran cantidad de fax, lo cual no garantiza su duración en el tiempo.					
16. Observaciones:					
Nombre del funcionario entrevistado: Luz Consuelo Betancur					
Cargo: Jefa de Cartera			Teléfono: 430 62 62		
Entrevistador: Sandra M. Pineda			Ciudad y fecha: 20-02-09		

DIAGRAMA DE FLUJO



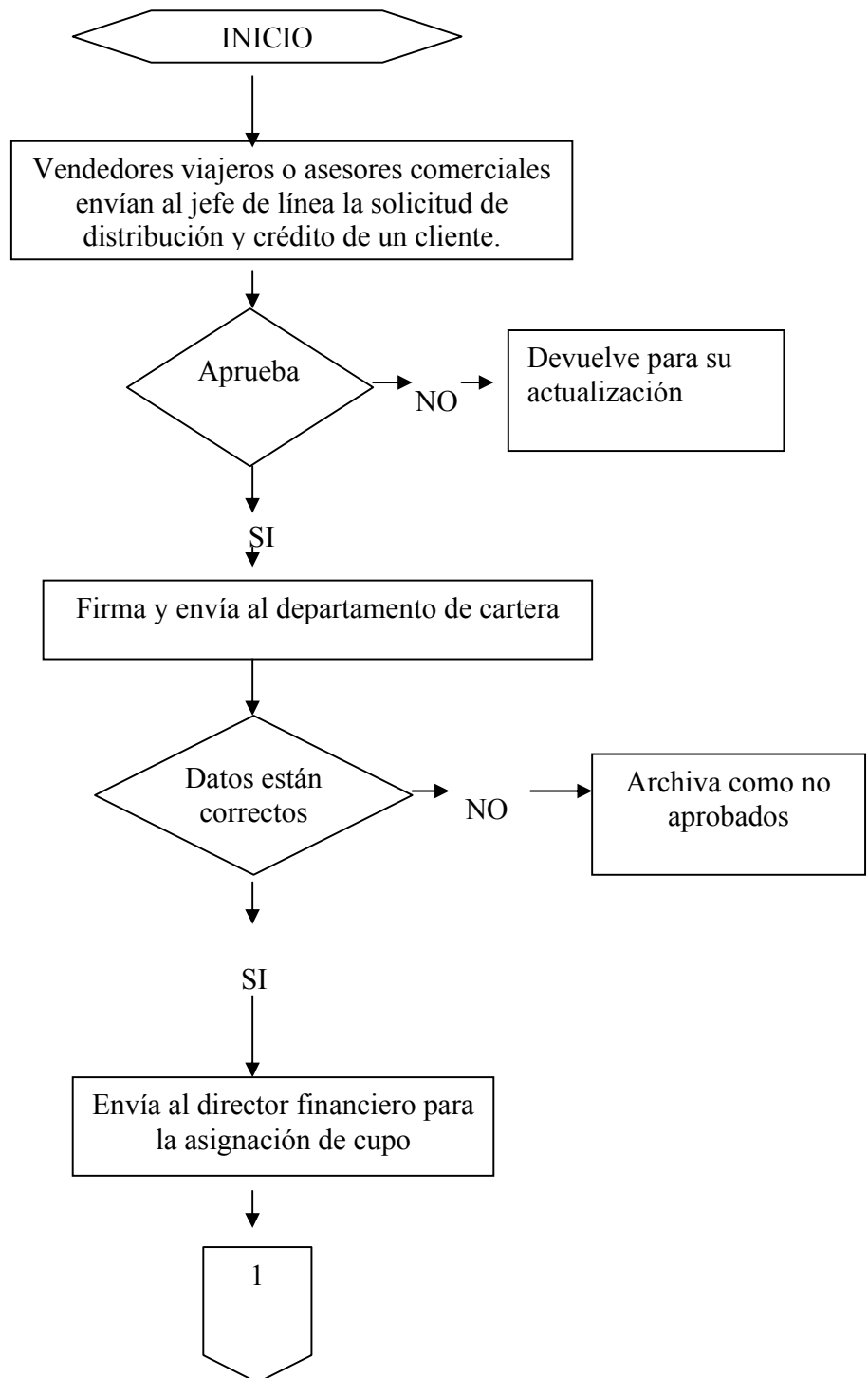


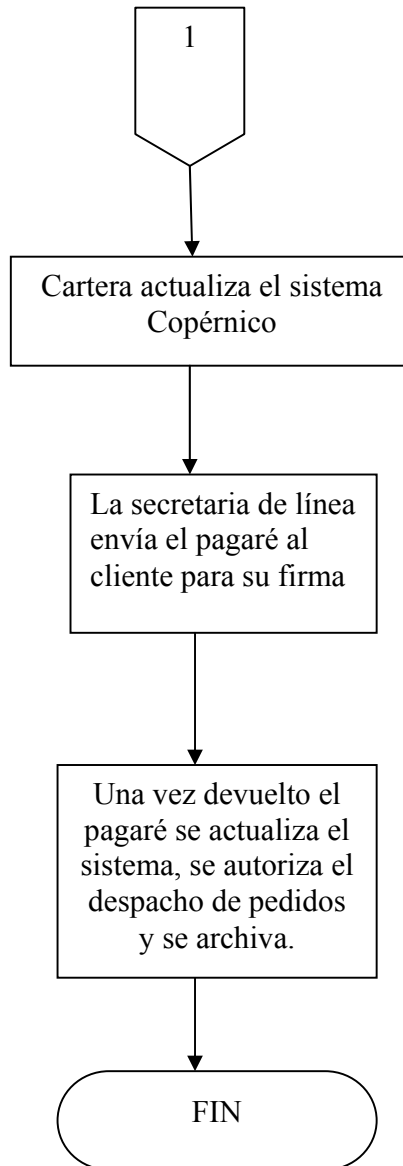
## II. ENCUESTA POR UNIDAD DOCUMENTAL

1. Dependencia Productora: Cartera		2. Nombre de la Unidad Documental: estudio de crédito	
Proceso que se realiza cuando un cliente o distribuidor solicita crédito o plazo de pago para adquirir los productos de la empresa.			
3. Caracteres Externos:			
3.1. Soporte		3.2. Formato	
Papel	x	Expediente	x
Cinta magnética	x	Documento Simple	
Microfilme		Libro	
¿Cual Otro?	sistema copérnico	otro	
3.3. Ordenación: alfabética y cronológica			
3.4. Estado de Conservación: bueno			
4. Normas que regulan la producción y el trámite: normas establecidas internamente por la gerencia para las funciones de cartera. Manual P-GCO-01 procedimiento de gestión comercial - clientes del 13 de junio del 2005. Manual P-GCO-02 procedimiento de gestión comercial -distribuidores del 13 de junio del 2005. Código de comercio.			
5. Trámite: el departamento de ventas o los asesores comerciales envían al jefe de línea (departamento de líneas) la solicitud de crédito y/o distribución diligenciada por el cliente o distribuidor, con sus respectivos anexos, dependiendo de su naturaleza que puede ser: persona jurídica o persona natural. Este autoriza al cliente o/y distribuidor para que se tramite su crédito y firma la solicitud. Luego el asesor comercial o vendedor viajero lleva a cartera la solicitud de crédito diligenciada y el formato verificación de referencias comerciales, estas últimas son verificadas y se informa al jefe de línea respectivo, el cual entrega la documentación al director financiero quien asigna las condiciones del crédito. Toda esta información es enviada nuevamente a cartera para ser ingresada al sistema, una vez hecho esto se informa a la secretaria de línea para que envíe al cliente o distribuidor el respectivo pagaré con su carta de instrucción y la carta de bienvenida. Una vez recibido el pagaré firmado por el cliente o distribuidor se activa la salida de pedidos.			
Original: X		Número y destino de las Copias: no tiene copias	
7. La información contenida se halla registrada o condensada en otra:			
Si	x	Donde: sistema copérnico y en contabilidad los datos del cliente para contabilizar las facturas	
No			

8. Documentos que conforman esta unidad documental: solicitud de crédito. • Si es persona natural se le solicitan dos referencias comerciales como Cliente y copia del documento de identidad (cédula). • Si es persona jurídica se le solicitan tres referencias comerciales (Cliente), y certificado de cámara de comercio. Formato de verificación de referencias comerciales, informe de visita a revendedores, formato básico de vinculación de revendedores, solicitud de distribución, certificado de cámara de comercio, RUT, balance, p y g, declaración de renta, cámara de comercio					
9. Oficinas que tienen alguna relación con el trámite: sala de ventas, departamento de líneas, cartera, director financiero, secretaria de líneas.					
10. Con que periodicidad se produce:					
Semanal		¿Cual otra?		Mensual	
Diaria	X				
11. Por cuanto tiempo se conserva en el archivo de gestión y quien lo establece: una vez creado un nuevo cliente o distribuidor la carpeta es enviada al archivo central para su custodia y posterior consulta. Lo establece el archivo central.					
12. En el archivo de gestión la consulta			La misma oficina	SI	
			¿Cuales otras oficinas? Sede Bogotá		
¿Por que la consultan? Para actualizar los datos del cliente o distribuidor					
13. ¿Esta unidad ha sido objeto de transferencias del archivo de gestión a otros archivos?					
Central	x	¿Cual Otro?			
Histórico		¿Con que periodicidad se realizan? Mensual			
14. En el archivo central ¿la oficina sigue consultando esta unidad documental?					
Si	X	¿Con que frecuencia? Baja			
No		¿Que años?			
15. ¿Que problemas generales ha observado en la producción trámite y conservación de esta unidad documental? No tiene una ordenación asignada y no se hace actualización de la información en su unidad de instalación (carpeta, legajo). No se tiene control sobre los expedientes creados, por lo que su consulta es difícil					
16. Observaciones:					
Nombre del funcionario entrevistado: LUZ CONSUELO BETANCUR					
Cargo: Jefa de Cartera			Teléfono: 430 62 62		
Entrevistador: Sandra Pineda			Ciudad y fecha: 20-02-09		

# FLUJO GRAMA



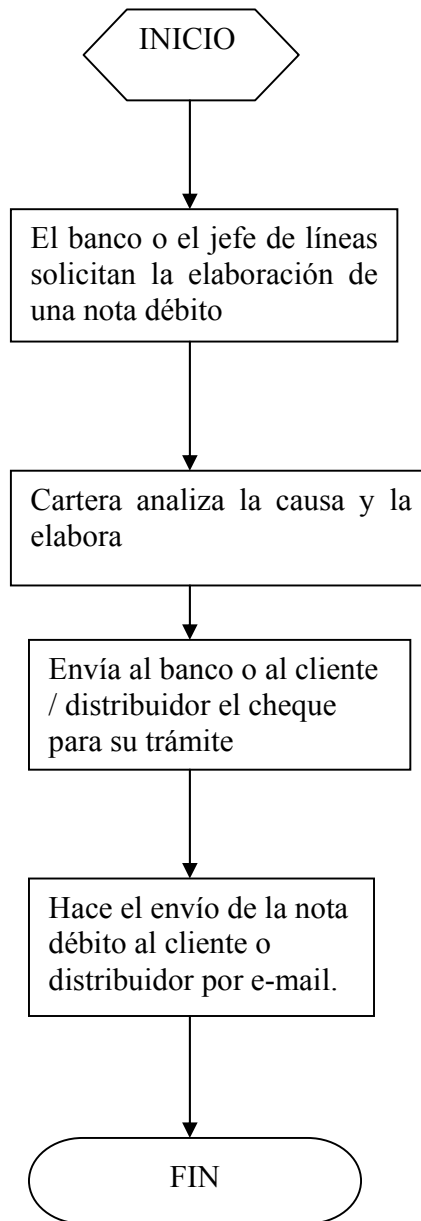



## II. ENCUESTA POR UNIDAD DOCUMENTAL

1. Dependencia Productora: Cartera		2. Nombre de la Unidad Documental: NOTA DÉBITO	
Definición: comprobante que utiliza la empresa para cargar en la cuenta de sus clientes, un mayor valor por concepto de omisión o error en la liquidación de facturas y los intereses causados por financiación o mora en el pago de sus obligaciones. Se elabora una nota débito cuando por error se hizo un descuento mayor al asignado en el estudio de crédito (distribuidor o cliente), Se elabora una nota débito por menor o mayor valor cobrado en factura y se envía al distribuidor. También se elaboran notas débito cuando el cliente hace consignaciones y el cheque es devuelto por el banco (por diferentes causales), se analiza la causa de la devolución y se elabora la nota débito, la cual es enviada al cliente como constancia.			
3. Caracteres Externos:			
3.1. Soporte		3.2. Formato	
Papel	<input checked="" type="checkbox"/>	Expediente	<input type="checkbox"/>
Cinta magnética	<input type="checkbox"/>	Documento Simple	<input checked="" type="checkbox"/>
Microfilme	<input type="checkbox"/>	Libro	<input type="checkbox"/>
¿Cual Otro?	sistema copérnico	otro	<input type="checkbox"/>
3.3. Ordenación: numérica			
3.4. Estado de Conservación: bueno			
4. Normas que regulan la producción y el trámite: normas establecidas internamente por la gerencia para las funciones de cartera. Código de Comercio.			
5. Trámite: el departamento de líneas o el banco según el caso informa la necesidad de elaborar una nota débito a un cliente o distribuidor. El departamento de cartera analiza la causa y procede a elaborar la nota débito en el sistema Copérnico, envía cheque al distribuidor o cliente para su cambio, reconsignarlo, anularlo según el caso y por último envía al cliente la nota débito.			
Original: X		Número y destino de las Copias: ninguna	
7. La información contenida se halla registrada o condensada en otra:			
Si	<input checked="" type="checkbox"/>	Donde: contabilidad	
No	<input type="checkbox"/>		

8. Documentos que conforman esta unidad documental: notificación del banco sobre la necesidad de elaborar una nota débito o copia de factura.					
9. Oficinas que tienen alguna relación con el trámite: dependencia líneas, cartera, contabilidad					
10. Con que periodicidad se produce:					
Semanal		¿Cual otra?		Mensual	
Diaria	x				
11. Por cuanto tiempo se conserva en el archivo de gestión y quien lo establece: la nota débito se envía físicamente al cliente y en la empresa se deja copia en medio magnético en el software de copérnico y la factura o notificación del banco se archivan permanentemente. Esto es establecido por la misma dependencia					
12. En el archivo de gestión la consulta			La misma oficina	x	
			¿Cuales otras oficinas? Departamento de líneas		
¿Por que la consultan? Para confirmar estado de cuenta del cliente					
13. ¿Esta unidad ha sido objeto de transferencias del archivo de gestión a otros archivos?					
Central	x	¿Cual Otro?			
Histórico		¿Con que periodicidad se realizan? Anual			
14. En el archivo central ¿la oficina sigue consultando esta unidad documental?					
Si	x	¿Con que frecuencia? Baja			
No		¿Que años? Lo mas actual			
15. ¿Que problemas generales ha observado en la producción trámite y conservación de esta unidad documental?					
16. Observaciones:					
Nombre del funcionario entrevistado: LUZ CONSUELO BETANCUR					
Cargo: Jefa de Cartera			Teléfono: 430 62 62		
Entrevistador: Sandra Pineda			Ciudad y fecha: 20-02-09		

## DIAGRAMA DE FLUJO

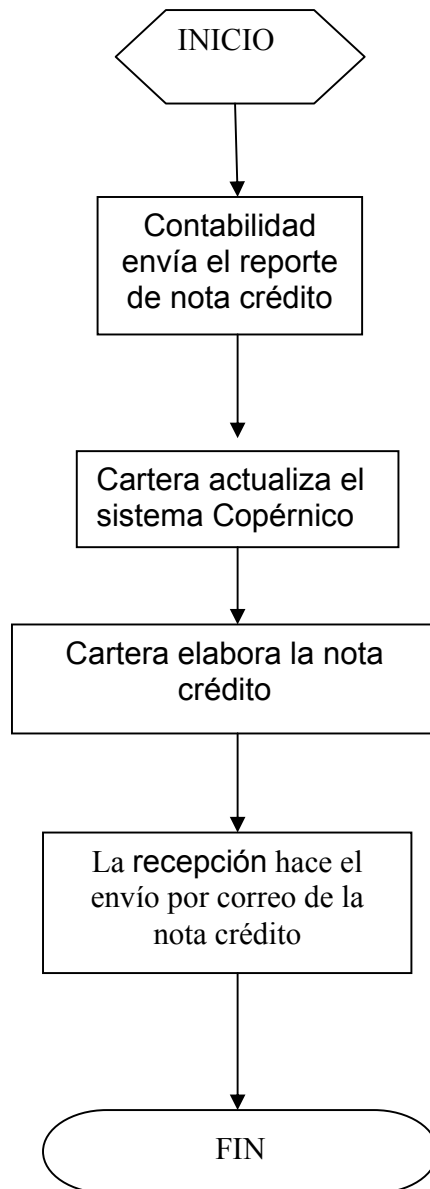



 <b>II. ENCUESTA POR UNIDAD DOCUMENTAL</b>			
1. Dependencia Productora: Cartera		2. Nombre de la Unidad Documental: NOTA CREDITO	
Definición: se elabora una nota crédito cuando la empresa concede descuentos y rebajas que no estén liquidados en la factura o cuando los clientes hacen devoluciones totales o parciales de las mercancías, para su contabilización se usa un comprobante llamado nota crédito. Pueden ser de tres tipos NOTA CREDITO POR PUBLICIDAD: el distribuidor contrata publicidad radial, periódicos etc., y envía una factura a Durespo soportada por las facturas de la publicidad contratada. NOTA CREDITO POR SERVICIO DE REPARACION: algunos distribuidores prestan servicio técnico en sus instalaciones el cual cobran a Durespo en caso de ventas realizadas en almacenes de cadena. En este caso estos valores son deducidos de facturas por pagar que tenga el distribuidor. NOTA CREDITO POR DESCUENTOS ASIGNADOS POR EL DIRECTOR DE LINEA. El documento físico se imprime y se envía al cliente.			
3. Caracteres Externos:			
3.1. Soporte		3.2. Formato	
Papel	X	Expediente	
Cinta magnética		Documento Simple	x
Microfilme		Libro	
¿Cual Otro?	software Copernico	otro	
3.3. Ordenación: numérico			
3.4. Estado de Conservación: bueno			
4. Normas que regulan la producción y el trámite: normas establecidas internamente por la gerencia para las funciones de cartera. Código de comercio.			
5. Trámite: el departamento de contabilidad envía el reporte de notas crédito a elaborar a la jefa de cartera. Esta procede a cruzar la información con la cartera del cliente y se genera la nota crédito anotando el número de factura. Finalmente se imprimen y en la recepción se procede al envío por correo.			
Original: 1		Número y destino de las Copias: ninguno	
7. La información contenida se halla registrada o condensada en otra:			
Si	x	Donde: contabilidad	
No			



8. Documentos que conforman esta unidad documental: reporte notas crédito enviado por contabilidad y nota crédito (medio magnético).					
9. Oficinas que tienen alguna relación con el trámite: contabilidad, cartera, recepción.					
10. Con que periodicidad se produce:					
Semanal		¿Cual otra?		Mensual	
Diaria	x				
11. Por cuanto tiempo se conserva en el archivo de gestión y quien lo establece: la nota crédito se envía físicamente al cliente y en la empresa se deja en medio magnético en el software de copérnico permanentemente. El reporte de nota crédito se conserva permanentemente en el archivo central. Esto lo establece la misma dependencia productora					
12. En el archivo de gestión la consulta		La misma oficina	x		
		¿Cuales otras oficinas? Oficina líneas de productos y sus respectivos directores.			
¿Por que la consultan? Para verificar información de sus distribuidores.					
13. ¿Esta unidad ha sido objeto de transferencias del archivo de gestión a otros archivos?					
Central	x	¿Cual Otro?			
Histórico		¿Con que periodicidad se realizan? Anual			
14. En el archivo central ¿la oficina sigue consultando esta unidad documental?					
Si	x	¿Con que frecuencia? Baja			
No		¿Que años?			
15. ¿Que problemas generales ha observado en la producción trámite y conservación de esta unidad documental? ninguno					
16. Observaciones:					
Nombre del funcionario entrevistado: LUZ CONSUELO BETANCUR					
Cargo: Jefa de Cartera			Teléfono: 430 62 62		
Entrevistador: Sandra M. Pineda			Ciudad y fecha: 20-02-09		

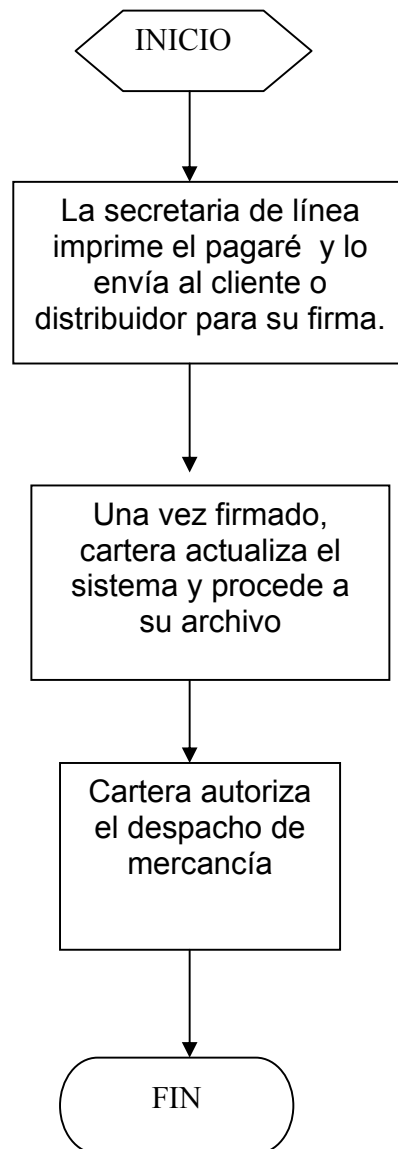
## FLUJOGRAMA




 <b>II. ENCUESTA POR UNIDAD DOCUMENTAL</b>			
1. Dependencia Productora: Cartera		2. Nombre de la Unidad Documental: pagaré	
Definición: pagaré es un título valor mediante el cual una persona se obliga a pagar cierta cantidad de dinero en una fecha determinada.			
3. Caracteres Externos:			
3.1. Soporte		3.2. Formato	
Papel	<input checked="" type="checkbox"/>	Expediente	
Cinta magnética	<input type="checkbox"/>	Documento Simple	<input checked="" type="checkbox"/>
Microfilme	<input type="checkbox"/>	Libro	
¿Cual Otro?		otro	
3.3. Ordenación: no establecida			
3.4. Estado de Conservación: es almacenado en la caja fuerte de gerencia debido a que es un documento de gran importancia ya que respalda la deuda del cliente o distribuidor			
4. Normas que regulan la producción y el trámite: manual de procedimiento interno de Durespo S.A., Código de comercio.			
5. <b>Trámite:</b> cuando es analizada la información de un distribuidor y/o cliente y aprobado el crédito, como último documento requerido, se envía al cliente o distribuidor un pagaré en blanco con sus respectivas instrucciones de diligenciamiento, el cual el cliente y/o distribuidor debe devolver firmado y autenticado en notaría, como respaldo a la deuda adquirida y como requisito para comenzar a despachar sus pedidos. Este envío lo hace la secretaria de líneas junto con la carta de instrucción para diligenciarlo y una carpeta de bienvenida a la empresa como distribuidor, en la cual se especifican líneas y sus precios, formas de pago y garantías. Finalmente la oficina de cartera ingresa los datos del pagaré a una lista en el sistema y posteriormente se archiva en la caja fuerte de gerencia.			
Original: X		Número y destino de las Copias: ninguna	
7. La información contenida se halla registrada o condensada en otra:			
Si	<input type="checkbox"/>	Donde:	
No	<input checked="" type="checkbox"/>		

8. Documentos que conforman esta unidad documental: carta de instrucción de diligenciamiento del pagaré y el pagaré firmado y autenticado en notaría.					
9. Oficinas que tienen alguna relación con el trámite: cartera, secretarías de línea, gerencia.					
10. Con que periodicidad se produce:					
Semanal		¿Cual otra?		Mensual	
Diaria	x				
11. Por cuanto tiempo se conserva en el archivo de gestión y quien lo establece: tres días, establecido por la misma dependencia productora					
12. En el archivo de gestión la consulta		La misma oficina	x		
		¿Cuales otras oficinas?			
¿Por que la consultan?					
13. ¿Esta unidad ha sido objeto de transferencias del archivo de gestión a otros archivos? Si					
Central		¿Cual Otro? Desde su creación permanece en el archivo de gerencia			
Histórico		¿Con que periodicidad se realizan?			
14. En el archivo central ¿la oficina sigue consultando esta unidad documental?					
Si		¿Con que frecuencia?			
No		¿Que años?			
15. ¿Que problemas generales ha observado en la producción trámite y conservación de esta unidad documental? Algunos distribuidores se niegan a firmar el pagaré como constancia de su deuda con la empresa, por ello se conservan los pagarés firmados voluntariamente por el cliente y/o distribuidor. Eventualmente pérdidas en el archivo central (por esta razón actualmente se conserva en gerencia). Hasta el momento no se les ha aplicado ningún sistema de archivo (cronológico, numérico, alfanumérico, etcétera), lo que dificulta su consulta ágil y oportuna.					
16. Observaciones: actualmente se tiene un listado con los nombres de los pagarés firmados. El lugar del pagaré debe ser dentro del respectivo expediente.					
Nombre del funcionario entrevistado: Luz Consuelo Betancur					
Cargo: Jefa de Cartera			Teléfono: 430 62 62		
Entrevistador: Sandra M. Pineda			Ciudad y fecha: 20-03-09		

## FLUJOGRAMA



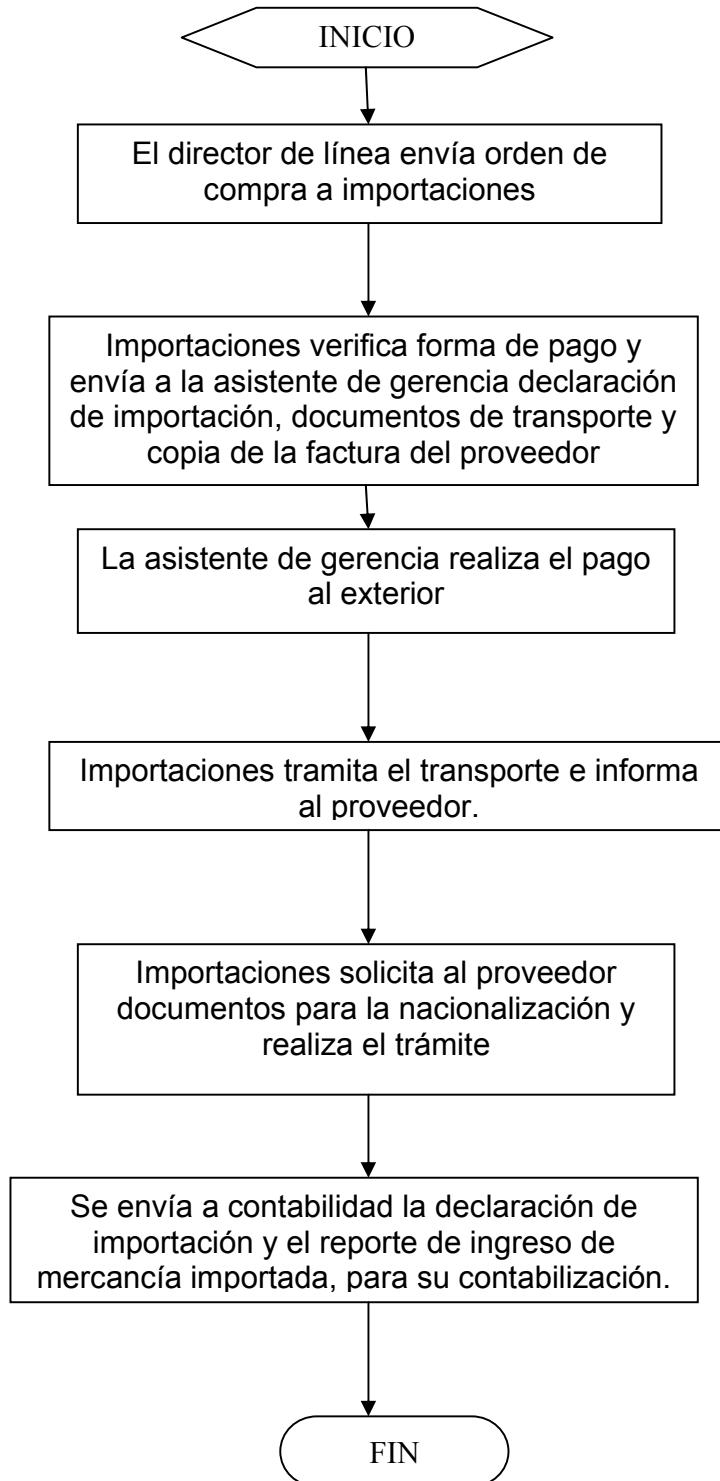
 <b>ENCUESTA ESTUDIO UNIDAD DOCUMENTAL</b>			
<b>I. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA</b>			
1. Ubicación dentro de la estructura orgánica: GERENCIA/IMPORTACIONES			
2. Funciones básicas de la oficina			
<p>Gestionar la consecución de la documentación del exterior necesaria para el proceso de la importación. Tramitar la nacionalización de todas las importaciones que llegan a la empresa por puerto, marítima y aérea. Obtener y conservar los documentos que soportan la operación de importación y presentarlos cuando lo requiera la autoridad aduanera. Atender las solicitudes de información y pruebas y en general cumplir con las exigencias, requisitos y condiciones establecidas en las normas correspondientes que reglamentan el régimen de importación.</p>			
3. Unidades documentales que tramita			
Importación de maquinaria, importación de repuestos, requerimientos de Aduana.			
4. Realizan selección y descarte documental? SI ___ NO x			
5. Sistema de organización de los archivos de gestión			
Asuntos X	Cronológica X	Código	Cual Otro?
6. ¿Que volumen documental se produce anualmente en promedio?			
Metros Lineales		Unidades: 25	

		<b>II. ENCUESTA POR UNIDAD DOCUMENTAL</b>	
1. Dependencia Productora: importaciones		2. Nombre de la Unidad Documental: importación	
Importación: Es la introducción de mercancías (maquinaria y repuestos) de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional. También se considera importación la introducción de mercancías procedentes de Zona Franca Industrial de Bienes y de Servicios, al resto del territorio aduanero nacional.			
3. Caracteres Externos:			
3.1. Soporte		3.2. Formato	
Papel	x	Expediente	x
Cinta magnética		Documento Simple	
Microfilme		Libro	
¿Cual Otro?	COPERNICO	otro	
3.3. Ordenación: por asunto			
3.4. Estado de Conservación: bueno			
4. Normas que regulan la producción y el trámite: manual de procedimiento interno de Durespo S.A., decreto 2685 del 28 de diciembre de 1999 (Estatuto Aduanero). Resolución DIAN 4240 de 2000, el arancel de aduanas.			
5. <b>Trámite:</b> cada director de línea envía a la dependencia importaciones el la confirmación del pedido y la copia final de la orden de compra y confirma la forma de pago. Se envía a la asistente de gerencia para que se tramite el pago. Una vez realizado envía copia al auxiliar de importaciones. Posteriormente el auxiliar de importaciones coordina los detalles de transporte de la mercancía e informa al proveedor. A su vez solicita al proveedor el envío de los documentos necesarios para la nacionalización a través de correo expreso. Luego se realiza el trámite para la nacionalización de la mercancía según el caso: importación aérea, marítima, vía terrestre. Envía a contabilidad los documentos para su contabilización.			
Original: dependencia importaciones		Número y destino de las Copias: gerencia (declaración de importación, documentos de transporte y copia de la factura del proveedor). Contabilidad (declaración de importación y reporte de entrada de mercancía importada).	
7. La información contenida se halla registrada o condensada en otra:			
Si	x	Donde: en gerencia ya que allí se realizan los pagos al exterior. En contabilidad, para asentar los pagos.	
No			

8. Documentos que conforman esta unidad documental: registro o licencia de importación (cuando aplica), factura comercial, declaración andina de valor y sus documentos soporte, documentos de transporte (conocimiento de embarque, guía aérea, carta de porte según el modo de transporte que se utilice), certificado de origen (cuando aplica), certificado de sanidad (cuando aplica), lista de empaque, mandato, declaración de exportación o documentos que acredite la operación de exportación del país procedente, carta del seguro.			
9. Oficinas que tienen alguna relación con el trámite: gerencia para pagos al exterior, contabilidad para soporte contable, directores de línea.			
10. Con que periodicidad se produce:			
Semanal		¿Cual otra?	Mensual
Diaria	x		
11. Por cuanto tiempo se conserva en el archivo de gestión y quien lo establece: permanentemente, establecido por la empresa.			
12. En el archivo de gestión la consulta		La misma oficina	x
		¿Cuales otras oficinas?	
¿Por que la consultan?			
13. ¿Esta unidad ha sido objeto de transferencias del archivo de gestión a otros archivos?			
Central	x	¿Cual Otro?	
Histórico		¿Con que periodicidad se realizan? Anual	
14. En el archivo central ¿la oficina sigue consultando esta unidad documental?			
Si		¿Con que frecuencia?	
No	x	¿Que años?	
15. ¿Que problemas generales ha observado en la producción trámite y conservación de esta unidad documental? No se ha realizado ningún expurgo o valoración documental, a pesar que se tiene claro cuanto tiempo se debe conservar el expediente ( cinco años)			
16. Observaciones: también se alimenta un archivo de Excel llamado BIBLIA donde se consignan todas las órdenes de compra con sus respectivos gastos, para la liquidación total.			
Nombre del funcionario entrevistado: Juan Vélez Echeverri			
Cargo: Jefe de importaciones		Teléfono: 430 62 62	
Entrevistador: Sandra M. Pineda		Ciudad y fecha: 29-01-09	



## DIAGRAMA DE FLUJO



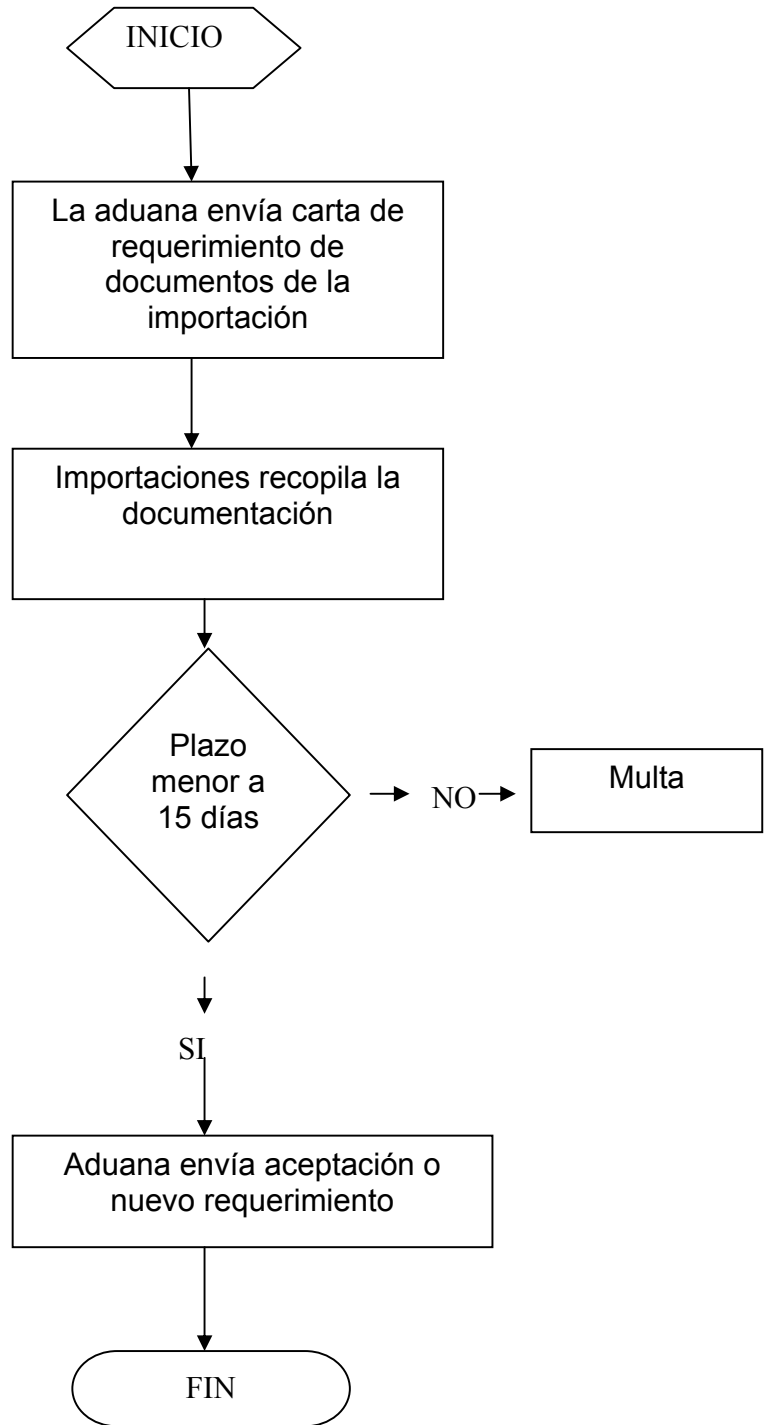


## II. ENCUESTA POR UNIDAD DOCUMENTAL

1. Dependencia Productora: Importaciones		2. Nombre de la Unidad Documental: Requerimiento de aduanas	
Definición: comunicación en la cual la aduana solicita el envío de los soportes del tipo de negociación realizado a determinada fecha, para verificar su legalidad.			
3. Caracteres Externos:			
3.1. Soporte		3.2. Formato	
Papel	<input checked="" type="checkbox"/>	Expediente	<input type="checkbox"/>
Cinta magnética	<input type="checkbox"/>	Documento Simple	<input checked="" type="checkbox"/>
Microfilme	<input type="checkbox"/>	Libro	<input type="checkbox"/>
¿Cual Otro?	sistema copérmico	otro	<input type="checkbox"/>
3.3. Ordenación: numérica			
3.4. Estado de Conservación: bueno			
4. Normas que regulan la producción y el trámite: manual de procedimiento interno de Durespo S.A., decreto 2685 del 28 de diciembre de 1999 (Estatuto Aduanero). Resolución DIAN 4240 de 2000, el arancel de aduanas.			
5. Trámite: la aduana envía un requerimiento o carta en el cual solicita el envío de los soportes que respaldan la importación en un plazo máximo de 15 días. Para establecer la legalidad de la importación. A su vez el departamento de importaciones se dispone a recopilar la documentación solicitada y procede a su envío. Finalmente la aduana envía una carta (auto de archivo) en la cual informan la determinación tomada respecto a esta importación.			
Original: X		Número y destino de las Copias: ninguna	
7. La información contenida se halla registrada o condensada en otra:			
Si	<input type="checkbox"/>	Donde:	
No	<input checked="" type="checkbox"/>		

8. Documentos que conforman esta unidad documental: carta de requerimiento de aduana, respuesta de la empresa con los anexos correspondientes y la carta o auto de archivo.				
9. Oficinas que tienen alguna relación con el trámite: ninguna				
10. Con que periodicidad se produce:				
Semanal		¿Cual otra?	ocasional	Mensual
Diaria				
11. Por cuanto tiempo se conserva en el archivo de gestión y quien lo establece: 1 año, establecido por la misma dependencia				
12. En el archivo de gestión la consulta		La misma oficina	x	
		¿Cuales otras oficinas?		
¿Por que la consultan? Para verificar información de la importación				
13. ¿Esta unidad ha sido objeto de transferencias del archivo de gestión a otros archivos?				
Central	x	¿Cual Otro?		
Histórico		¿Con que periodicidad se realizan? Anual		
14. En el archivo central ¿la oficina sigue consultando esta unidad documental?				
Si	x	¿Con que frecuencia? baja		
No		¿Que años?		
15. ¿Que problemas generales ha observado en la producción trámite y conservación de esta unidad documental? Ninguno				
16. Observaciones:				
Nombre del funcionario entrevistado: JUAN VELEZ ECHEVERRI				
Cargo: Jefe de importaciones		Teléfono: 430 62 62		
Entrevistador: Sandra Pineda		Ciudad y fecha: 29-01-09		

## FLUJO GRAMA





## ENCUESTA ESTUDIO UNIDAD DOCUMENTAL

### I. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA

1. Ubicación dentro de la estructura orgánica: GERENCIA / RECURSOS HUMANOS

2. Funciones básicas de la oficina

Reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación del personal para la empresa. Elaborar quincenalmente la nómina de los empleados y realizar los aportes a seguridad social. Elaborar planes de desarrollo para los empleados, el diseño de los perfiles para cada cargo, coordinar programas de salud ocupacional y seguridad industrial, establecer políticas de administración de personal y procesos disciplinarios.

3. Unidades documentales que tramita

Nómina, planilla unificada de seguridad social, hojas de vida, historia laboral (actualmente tiene a cargo 183 historias laborales), novedades de nómina, documentación SENA, certificados y cartas.

4. Realizan selección y descarte documental? SI \_\_\_ NO x

5. Sistema de organización de los archivos de gestión

Asuntos X

Cronológica X

Código

Cual Otro?

6. ¿Que volumen documental se produce anualmente en promedio?

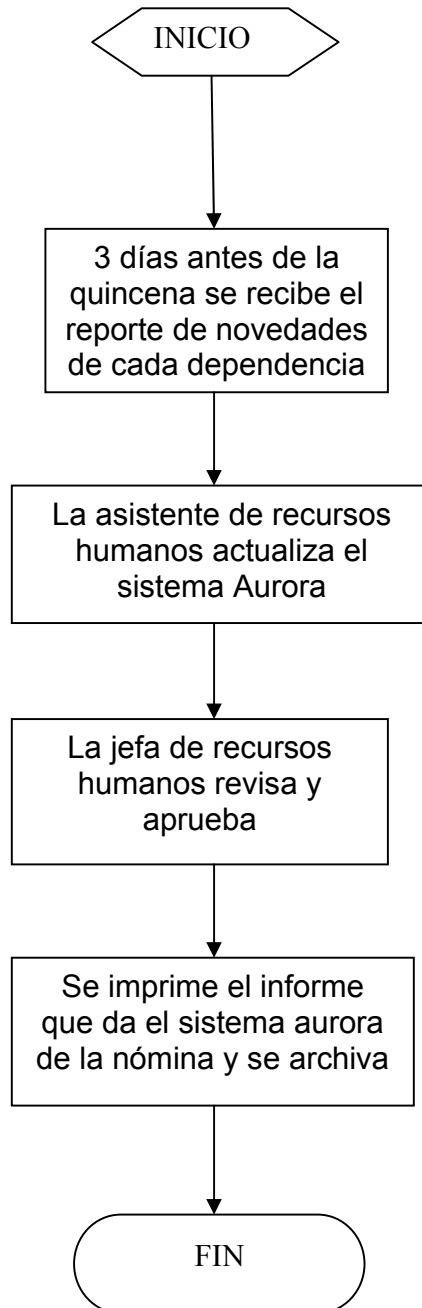
Metros Lineales

Unidades: 7 carpetas


 <b>II. ENCUESTA POR UNIDAD DOCUMENTAL</b>				
1. Dependencia Productora: recursos humanos		2. Nombre de la Unidad Documental: nómina		
Definición: relación nominal de cada una de las personas o trabajadores que presten servicios en una empresa han de percibir haberes y justificar con su firma haberlos recibido.				
3. Caracteres Externos:				
3.1. Soporte		3.2. Formato		
Papel	x	Expediente	x	
Cinta magnética		Documento Simple		
Microfilme		Libro		
¿Cual Otro?		otro		
3.3. Ordenación: cronológico				
3.4. Estado de Conservación: bueno				
4. Normas que regulan la producción y el trámite: código laboral				
5. <b>Trámite:</b> cada dependencia (centro de distribución, sala de ventas, mantenimiento) representada por su jefe o director de línea informa por escrito a la dependencia recursos humanos cada una de las novedades generadas en la quincena (incapacidades, accidentes de trabajo, horas extras, solicitudes de préstamos, solicitud de vacaciones, etc.). La asistente de recursos humanos actualiza la información en el sistema llamado Aurora (sistema en el cual se realiza la nómina en la institución). Una vez realizado este proceso la jefa de Recursos Humanos revisa la información y aprueba la nómina. El sistema Aurora imprime un informe de nómina por cada quincena el cual se archiva cronológicamente.				
Original: 1		Número y destino de las Copias: ninguna		
7. La información contenida se halla registrada o condensada en otra:				
Si	x	Donde: en contabilidad para asentar el pago		
No				

8. Documentos que conforman esta unidad documental: informe de nómina por sede (Medellín, Bogotá) de la nómina quincenal (70 folios en promedio quincenal)					
9. Oficinas que tienen alguna relación con el trámite: contabilidad para asentar el pago de la nómina					
10. Con que periodicidad se produce:					
Semanal		¿Cual otra?	Quincenal	Mensual	
Diaria					
11. Por cuanto tiempo se conserva en el archivo de gestión y quien lo establece: un año. La oficina productora.					
12. En el archivo de gestión la consulta			La misma oficina	x	
			¿Cuales otras oficinas?		
¿Por que la consultan? Para atender reclamos de los empleados y por requerimiento de contabilidad.					
13. ¿Esta unidad ha sido objeto de transferencias del archivo de gestión a otros archivos?					
Central	x	¿Cual Otro?			
Histórico		¿Con que periodicidad se realizan? Anual			
14. En el archivo central ¿la oficina sigue consultando esta unidad documental?					
Si	x	¿Con que frecuencia? Baja			
No		¿Que años? El mas reciente.			
15. ¿Que problemas generales ha observado en la producción trámite y conservación de esta unidad documental? Ninguno					
16. Observaciones:					
Nombre del funcionario entrevistado: Cruz Elena Vallejo Carmona					
Cargo: Jefe de Recursos Humanos			Teléfono: 430 62 62		
Entrevistador: Sandra M. Pineda			Ciudad y fecha: 6-03-09		


## FLUJOGRAMA





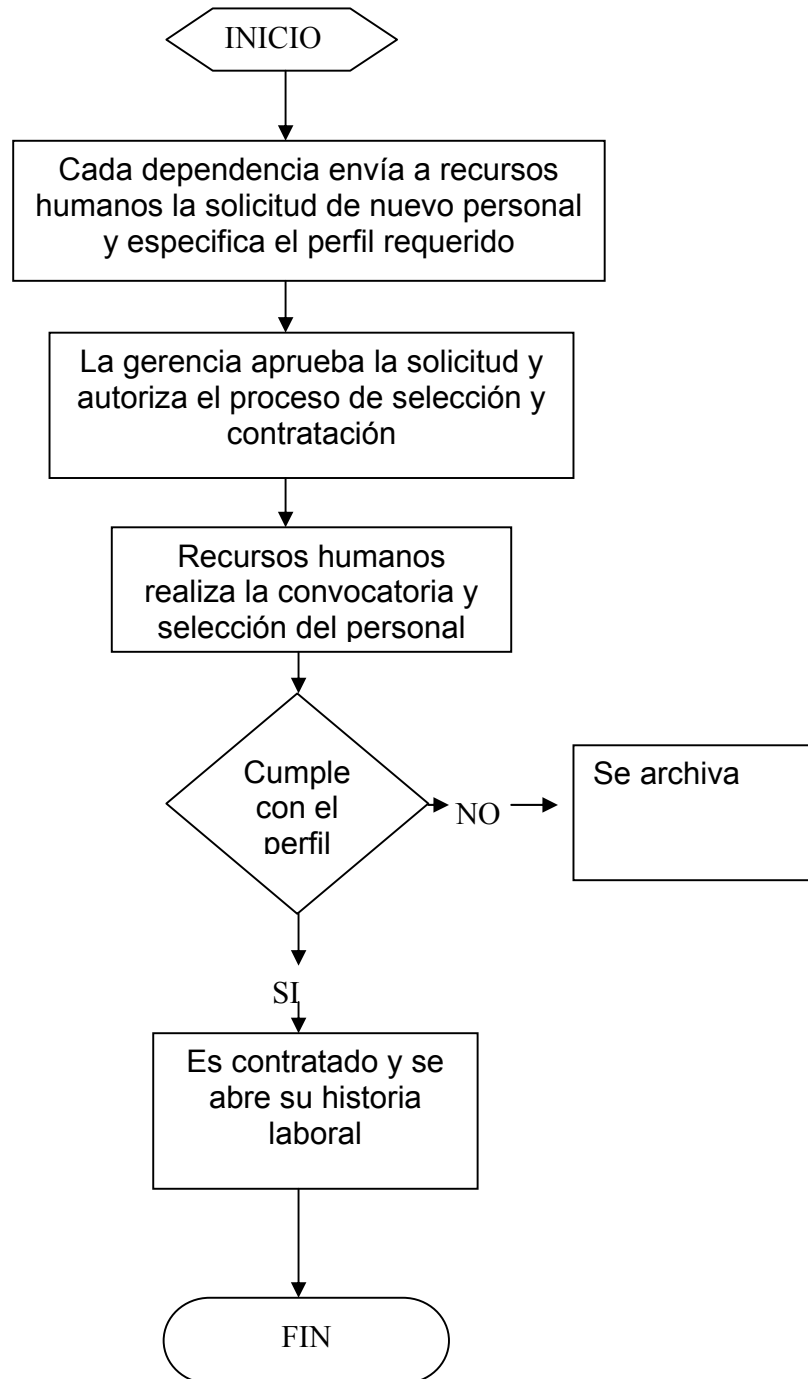
 <b>II. ENCUESTA POR UNIDAD DOCUMENTAL</b>				
1. Dependencia Productora: recursos humanos		2. Nombre de la Unidad Documental: novedades de nómina		
Definición: registro de todas las actividades y/o solicitudes (horas extra, vacaciones, solicitud de cesantías, préstamos, incapacidades, embargos, comisiones, Emi) a actualizar en la nómina quincenalmente.				
3. Caracteres Externos:				
3.1. Soporte		3.2. Formato		
Papel	x	Expediente		
Cinta magnética		Documento Simple	x	
Microfilme		Libro		
¿Cual Otro?	Software Aurora	otro		
3.3. Ordenación: consecutivo por asuntos				
3.4. Estado de Conservación: bueno				
4. Normas que regulan la producción y el trámite: El código laboral				
5. <b>Trámite:</b> 3 días antes de la quincena se recogen las novedades (horas extra, vacaciones, solicitud de cesantías, solicitud de préstamos (educación y vivienda), incapacidades, embargos, comisiones, emi, etc.), con las cuales se actualiza el sistema Aurora, en el cual se elabora la nómina. Una vez registradas y revisadas por la jefa de recursos humanos, se procede a su archivo como soporte de las novedades en la nómina respectiva.				
Original: X		Número y destino de las Copias: ninguna		
7. La información contenida se halla registrada o condensada en otra:				
Si	x	Donde: contabilidad		
No				

8. Documentos que conforman esta unidad documental: solicitud de liquidación de cesantías, solicitudes de préstamo, constancia de incapacidades, solicitudes de vacaciones, reporte de horas extras.					
9. Oficinas que tienen alguna relación con el trámite: contabilidad					
10. Con que periodicidad se produce:					
Semanal		¿Cual otra?		Mensual	
Diaria			quincenal		
11. Por cuanto tiempo se conserva en el archivo de gestión y quien lo establece: el año en curso					
12. En el archivo de gestión la consulta			La misma oficina	si	
			¿Cuales otras oficinas? Ninguna		
¿Por que la consultan? Para verificar información y responder a solicitudes de los empleados					
13. ¿Esta unidad ha sido objeto de transferencias del archivo de gestión a otros archivos? No					
Central	x	¿Cual Otro?			
Histórico		¿Con que periodicidad se realizan? Anual			
14. En el archivo central ¿la oficina sigue consultando esta unidad documental?					
Si	x	¿Con que frecuencia? baja			
No		¿Que años? Recientes			
15. ¿Que problemas generales ha observado en la producción trámite y conservación de esta unidad documental?					
16. Observaciones:					
Nombre del funcionario entrevistado: Cruz Elena Vallejo Carmona					
Cargo: Jefa de Recursos Humanos			Teléfono: 430 62 62		
Entrevistador: Sandra M. Pineda			Ciudad y fecha: 6-03-09		

II. ENCUESTA POR UNIDAD DOCUMENTAL				
				
1. Dependencia Productora: recursos humanos		2. Nombre de la Unidad Documental: Historia Laboral		
Definición: secuencia cronológica de cada una de los trámites realizados durante la vigencia del contrato de un empleado en una empresa. Los cuales quedan soportados en diferentes tipologías documentales las cuales conforman la historia laboral.				
3. Caracteres Externos:				
3.1. Soporte		3.2. Formato		
Papel	<input checked="" type="checkbox"/>	Expediente	<input checked="" type="checkbox"/>	
Cinta magnética		Documento Simple		
Microfilme		Libro		
¿Cual Otro?		otro		
3.3. Ordenación: alfabética				
3.4. Estado de Conservación: bueno ya que tiene asignado un archivador con seguridad en la cual se conservan las 183 carpetas de historias laborales de la sede Itagüí y Bogotá.				
4. Normas que regulan la producción y el trámite: El código laboral, artículo 16 de la ley 594 de 2000, la circular No. 04 de 2003 y la circular No. 012 de 2004.				
5. <b>Trámite:</b> cada dependencia solicita el ingreso de nuevo personal y especifica el perfil. La gerencia autoriza esta contratación y recursos humanos inicia el proceso de convocatoria, entrevista y selección del personal. Una vez aceptado como nuevo integrante de la empresa se procede a la apertura de la historia laboral en la cual quedan consignados cada uno de los documentos anexos en la hoja de vida, se procede a la elaboración y firma del contrato de trabajo y a la afiliación al sistema de salud, pensión y riesgos profesionales, además de la caja de compensación. En este expediente constan todos los soportes de estudios, solicitudes, que genere el empleado durante su permanencia en la empresa.				
Original: X		Número y destino de las Copias: ninguna		
7. La información contenida se halla registrada o condensada en otra:				
Si		Donde:		
No	<input checked="" type="checkbox"/>			

8. Documentos que conforman esta unidad documental: hoja de vida, soportes documentales de estudios y experiencia que acrediten los requisitos del cargo, perfil del cargo, contrato de trabajo, examen médico de ingreso, documentos de afiliaciones a: régimen de salud (EPS), pensión, cesantías, caja de compensación, etc., actos administrativos que señalen las situaciones administrativas del empleado: vacaciones, licencias, permisos, ausencias temporales, pago de prestaciones. Evaluación del desempeño.					
9. Oficinas que tienen alguna relación con el trámite: ninguna					
10. Con que periodicidad se produce:					
Semanal		¿Cual otra?		Mensual	
Diaria			ocasionalmente		
11. Por cuanto tiempo se conserva en el archivo de gestión y quien lo establece: permanentemente, la misma dependencia productora					
12. En el archivo de gestión la consulta			La misma oficina	si	
			¿Cuales otras oficinas? Ninguna		
¿Por que la consultan? Para verificar información y responder a solicitudes de los empleados (préstamos, información de salud, vacaciones, liquidaciones, etc.)					
13. ¿Esta unidad ha sido objeto de transferencias del archivo de gestión a otros archivos? No					
Central		¿Cual Otro?			
Histórico		¿Con que periodicidad se realizan?			
14. En el archivo central ¿la oficina sigue consultando esta unidad documental?					
Si		¿Con que frecuencia? baja			
No	x	¿Que años? Recientes			
15. ¿Que problemas generales ha observado en la producción trámite y conservación de esta unidad documental? La forma de archivo actual (utilizando separación por asuntos dentro de la hoja de vida, es decir, el expediente contiene una serie de separadores con subtítulos por tema, como información tributaria, contratación, seguridad social, etc., que implica una clasificación antes de archivar y sacar todos los folios par ubicar o sacar un documento. Lo cual implica pérdida de tiempo y posibles extravíos. Las hojas de vida del personal de la sede Bogotá D.C., están incompletas, aunque el objetivo es centralizar su administración en Itaguí.					
Nombre del funcionario entrevistado: Cruz Elena Vallejo Carmona					
Cargo: Jefa de Recursos Humanos			Teléfono: 430 62 62		
Entrevistador: Sandra M. Pineda			Ciudad y fecha: 6-03-09		

## FLUJOGRAMA



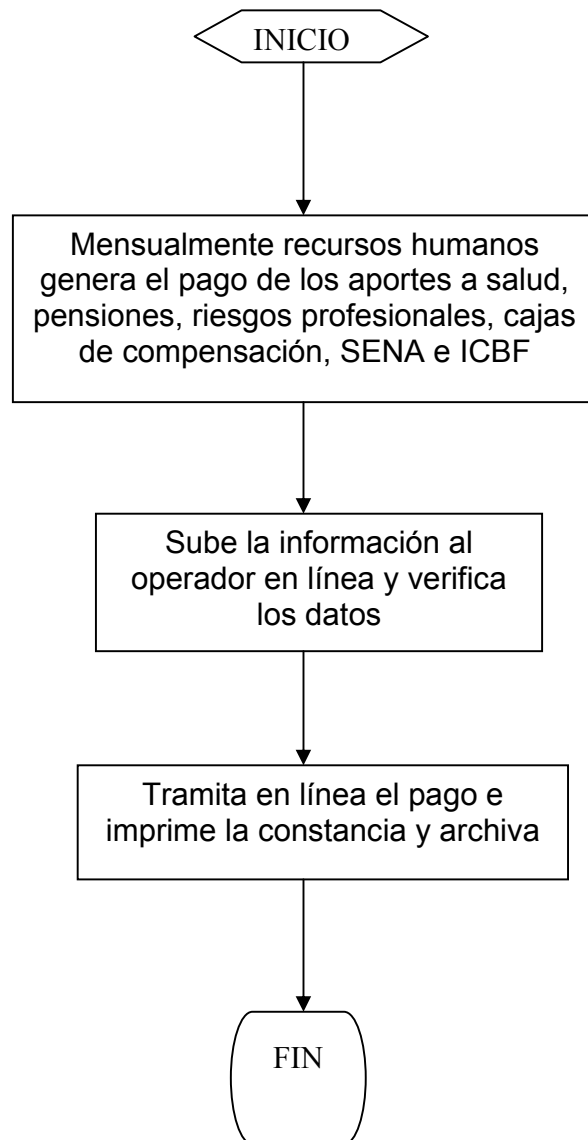


## II. ENCUESTA POR UNIDAD DOCUMENTAL


1. Dependencia Productora: recursos humanos		2. Nombre de la Unidad Documental: planilla unificada de seguridad social.	
Definición: Decreto 1931 del 12 de junio de 2006 indica que a partir del primero de agosto de ese año, las empresas que tengan 1.500 o más cotizantes deberán, en forma obligatoria pagar los aportes salud, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación, SENA e ICBF, mediante la Planilla Integrada de Aportes. Para las empresas con 500 o más cotizantes, el decreto establece su ingreso el primero de octubre de este año, para las empresas con 100 o más cotizantes la fecha es el primero de diciembre del presente año y para las que tengan 30 o más cotizantes, la Planilla tiene que empezar a ser utilizada obligatoriamente desde el primero de febrero del próximo año.			
1. Caracteres Externos:			
3.1. Soporte		3.2. Formato	
Papel	x	Expediente	
Cinta magnética		Documento Simple	x
Microfilme		Libro	
¿Cual Otro?		otro	
3.3. Ordenación: cronológica			
3.4. Estado de Conservación: bueno			
4. Normas que regulan la producción y el trámite: El código laboral.			
5. <b>Trámite:</b> el pago de los aportes a salud, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación, SENA e ICBF se genera mensualmente en el sistema Aurora de nómina, luego se sube al operador (enlace operativo) la información, se verifican que estén correctos los datos y se tramita el pago, posteriormente se expide e imprime la constancia de pago que es la que se archiva.			
Original: X	Número y destino de las Copias: ninguna		
7. La información contenida se halla registrada o condensada en otra:			
Si	x	Donde: contabilidad.	
No			

8. Documentos que conforman esta unidad documental: constancia de pago.					
9. Oficinas que tienen alguna relación con el trámite: ninguna					
10. Con que periodicidad se produce:					
Semanal		¿Cual otra?	quincenal	Mensual	
Diaria					
11. Por cuanto tiempo se conserva en el archivo de gestión y quien lo establece: un año, lo establece la misma dependencia.					
12. En el archivo de gestión la consulta			La misma oficina	si	
			¿Cuales otras oficinas? Ninguna		
¿Por que la consultan? Para verificar pagos o por reclamos de los trabajadores.					
13. ¿Esta unidad ha sido objeto de transferencias del archivo de gestión a otros archivos? No					
		¿Cual Otro?			
Central					
Histórico		¿Con que periodicidad se realizan?			
14. En el archivo central ¿la oficina sigue consultando esta unidad documental?					
Si		¿Con que frecuencia?			
No	x	¿Que años?			
15. ¿Que problemas generales ha observado en la producción trámite y conservación de esta unidad documental?					
16. Observaciones:					
Nombre del funcionario entrevistado: Cruz Elena Vallejo Carmona					
Cargo: Jefa de Recursos Humanos			Teléfono: 430 62 62		
Entrevistador: Sandra M. Pineda			Ciudad y fecha: 6-03-09		

## FLUJOGRAMA





 <b>I. ENCUESTA POR UNIDAD DOCUMENTAL</b>			
1. Dependencia Productora: recursos humanos		2. Nombre de la Unidad Documental: SENA	
Definición: relación de las comunicaciones enviadas y recibidas en pro del pago y contratación de aprendices.			
3. Caracteres Externos:			
3.1. Soporte		3.2. Formato	
Papel	x	Expediente	x
Cinta magnética		Documento Simple	
Microfilme		Libro	
¿Cual Otro?		otro	
3.3. Ordenación: cronológico			
3.4. Estado de Conservación: bueno			
4. Normas que regulan la producción y el trámite: El código laboral.			
5. <b>Trámite:</b> la empresa esta constantemente comunicada con el SENA con el fin de establecer mecanismos para la contratación de practicantes o en su defecto para realizar los pagos (monetización) correspondiente. Una vez acordada la contratación de practicantes se procede a la realización del respectivo contrato.			
Original: X		Número y destino de las Copias: ninguna	
7. La información contenida se halla registrada o condensada en otra:			
Si		Donde:	
No	x		

8. Documentos que conforman esta unidad documental: Resolución sobre número de aprendices y cartas de monetización.				
9. Oficinas que tienen alguna relación con el trámite: ninguna				
10. Con que periodicidad se produce:				
Semanal		¿Cual otra?		Mensual
Diaria			semestral	
11. Por cuanto tiempo se conserva en el archivo de gestión y quien lo establece: un año				
12. En el archivo de gestión la consulta		La misma oficina	si	
		¿Cuales otras oficinas? Ninguna		
¿Por que la consultan? Para verificar la cantidad de aprendices a contratar en el semestre.				
13. ¿Esta unidad ha sido objeto de transferencias del archivo de gestión a otros archivos? No				
		¿Cual Otro?		
Central				
Histórico		¿Con que periodicidad se realizan?		
14. En el archivo central ¿la oficina sigue consultando esta unidad documental?				
Si		¿Con que frecuencia?		
No	x	¿Que años?		
15. ¿Que problemas generales ha observado en la producción trámite y conservación de esta unidad documental?				
16. Observaciones:				
Nombre del funcionario entrevistado: Cruz Elena Vallejo Carmona				
Cargo: Jefa de Recursos Humanos		Teléfono: 430 62 62		
Entrevistador: Sandra M. Pineda		Ciudad y fecha: 6-03-09		

### **5.1.5 MANUAL PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN COMÚN Y COMPILACIÓN DE LOS FORMATOS ESPECÍFICOS DE CADA DEPENDENCIA.**

Con este manual se quiere dar una guía para toda la institución sobre como tramitar y diligenciar la documentación generada durante los diferentes procesos que se llevan a cabo para el correcto funcionamiento de la institución.

Un manual presenta de forma textual los documentos generados en los diferentes procesos y sus definiciones de forma que el funcionario los aplique de manera fácil y eficaz.

Este manual es realizado teniendo como guía el compendio normas técnicas de documentación del ICONTEC (primera actualización) y está sujeto a cambios por próxima actualización de esta.

#### **5.1.5.1 Documentos comunes**

Los formatos anexos en el presente manual se elaboran teniendo como guía lo establecido por el Archivo General de la Nación en la guía para la implementación de un programa de gestión documental, los cuales están respaldados en la norma ICONTEC para documentación comercial vigente a 29 de junio de 2005 y está sujeta a cambios por actualización.

La formatos anexos se elaboran en papel bond tamaño carta de 75 g., en papel membreteado. (Siempre y cuando sea dirigida a terceros en función de sus relaciones comerciales).

## Recomendaciones generales para la elaboración de la documentación:

- Justificar el texto en los diferentes documentos
- Se utilizará arial 10 a 12 según la extensión del mismo
- Los días de la semana, las estaciones y los meses del año se escriben en minúscula.
- No se separa el signo de moneda de la cifra
- Los años no se separan con puntos ni espacio
- Los números se escriben con números hasta el nueve y en adelante en letras. Excepto cuando estos pertenezcan a un rango dado. Ejemplo: las fechas entre 8 y 15 de abril no habrá clase.
- Los números telefónicos se separan por grupos y con espacios, el indicativo entre paréntesis.
- La hora se escribe en formato internacional.
- En el texto de las cartas es incorrecto usar abreviaturas
- Por economía limitar el uso de negrilla.
- No debe usarse resaltador, no colocar notas al margen rayas y subrayados porque esto afecta la conservación del documento.
- El estilo para la correspondencia es bloque extremo.
- Todos los documentos llevarán una línea final llamada gestión documental en la cual se registrará número de copias y su destinatario y series o subseries de archivo correspondientes.
- La cinta que se utiliza para la impresión debe garantizar y mantener la nitidez del documento.
- La tinta negra para firmar garantiza nitidez en el proceso de microfilmación.

- La transmisión del documento vía fax es un adelanto de información y exige el envío inmediato del original, único respaldo de valor probatorio, si no se recibe el original y el documento transmitido vía fax se encuentra en papel térmico, este se debe fotocopiar para garantizar la permanencia de la información contenida.
- Es uso de grapas, clips y otros elementos metálicos aceleran el deterioro del documento

## CIRCULAR



(sólo para  
circular  
externa)  
DURESPO S.A  
(encabezado sólo para circular interna)

-----  
----- (3 interlíneas)

CIRCULAR N° 001

-----  
----- (3 interlíneas)

CÓDIGO DEPENDENCIA-Número de serie y/o subserie (opcional)

----- (2 interlíneas)

Ciudad, fecha  
----- ( 2 interlíneas )

DESTINATARIOS  
----- ( 2 interlíneas )

Asunto: (Síntesis del tema de la Circular)

-----  
----- (3 interlíneas)

Texto.....  
.....  
.....  
.....

----- ( 2 interlíneas )

Despedida

----- ( 3 interlíneas )

NOMBRE DEL REMITENTE  
Cargo

----- ( 2 interlíneas )

Anexos: (opcional)

----- ( 1 interlinea )

**Datos del transcriptor**

*GESTIÓN DOCUMENTAL.*

*Original: RRHH(Serie: Circulares, Subserie: Circulares Externas, Subserie: Circulares Internas)*

*Copia: Destinatario.*

## **INSTRUCTIVO PARA ELABORACIÓN DE CIRCULAR**

**CIRCULAR:** Comunicación interna o externa de carácter general informativa o normativa, con el mismo texto o contenido, se utiliza para dar a conocer actividades internas de la Institución, así como las normas generales, cambios, políticas y asuntos de interés común. Las circulares internas se elaboran en papel tamaño carta sin papel con membrete y logotipo, las cuales serán firmadas por la Jefa de Recursos Humanos y las externas se deben elaborar en papel con membrete y logotipo, las cuales serán firmadas por el Gerente General y la Gerente Administrativa. Se deben elaborar en papel bond (75gr), tamaño carta.

Márgenes: Superior 5 cm., Izquierdo 4 cm., Inferior y Derecho 3 cm.

Paginación: Se escribe el número de página entre dos y tres centímetros del borde superior de la hoja, contra el margen derecho. De dos a cuatro interlíneas debajo del número de página se escribe el primer párrafo de la(s) página(s) subsiguiente(s).

Partes de la circular

Encabezado: Se escribe centrado, con mayúscula sostenida y sin negrilla DURESPO S.A, sólo para circulares internas. No se hace necesario el encabezado en circulares externas debido a que se imprimirá en papel membreteado.

Título y número: Título "CIRCULAR", centrado, en mayúscula sostenida sin negrilla y el número consecutivo de la misma, que será llevado por la Jefa de Recursos Humanos (Número consecutivo es independiente para internas y externas e inicia con 001 cada año).

Código: Números que identifican la dependencia productora. Al margen izquierdo se escribe el código de la serie y/o subserie al cual corresponde la circular interna o externa según sea el caso, separando estos dos números con un punto (no se ha implementado aún en la empresa)

Ciudad y fecha: Para circular interna: Escriba ciudad, seguida de coma (,) se escribe la fecha. Itagüí, 15 de abril de 2009.

Destinatario: Nombre de los cargos, grupos de personas naturales o jurídicas, etc. a quienes va dirigida la comunicación (mayúsculas sostenidas). Ejemplo: PARA JEFES DE LINEA Y EL AREA COMERCIAL. (La preposición para no va seguida de dos puntos (:)).

Asunto: (opcional) Constituye la síntesis de la circular, expresado máximo en 4 palabras, con mayúscula inicial y sin subrayar.

Texto: Se escribe a una línea entre renglones y a dos entre párrafos. Redactar el texto en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés y tratando solo un asunto por Circular. Cuando la circular es corta se puede dejar a interlineación de uno y medio entre renglones.

Despedida: Expresión de cortesía que puede ser breve seguida de coma (,) (Atentamente,) o frase de cortesía terminada en punto (.) (Agradecemos su gentil colaboración)




Datos del remitente: Nombres y apellidos en mayúsculas sostenidas. No utilizar negrilla, ni subrayar o centrar. El cargo se anota en la línea siguiente con mayúscula inicial.

Anexos: (Opcional) Consignar la cantidad de hojas o el tipo de anexo.

Datos del transcriptor: Consignar uno de los nombres y la primera letra del apellido.

*NOTA:* La firma o autógrafo debe hacerse con esfero o bolígrafo de tinta negra.

## ACTA


----- (1 interlínea)
TÍTULO Y CARÁCTER DE LA REUNIÓN
----- (1 interlínea)
ACTA No. XX
-----
----- (3 interlíneas)
-----
FECHA: (Ciudad, día mes año)
----- (1 interlínea)
HORA :
----- (1 interlínea)
LUGAR: (Sitio donde se realizó la reunión)
-----
----- ( 2 interlíneas)
ASISTENTES: NOMBRES APELLIDOS, Cargo.
_____, _____
_____, _____
-----
----- (2 interlíneas)
INVITADOS: NOMBRES Y APELLIDOS, Cargo
_____, _____
_____, _____
-----
----- (2 interlíneas)
AUSENTES: NOMBRES Y APELLIDOS, Cargo - Calidad de miembro dentro del Comité.
_____, _____
_____, _____
-----
----- (2 interlíneas)
ORDEN DEL DÍA:
----- (1 interlínea)
1o. Verificación de Quórum
2o. Lectura, discusión y aprobación del Acta anterior.
3o. Discusión y aprobación Tabla de Retención Documental de _____
_____
_____
-----
----- (2 interlíneas)
DESARROLLO:
----- (1 interlínea)



símbolo (#) ni la abreviatura (No.). De dos a tres interlíneas debajo del número de página se escribe el primer párrafo de la(s) página(s) subsiguiente(s).

Partes del acta:

Encabezado: DURESPO S.A (corresponde al logotipo de la empresa).

Título: Escribir, en mayúsculas sostenida y centrado el nombre del organismo (grupo que se reúne) y el carácter de la reunión.

ACTA No.\_\_\_: Escribir centrado, en mayúsculas sostenidas y sin negrilla ACTA No.\_\_\_. Escribir el número consecutivo que corresponda a la respectiva sesión; iniciando con 01 cada año.

Fecha: Escribir el nombre de la ciudad y la fecha, separado con coma (,) donde se realizó la reunión.

Hora: Escribir la hora de inicio y de finalización de la reunión de siguiente forma: 9:30 a 14:30 Horas.

Lugar: Escribir el nombre del lugar o sede donde se realiza la reunión.

Asistentes: Nombres y apellidos en mayúscula inicial, de los integrantes del organismo que asistieron a la reunión. Frente a cada nombre se escribe el cargo que ocupa en el organismo. (Separado con coma (,) y la primera letra con mayúscula). Se sigue el orden jerárquico establecido para la reunión, en caso de igual jerarquía, en orden alfabético por apellido o por entidades según el caso. Se debe aclarar cuando una persona va en representación de otra.

Invitados: Nombres y apellidos en mayúscula inicial, de los invitados que participaron en la reunión. Frente a cada nombre se escribe el cargo o título profesional (Separado con coma (,) y la primera letra con mayúscula).

Ausentes: Nombres y apellidos en mayúscula inicial, de los integrantes del organismo que no asistieron a la reunión. Frente a cada nombre se escribe el cargo que ocupa en el organismo. (Separado con coma (,) y la primera letra con mayúscula).

Orden del día: Con números arábigos relacionar los puntos reglamentarios (Verificación de quórum y Lectura y aprobación del acta anterior) los mismo que los temas a tratar en dicha reunión.

Desarrollo: Con números arábigos identificar cada punto del desarrollo del texto, escrito a interlineación sencilla entre renglones y a dos entre párrafos (Escribir en tiempo pasado).

Convocatoria: Si se programa nueva reunión, se escribe la fecha, la hora y el lugar de la próxima reunión.

Firmas, nombres y cargos: Escribir el nombre completo de los firmantes responsables y en la línea siguiente se escribe el cargo que ocupa en el organismo.

*NOTA:* En el espacio dejado sobre el nombre, los firmantes deben estampar su autógrafo o rúbrica (con esfero o bolígrafo cuya tinta sea negra). Los nombres y cargos de los firmantes se reparten de manera que el de mayor jerarquía quede contra el margen izquierdo y el que le sigue en el mismo renglón hacia la derecha.

Datos del transcriptor: Finalmente se escribe el nombre la primera letra del apellido del transcriptor.

Anexos: cuando en el desarrollo de la sesión se presentan documentos que sustentan una información, estos se adjuntan al acta.

Aspectos generales:

Toda Acta expresa lo tratado en la reunión sin describir detalles intrascendentales. Los párrafos deben ser concisos, claros y que hagan énfasis en las determinaciones tomadas. Sin embargo, por solicitud expresa, se anotan las discrepancias. Se anota el nombre completo de la persona que presenta una moción o proposición, pero no es necesario anotar el nombre de quienes se adhieren a ella. Cuando hay lugar a votación, se anota el número de votos a favor y el número de votos en contra o en blanco. Se redactan en tiempo pasado y la presentación de originales debe ser impecable. Las páginas subsiguientes se deben identificar de 2 a 3 cm del borde superior de la hoja (junto con la paginación) al margen izquierdo en el cual conste nombre de la reunión y el número de acta correspondiente) esto para prevenir extravíos.

## LA CARTA



----- (1 interlínea)  
(Cód. Dependencia)-(Cód. Serie y/o Subserie) Radicado No. XXXX-XX  
----- (1 interlínea)

Ciudad

-----  
----- (3 interlíneas )  
-----

Señor, Doctora, Ingeniero, Licenciado (Según el caso)

NOMBRES Y APELLIDOS

Cargo

Denominación o Razón Social de la Entidad

Dirección

Domicilio

----- (2 interlíneas )  
-----

Asunto: (opcional)

-----  
----- (2 interlíneas)

Saludo (expresión opcional) Ej. Cordial saludo señor Forero:

----- (1 interlínea)

Texto.....

.....

.....

.

-----  
----- (2 interlíneas )

Despedida,

-----

-----

----- (4 interlíneas )  
-----

NOMBRE DEL REMITENTE

Cargo

-----

----- (2 interlíneas )

Anexos: (opcional)

----- (1 interlínea )

Datos del transcriptor

*GESTIÓN DOCUMENTAL*

*Original: Persona natural y/o jurídica (destinatario)*

*1ª Copia: Dependencia Productora*

## **INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAMIENTO DE LA CARTA**

CARTA: Es una comunicación escrita, que tiene como objetivo principal dar un mensaje, se emplearán para responder oficios, suministrar información y presentar solicitudes fuera de la Entidad. Podrán ser dirigidas a personas naturales y/o jurídicas, según sea el caso. Únicamente el original (y las copias que se dirijan a otros destinatarios si es el caso) se imprime(n) en papel con membrete y logotipo.

- MÁRGENES: Superior 5 cm., Izquierdo 4 cm., Inferior y Derecho 3 cm.
- PAGINACIÓN: Se escribe el número de página entre dos y tres centímetros del borde superior de la hoja, contra el margen derecho. De dos a cuatro interlíneas debajo del número de página se escribe el primer párrafo de la(s) Página(s) subsiguiente(s).

Partes de la carta:

Número: la numeración es consecutiva según lo establece el Código de Comercio. Le puede anteceder el código de dependencia, determinado por la empresa. Una vez establecida la codificación por dependencias y la identificación de las series y subseries documentales (según las tablas de retención documental) se establecerá el código de la siguiente forma: primero los números que identifican la dependencia productora seguida de guión (-), colocar los números que identifican la serie o subserie que corresponda, separando estos dos números con un punto. A continuación del código consignar el número de radicado de la comunicación.

Ciudad y fecha: se anota el nombre de la ciudad y la fecha de envío.



Datos del destinatario: se dirigen en forma personalizada, es decir, a un funcionario específico, o en su defecto a la dependencia responsable. No colocar negrilla ni subrayar, no use abreviaturas, en lo posible escriba los dos apellidos del destinatario, escribir el nombre de la ciudad aún tratándose de correspondencia local. Escriba el nombre del departamento o país cuando va dirigida a otro lugar. Los nombres de cargos demasiado extensos pueden repartirse en dos líneas para guardar armonía con los datos restantes. No se abrevian las palabras calle, carrera, avenida y otras. Las siglas se escriben respetando su origen.

Asunto: (Opcional) Constituye la síntesis del tema de la carta, expresado Máximo en 6 palabras, con mayúscula inicial y sin subrayar. Se coloca al margen izquierdo de la hoja.

Saludo: (Opcional) Ejemplo: Apreciado doctor Ramírez. Para las damas se acostumbra el nombre y para los caballeros el apellido. Se escribe a tres interlíneas de los datos del destinatario cuando no hay asunto y a dos cuando lo hay.

Texto: Se escribe a una línea entre renglones y a dos entre párrafos. Redactar el texto en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés, omitiendo temas personales y tratando sólo un asunto por carta. En las hojas subsiguientes se puede utilizar sin el logotipo o razón social. La calidad del papel debe ser el mismo, contienen la línea de identificación (con el nombre del destinatario o la razón social y la paginación). El primer párrafo de las hojas subsiguientes inicia de 2 a 4 interlíneas de la identificación. La última página debe contener como mínimo el párrafo de cierre antes de la despedida

Despedida: Expresión de cortesía que puede ser breve seguida de coma (,) (Atentamente,) o frase de cortesía terminada en punto (.) (Agradecemos su gentil colaboración.).

Datos del remitente: Nombres y apellidos en mayúsculas sostenidas.

No utilizar negrilla, subrayar o centrar. El cargo se anota en la línea siguiente con mayúscula inicial. El remitente es el Jefe de Dependencia (Oficina, División, Grupo de Trabajo, Unidad, Presidente o Secretario de Comité) según lo autorizado en Manuales de Métodos y Procedimientos de la respectiva dependencia.

Anexos: (Opcional) Consignar la cantidad de hojas o el tipo de anexo.

Datos del transcriptor: Consignar uno de los nombres y la primera letra del apellido.

**NOTA:** La firma o autógrafo debe hacerse con estero o bolígrafo de tinta negra.

**CONSTANCIAS O CERTIFICADOS**

Código  
----- (3 interlíneas)  
-----  
-----  
Medellín, 6 de mayo de 2009  
-----  
-----  
-----  
LA JEFA DE RECURSOS HUMANOS  
-----  
-----  
-----  
HACE CONSTAR:  
-----  
----- (3 interlíneas)  
-----  
Que.....  
.....  
.....  
.....  
-----  
----- (2 interlíneas)  
Esta constancia se expide para  
.....  
.....  
-----  
----- (4 a 6 interlíneas)  
-----  
CRUZ ELENA VALLEJO CARMONA  
-----  
----- (2 interlíneas)  
Sandra P.

*GESTIÓN DOCUMENTAL  
Original: Persona natural y/o jurídica (destinatario)  
1ª Copia: Dependencia Productora*

## **INTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE CONSTANCIAS O CERTIFICADOS**

Certificado: documento de carácter probatorio, público o privado, que asegura la veracidad y la legalidad de un hecho o un acto solemne (acontecimiento acompañado de formalidades necesarias para la validez de un acto judicial, ceremonia, juramento o norma).

Constancia: documento de carácter probatorio en el que se describen hechos o circunstancias que no requieren solemnidad. Márgenes: superior 5 cm, izquierdo 4 cm, derecho e inferior 3 cm. El encabezado de las páginas subsiguientes entre 2 cm y 3 cm.

Partes del certificado o constancia:

Número: la numeración es consecutiva. Le puede anteceder el código de dependencia, determinado por la empresa. Se escribe a dos o tres interlíneas del membrete o logotipo.

Ciudad y fecha: se anota el nombre de la ciudad y la fecha de envío.

Cargo: el cargo de la persona responsable se anota en mayúscula sostenida, centrado, precedido de los artículos EL o LA, a tres o cuatro interlíneas de la fecha.

Identificación: las expresiones CERTIFICA o HACE CONSTAR, seguidas de dos puntos (:) se escribe a tres o cuatro interlíneas del cargo, centradas y en mayúscula sostenida, puede utilizarse negrita.

Texto: el texto se inicia con la conjunción que, a la que siguen los datos del solicitante que pueden ser: el nombre completo del solicitante y el número de identidad en mayúscula sostenida, de igual forma si es el nombre de una empresa con su respectivo NIT. Se emplea interlineación uno y medio a dos entre renglones y dos entre párrafos. La presentación debe ser impecable sin errores técnicos ni gramaticales. En el último párrafo se especifica el motivo por el cual se expide la certificación y de preferencia se incluye el destinatario.

Firmante: el nombre de la persona responsable se escribe en mayúscula sostenido, de cuatro a seis interlíneas del último renglón del texto.

Datos del transcriptor: Consignar uno de los nombres y la primera letra del apellido.

#### 5.1.5.2 Documentación sustantiva

Documentación producida por cada dependencia en el desarrollo de sus funciones. En este se presenta una compilación de algunos formatos generados por cada dependencia (ya que la documentación generada en algunos casos es por el sistema y es de carácter confidencial) en el ejercicio de su quehacer teniendo en cuenta las encuestas realizadas en cada dependencia (cartera, importaciones y recursos humanos), para conocimiento de toda la entidad. ANEXOS.

## **6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 CONCLUSIONES**

Es de gran importancia normalizar la producción documental para todas las dependencias, lo cual generará un mejor ambiente y tranquilidad en las mismas y a su vez una mejor imagen institucional.

Los archivos son una gran fuente de información y necesitan de nosotros los archivistas para ayudar a las empresas a conservar allí información realmente valiosa y a tomar decisiones en cuanto a su destrucción.

Lo más importante dentro de la archivística es lograr generar conciencia dentro de una empresa del valor documental y del alcance de participación que debe tener cada dependencia para que funcione de la mejor manera.

Como archivistas debemos desarrollar la capacidad de liderazgo para salir a sustentar la iniciación de un nuevo proyecto, debemos querer lo que hacemos y hacerlo bien.

### **6.2 RECOMENDACIONES**

Teniendo en cuenta la información arrojada por las encuestas por unidad documental se sugieren las siguientes:

#### **6.2.1 Generales:**

- Continuar con el proceso de normalización de la producción documental para toda la empresa lo que contribuirá a su imagen ante los clientes y proveedores.
- Desarrollar las tablas de retención documental.

- Normalizar el recibo y despacho de la correspondencia
- Realizar las tablas de valoración documental.
- Durespo S.A es una importante empresa en el campo comercial agropecuario y durante mucho tiempo se ha mantenido en los primeros lugares de atención y despachos de pedidos, es por esto que con el montaje del archivo y la aplicación de cada uno de los procesos archivísticos la empresa adquirirá aún mejor imagen corporativa ante el mercado.

#### 6.2.2 Específicas a cada área:

##### Departamento de cartera:

La mayor parte de su documentación esta en medio magnético en el sistema copérnico, el cual se utiliza en toda la compañía para las labores administrativas. Sin embargo la documentación que se maneja físicamente esta constituida en gran parte por fax (reporte de consignación enviados por los clientes). Lo cual no garantiza su permanencia en el tiempo. Los fax como documento de archivo, según su importancia como soporte de una transacción, de la cual no se tiene acceso al documento original, se deben imprimir, para proceder a su archivo.

En el caso de los pagaré firmados por los clientes se deben transferir al archivo general en el cual se ubicarán permanentemente en las estanterías para su consulta, además se digitalizarán en su totalidad (250 pagarés a la fecha), para acceder a ellos (por nombre o NIT de la empresa o cliente) de una forma eficaz.

Para los estudios de crédito se propone archivarlos según su clase que son: estudio de crédito clientes y estudio de crédito distribuidores o revendedores.



En cada una de estas carpetas por cliente o distribuidor se archivará la documentación generada a lo largo del tiempo de relación comercial. Por tal razón se debe proceder a crear o actualizar las carpetas actuales y así tener un control del estado de la documentación de los clientes o distribuidores y responder las consultas más ágilmente.

Dentro de la dependencia no se manejan copias ya que el trámite de la documentación en general se realiza en la misma oficina.

Departamento de importaciones:

En esta dependencia se archiva la documentación por asuntos según el proveedor y por años, lo que facilita su consulta. Es así como la conservación y trámite de la documentación hasta el día de hoy es buena. Se recomienda hacer la transferencia documental cada año al archivo de gestión para disminuir el volumen documental en la oficina.

Departamento de recursos humanos:

En esta dependencia sus series están bien establecidas según sus funciones, solo se debe abordar la conservación de las historias laborales teniendo en cuenta lo establecido en la circular No. 04 de 2003 del Archivo General de la Nación, el cual sugiere un mínimo de documentos que debe contener una historia laboral, los cuales pueden variar de acuerdo a la función de la empresa. Además su organización debe responder a la secuencia de su producción y deben estar debidamente foliados hasta un máximo de 200. También se debe elaborar un control de los documentos contenidos para evitar pérdidas o ingreso de documentos indebidos y por último un inventario único documental de los expedientes en custodia.

## 7. BIBLIOGRAFIA

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Archivos desorganizados fuente de Corrupción Administrativa. La gestión documental y la corrupción administrativa. Compilado por Sara González. Bogotá. 2006. Pág. 207.

COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACION. Compilador: Jorge William Triana Torres. Guía para la implementación de un programa de gestión documental. Santafé de Bogotá. 2006. 186 p.

COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACION. Gestión Documental: bases para la elaboración de un programa. Santafé de Bogotá. 1996. 31 p.

CRUZ MUNDET, José Ramón. Manual de Archivística. Sexta edición. España. 2005. Pág. 403.

D'ALOS MONER, Adela. La Gestión Documental: aspectos previos a su implementación. España. En: Revista El profesional de la información. N°3. Vol. 15 (mayo – junio 2006), p. 222 – 226.

GAITAN DIDIER, María Claudia. El sistema de gestión documental: modulo 1: generalidades del sistema. 1 edición. Bogotá. 2007. 119 p.

MASEDA GARCÍA, Fernando. Acceso a la información basado en su contenido, la clave de la gestión documental en la empresa. España. En: Revista general de información y documentación. N°3. Vol. 7 (1997), p133-152.

NUÑEZ FERNANDEZ, Eduardo. Organización y gestión de Archivos. Primera edición. España. 1996. Pág. 657

PIMIENTA R., Luz Eugenia. Técnicas de administración documental I. Tecnológico de Antioquia. Medellín. 1990. Pág. 279.

RUIZ RODRIGUEZ, Antonio Ángel. Manual de Archivística. España. 1995. Pág. 342.

TABOADA CARDOSO, Federico; NIELEN DE ALLENDE, Mónica. Archivística y Normalización ISO 15489. Ediciones Alfagrama. Argentina. Pág. 16

## 9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
DURACIÓN: 4 MESES																
NORMALIZACIÓN DE LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL DE LA EMPRESA DURESPO S.A., PARA TRES DEPENDENCIAS (Cartera, Recursos Humanos, Importaciones)																
ACTIVIDAD	SEMANAS															
	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Presentación de la propuesta	x	x	x													
Diagnóstico del archivo				x	x	x										
Identificación de las dependencias productoras				x	x											
Definición de tipologías documentales					x	x	x									
Establecimiento de directrices relacionadas con número de copias, formatos utilizados, instructivos, tipo de soporte.								x	x	x						
Diseñar el manual para la producción documental de la empresa.										x	x	x	x	x		
Realizar la respectiva difusión del mismo														x	x	
Entrega del trabajo final de la practica																x

## 9. ANEXOS

Dependencia: cartera:

Anexo 1: verificación de referencias comerciales

Anexo 2: informe de visita a revendedores

Anexo 3: solicitud de crédito persona natural

Anexo 4: solicitud de crédito persona jurídica

Anexo 5: formato básico de vinculación de revendedores

Anexo 6: recibo de caja

Anexo 7: nota débito

Anexo 8: nota crédito

Anexo 9: pagaré

Dependencia: importaciones:

Anexo 10: declaración de importación

Anexo 11: declaración andina de valor (formato establecido por la DIAN)

Dependencia: recursos humanos:

Anexo 12: solicitud de préstamo

Anexo 13: solicitud de cesantías

Anexo 14: perfil del cargo

Anexo 15: informe de entrevista