Propuesta para el diseño y conformación de la unidad de información (ventanilla única) en la empresa Suministros & Sucomunicación S.A.S

Erika Alexandra Cuesta Córdoba

Informe de práctica presentado para optar al título de Archivista

Asesor
César Augusto Rojas Tejada, Magíster (MSc) en Administración. Especialista en Alta Gerencia. Especialista en Auditoría y Control de Gestión. Archivista. Docente de Cátedra UdeA

Universidad de Antioquia
Escuela Interamericana de Bibliotecología
Archivística
Medellín, Antioquia, Colombia
2025

Cita	(Cuesta Córdoba, 2025)
Referencia **Estilo APA 7 (2020)**	Cuesta Córdoba E. A, (2025). *Propuesta para el diseño y conformación de la unidad de información (ventanilla única) en la empresa Suministros & Sucomunicación S.A.S* [Informe de práctica]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

creative commons BY NC SA

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
Vicerrectoría de Docencia
Sistema de Bibliotecas

CRAI Escuela Interamericana de Bibliotecología

Repositorio Institucional: http://bibliotecadigital.udea.edu.co

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

Rector: John Jairo Arboleda Céspedes.

Directora: Margarita Gaviria Velásquez.

Jefe departamento: Yulieth Taborda Ramírez.

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Dedicatoria

A Dios por ser mi guía constante, darme fortaleza en los momentos difíciles y brindarme las oportunidades para crecer y aprender cada día. A mi familia, por su amor incondicional, su apoyo en todo momento y por enseñarme a soñar en grande. Este logro también es suyo, por haberme motivado a alcanzar esta meta. A mis profesores y mentores, por su dedicación, paciencia y sabiduría, que han sido faro en mi camino académico. Y a mí misma, por nunca rendirme, por el esfuerzo constante y por creer en la posibilidad de superar cada desafío.

Agradecimientos

A la Alma Máter, La Universidad de Antioquia, por darme experiencias, conocimientos y sobre todo conocer todo lo bonito de este lugar, su estructura y humanidad que es más que brindar un título profesional.

A la Escuela Interamericana de Bibliotecología, por brindarme la oportunidad de mi desarrollo como estudiante y como profesional.

A mi asesor de prácticas, docente Cesar Augusto Rojas Tejada, quien me orientó en cada paso, para aplicar mis conocimientos en el ámbito laboral y personal, muchas gracias.

A la Empresa Suministros & Sucomunicación S.A.S, por brindarme todos estos años la oportunidad de realizar mi proceso formativo hasta el final, por la experiencia y por la humanidad en ella y por el apoyo para el desarrollo de mis prácticas profesionales.

Para todos, mil gracias por cada uno de sus aportes, los llevo siempre en mi camino.

Tabla de contenido

Resumen 9

Abstract 10

Introducción 11

1 Planteamiento del problema. 13

2 Justificación 13

3 Objetivos 15

3.1 Objetivo general 15

3.2 Objetivos específicos 15

4 Referentes Conceptuales 16

4.1 Diagnóstico Integral de Archivo: 16

4.2 Plan de Mejoramiento: 16

4.3 Organización Documental: 17

4.4 Unidad de Información (Ventanilla Única): 17

4.5 Transformación Digital y Gestión Documental: 18

5. Metodología 18

5.1 Enfoque Cualitativo. 18

5.2 Enfoque Descriptivo. 19

5.3 Técnicas e instrumentos metodológicos: 19

5.3.1 Cuestionarios de observación del AGN – DIA (Observación). 20

5.3.2 Guías de entrevistas - (Entrevista). 20

5.4 Fases o Etapas: 21

5.4.1 Realizar un diagnóstico integral de la situación actual de la gestión documental y el manejo de la correspondencia en la Empresa Suministros & Sucomunicación SAS. 22

5.4.1.1 Diagnostico Integral de Archivo. 23

5.4.1.2 Análisis de la información recolectada en el diagnostico integral de archivo. 30

5.4.1.3 Análisis de la matriz DOFA realizada en el diagnóstico. 31

5.4.1.4 Componentes de la entrevista. 32

5.4.2 Diseñar la estructura funcional y los procedimientos operativos de la Ventanilla Única, basados en principios archivísticos y normativas aplicables. 34

5.4.3 Establecer un plan de implementación para la unidad de información que contemple los recursos, humanos, tecnológicos y físicos necesarios. 48

6 Conclusion. 56

7 Recomendaciones. 57

Referencias 58

Anexos 60

Lista de figuras.

Ilustración 1. Cronograma del proyecto. 21

Ilustración 2. Cronograma para la realización del Diagnostico Integral de Archivo. 23

Ilustración 3. Ejemplo de colorimetría para identificación de cumplimiento .... **¡Error! Marcador no definido.**

Ilustración 4. Autoevaluación Componente tecnológico. 30

Ilustración 5.Ejemplo contenido DIA. 31

Ilustración 6. Matriz DOFA 32

Ilustración 7. Ejemplo entrevistas 34

Ilustración 8. Contenido Política de Gestión Documental. 35

Ilustración 9. Política de gestión documental 38

Ilustración 10. Contenido del manual de procedimiento 39

Ilustración 11. Mapa de proceso de la Ventanilla Única. 41

Ilustración 12. Flujograma de la ventanilla Única. 42

Ilustración 13. Tabla de procedimiento. 44

Ilustración 14. Formato de registro y control. 45

Ilustración 15. procedimiento de distribución. 46

Ilustración 16. Procedimiento de envío 46

Ilustración 17. Formato de control y registro. 2 47

Ilustración 18. Contenido segundo objetivo 47

Ilustración 19. Contenido tercer objetivo. 48

Ilustración 20. contenido plan de implementación 48

Ilustración 21. Cronograma de Implementación. 50

Ilustración 22. Recursos Tecnologicos. 51

Ilustración 23. Recursos Humanos. 52

Ilustración 24. Recursos físicos. 53

Ilustración 25.Recursos normativos y administrativos. 53

Ilustración 26. Recurso de capacitación. 54

Ilustración 27. Recursos financieros. 54

Siglas, acrónimos y abreviaturas.

AGN	Archivo General de la Nación
S.A.S	Sociedad Anónima Simplificada
UdeA	Universidad de Antioquia
DOFA	Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas
SGED	Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo
DIA	Diagnostico Integral de Archivo
PINAR	Plan Institucional de Archivo
TRD	Tablas de Retención Documental
PGD	Programa de Gestión Documental

Resumen

En el presente informe se expone una síntesis del proceso desarrollado para el diseño y conformación de la unidad de información (ventanilla única) en la empresa Suministros & Sucomunicación S.A.S, como una propuesta de intervención orientada al mejoramiento del ciclo vital de los documentos y a su organización, al mismo tiempo con el fortalecimiento de los procesos documentales desde creación, gestión y disposición final de la información que consigo trae la oportunidad de la formulación de estrategias que aporten a soluciones acertadas a nivel administrativo. Así que se presenta el planteamiento del problema, los objetivos trazados, la metodología desarrollada, los principales resultados y productos realizados.

Palabras clave: Diagnostico integral, unidad de información, ventanilla única, recepción de documentos.

Abstract

This report presents a synthesis of the process developed for the design and formation of the information unit (documents ticket office) in the company Suministros & sucomunicación s.a.s, as a proposal for intervention aimed at improving the life cycle of documents and their organization. , at the same time with the strengthening of documentary processes from creation, management and final disposition of the information that brings with it the opportunity to formulate strategies that contribute to successful solutions at the administrative level. So the problem statement, the objectives set, the methodology developed, the main results and products produced are presented.

Keywords: Comprehensive diagnosis, information unit, documents ticket office, document reception.

Introducción

Es importante señalar que la práctica académica se aplicará en la empresa Suministros y Sucomunicación S.A.S, en la cual en su página web oficial especifica que:

Es una empresa fundada en Medellín desde el año 2004, dedicada a la venta de productos y servicios tecnológicos en el sector público y privado. Contamos con más de 20 años de experiencia y reconocimiento en el Departamento de Antioquia. (Suministros & Sucomunicación S.A.S., 2024)

La empresa actualmente está conformada por 6 dependencias las cuales son: Gerencia y Subgerencia Administrativa las cuales son de dirección, control y supervisión, el área de Sistemas es la encargada de realizar proyectos de mantenimiento preventivo y correctivo, aplicación de actualizaciones, corrección de errores, recuperación del sistema, capacitaciones básicas, asesoría de compras y proyectos, Redes y Telecomunicaciones desarrolla el montaje de proyectos nuevos y reestructuración de la red de datos, provee todos los servicios básicos de mantenimiento y las actividades subyacentes de la instalación para la transmisión de datos, por su parte el área de Gestión Documental se encarga de las asesoría con personal profesional técnico para el análisis, construcción y capacitación en las ciencias de la gestión documental, bibliotecología y archivista en entidades tanto públicas como privadas, el área de Desarrollo comprende la realización de solución digital que integra las áreas de la gestión documental electrónica, a la gestión de los procesos de contratación, seguimiento a los programas y proyectos de la administración pública, (desarrollos de software).

En el contexto organizacional actual, la gestión eficiente de la información es fundamental para el logro de los objetivos estratégicos y operativos de cualquier empresa. La creación de una unidad de información o ventanilla única permite optimizar el flujo de correspondencia y asegurar un adecuado registro, control y seguimiento de los documentos que entran y salen de la organización. En el caso de la Empresa Suministros & Sucomunicación SAS, la implementación de esta unidad representa una oportunidad para estructurar un proceso que fortalezca la comunicación interna y externa, mejore la organización documental y facilite la toma de decisiones fundamentadas.

Este proyecto tiene como propósito diseñar y conformar la Unidad de Información (Ventanilla Única) en la empresa Suministros & Sucomunicación SAS, con el fin de establecer una metodología estandarizada que regule el manejo de la correspondencia. Este diseño incluye la definición de políticas, procedimientos y responsabilidades, con base en los principios de la archivística y en las necesidades específicas de la organización.

La realización de esta práctica académica permitirá diagnosticar los requerimientos actuales de la empresa en materia de gestión documental, y diseñar una estructura que permita no solo la recepción y envío de documentos, sino también el control y seguro almacenamiento de los mismos, contribuyendo así al fortalecimiento. de la unidad de información de la Empresa Suministros & Sucomunicación SAS.

Es importante aclarar que la formulación de la Unidad de Información (ventanilla Única) en la Empresa Suministros y Sucomunicación se realizara de acuerdo con las normativas aplicables en el contexto colombiano, tales como el acuerdo 001 del (2024) “Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones.” Que aporta conceptos, términos y pautas metodológicas para la conformación de la unidad de información. Así mismo, se resalta que con la realización de esta práctica se fortalecerán algunos de los procesos de la gestión documental al interior de la entidad, a corto, mediano y largo plazo como: la gestión y el trámite de los documentos y la organización de esto. La consolidación de esta unidad de información permitirá tener un control y seguimiento sobre los diferentes tramites que se adelanten en la institución, es por ello que sea plantea la conformación de este servicio.

1 Planteamiento del problema.

La Empresa Suministros & Sucomunicación S.A.S enfrenta desafíos en la gestión de su correspondencia y documentación, lo cual dificulta el control eficiente de los flujos de información tanto internos como externos. Actualmente, la falta de una unidad de información estructurada, como una ventanilla única, genera problemas en el registro, almacenamiento y recuperación de documentos, ocasionando retrasos y aumentando el riesgo de extravío de información relevante para la toma de decisiones. Además, esta ausencia de centralización impide la trazabilidad de los documentos y su adecuada gestión, impactando negativamente en la transparencia y en la eficiencia de los procesos organizacionales.

La necesidad de implementar una Unidad de Información (Ventanilla Única) radica en crear un sistema que garantice el adecuado manejo de la correspondencia, permita una administración documental estandarizada y optimice el flujo de información en la empresa. Esta unidad no solo facilitaría el registro, seguimiento y control de documentos, sino que también reduciría los riesgos asociados a la pérdida de información y aumentaría la eficiencia operativa, promoviendo una comunicación más efectiva entre las diferentes áreas de la empresa.

2 Justificación

La implementación de una Unidad de Información (Ventanilla Única) en la Empresa Suministros & Sucomunicación S.A.S es esencial para mejorar la eficiencia en la gestión documental y el flujo de información dentro de la organización. Actualmente, la falta de un sistema estructurado para el manejo de la correspondencia afecta la rapidez y precisión en el registro, control y recuperación de documentos, lo cual repercute negativamente en la toma de decisiones y en la productividad de las áreas implicadas.

Establecer una Ventanilla Única permitirá centralizar los procesos de recepción y envío de documentos, mejorando la organización y trazabilidad de la información. Además, el diseño de esta unidad de información facilitará la creación de políticas y procedimientos

estándar, asegurando un manejo documental acorde a principios archivísticos y las normativas aplicables, y disminuyendo el riesgo de pérdidas de información valiosa.

Desde un punto de vista académico, este proyecto contribuye al desarrollo de competencias en gestión documental y organización archivística, aplicando teorías y técnicas de la archivística en un contexto empresarial real. Asimismo, desde una perspectiva organizacional, el proyecto responde a la necesidad de la empresa de adoptar buenas prácticas de administración documental, fortaleciendo su eficiencia operativa y apoyando la sostenibilidad de sus procesos.

Así mismo el Acuerdo Único de la Función Archivística 001 del 2024, en su artículo 4.2.2 establece la creación de la Ventanilla Única para que gestione de manera centralizada y normalizada, independientemente si es manual o automatizada, presencial o integrada a la sede electrónica, la recepción, radicación y distribución de los documentos, de tal manera que estos procedimientos contribuyan al desarrollo y control de los procesos de producción, gestión y trámite, durante su ciclo de vida.

Por tanto, este proyecto no solo beneficiará a la Empresa Suministros & Sucomunicación SAS en la optimización de sus recursos y en la mejora de sus procesos internos, sino que también contribuirá al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad, al facilitar una gestión más efectiva y segura. de la información

De manera que, es de gran importancia llevarlo a cabo, ya que este tipo de iniciativas influyen en la creación de más iniciativas frente a la gestión documental en sus diferentes soportes y a su conservación, teniendo un enfoque no solo en ¿Qué hacer?, sino también en ¿Cómo hacerlo?, ¿Cómo transferirlo? y aplicarlo en la organización. Además, permite el desarrollo de entidades más eficientes en resultados, acceso a la información y automatización en los procesos.

En conclusión, la característica principal de este trabajo práctico es identificar la necesidad por un caso particular como lo es la Empresa Suministros & Sucomunicación, ejemplificando así las necesidades colectivas con esta entidad, su análisis ayudará a buscar un panorama diferente de como normalmente se gestionan los documentos en otras entidades.

3 Objetivos

3.1 Objetivo general

Diseñar y conformar la Unidad de Información (Ventanilla Única) en la empresa Suministros & Sucomunicación S.A.S., para optimizar la gestión de la correspondencia y asegurar un control documental eficiente que mejore el flujo de información y contribuya a la eficacia de los procesos organizacionales.

3.2 Objetivos específicos

1. Realizar un diagnóstico integral de la situación actual de la gestión documental y el manejo de la correspondencia en la Empresa Suministros & Sucomunicación SAS.
2. Establecer un plan de implementación para la Unidad de Información que contemple los recursos humanos, tecnológicos y físicos necesarios.
3. Diseñar la estructura funcional y los procedimientos operativos de la Ventanilla Única, basados en principios archivísticos y normativas aplicables.

4 Referentes Conceptuales

Entre los conceptos que hace parte de la estrategia para el presente proyecto tenemos los siguientes:

4.1 Diagnóstico Integral de Archivo:

El diagnóstico integral de archivo es un proceso analítico y sistemático que busca evaluar el estado actual de los archivos en términos de su organización, conservación, acceso y uso. En este contexto, el diagnóstico se enfoca en identificar las fortalezas y debilidades del archivo de la Empresa Suministros & Sucomunicación, con el fin de proponer estrategias para mejorar su gestión y organización. Este diagnóstico incluye la evaluación de aspectos técnicos, como la infraestructura archivística, las políticas de conservación, el acceso a los documentos, y las necesidades de los usuarios.

Para el Archivo General de la Nación, el Diagnóstico Integral de Archivo es un procedimiento de observación, levantamiento de información y análisis, mediante el cual se establece el estado de los archivos y se determina la aplicación de los procesos archivísticos necesarios, según lo establecido en el Artículo 2.8.7.1.13. Definiciones del Decreto 1080 de 2015.

4.2 Plan de Mejoramiento:

Un Plan de Mejoramiento es un documento estratégico y operativo que tiene como propósito identificar las áreas críticas de una organización, proceso o sistema que requieren ajustes, proponiendo acciones específicas para optimizar su funcionamiento. Se trata de una herramienta fundamental en el ámbito organizacional, educativo, administrativo y archivístico, orientada a asegurar el crecimiento y la mejora continua.

En el ámbito de la gestión archivística, un plan de mejoramiento busca optimizar los procesos de organización, conservación y acceso de los documentos. Involucra tanto la mejora de la infraestructura y tecnología disponible para la administración de archivos, como la capacitación del personal en prácticas archivísticas modernas y eficientes. La implementación de un plan de

mejoramiento en archivos, como en el caso del Archivo de la Empresa Suministros & Sucomunicación, resulta esencial para preservar la memoria institucional, mejorar el acceso a la información y garantizar la integridad de los documentos a largo plazo.

4.3 Organización Documental:

La organización documental se refiere al conjunto de procedimientos y técnicas que se emplean para estructurar, ordenar y disponer los documentos de archivo de manera eficiente y accesible. En el archivo de la Empresa Suministros & Sucomunicación, la organización documental implica la implementación de sistemas que permitan una adecuada disposición de los documentos, facilitando su conservación a largo plazo y su accesibilidad por parte de los usuarios. La organización adecuada también contribuye a la preservación del valor histórico y cultural de los documentos.

Para Marisol Fucci (2005) la organización documental es el proceso documental que tiene como propósito primordial, facilitar la localización de los documentos que has sido producidos, proporcionando búsquedas orientadas con exactitud, y de una manera rápida y oportuna.

> El proceso de organización, orientado hacia los fondos documentales, se constituye en una de las principales funciones que ameritan realizarse continuamente en los archivos, se considera que a través de éste se facilite la disponibilidad para acceder a la producción documental que data de años anteriores y a su vez prevé la producción actual. (Marisol Fucci 2005. P. 127-128)

4.4 Unidad de Información (Ventanilla Única):

Una Unidad de Información, en este caso la Ventanilla Única, es definida como una estructura organizativa diseñada para centralizar los procesos de recepción, registro, distribución, seguimiento y archivo de correspondencia y otros documentos en una entidad. Su objetivo principal es optimizar el manejo de la información, asegurando la trazabilidad y el control adecuado de los

documentos. Según el Acuerdo No. 001 de 2024, esta unidad debe regirse por criterios técnicos que aseguren la integridad y accesibilidad de la información.

4.5 Transformación Digital y Gestión Documental:

En un entorno organizacional contemporáneo, la transformación digital es un elemento esencial para optimizar la gestión documental. La digitalización de procesos, el uso de sistemas de gestión electrónica de documentos (SGED) y la implementación de tecnologías como la inteligencia artificial han permitido a las organizaciones modernizar sus procesos documentales, asegurando mayor eficiencia y sostenibilidad. La integración de tecnologías en la ventanilla única facilita el registro, control y conservación de la información **(**ONU, 2020**).**

5. Metodología

La metodología que se llevó a cabo para la realización de esta práctica aplicada en la Empresa Suministros & Sucomunicación fue mediante un enfoque cualitativo y descriptivo, apoyada en un enfoque de investigación aplicado. Este enfoque permitirá analizar la situación actual de la empresa, identificar necesidades y desarrollar soluciones concretas para optimizar la gestión documental.

Los proyectos con enfoque cualitativo se basan en métodos de recolección de datos no estandarizados para realizar análisis rigurosos de la vida de las comunidades, descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas sus interacciones, conductas, manifestaciones culturales entre otras, incluyendo las instituciones donde convergen (Hernández, Fernández, Baptista 2010, pp. 7-9).

5.1 Enfoque cualitativo.

El enfoque cualitativo se centró en la interpretación de las percepciones, experiencias y prácticas relacionadas con la gestión de la gestión documental. Este enfoque será útil para comprender los desafíos y limitaciones que enfrentan los actores clave en el proceso de gestión documental, así como las necesidades que tienen para implementar mejoras.

Así mismo la investigación cuantitativa se usa para comprender frecuencias, patrones, promedios y correlaciones, entender relaciones de causa y efecto, hacer generalizaciones y probar o confirmar teorías, hipótesis o suposiciones mediante un análisis estadístico. De esta manera, los resultados se expresan en números o gráficos. Algunas de las herramientas empleadas en investigación cuantitativa para recopilar datos son Encuestas o cuestionarios, Experimentos, Observación, Selección de documentos.

5.2 Enfoque Descriptivo.

El enfoque descriptivo se centró en observar, detallar y documentar las características, condiciones o fenómenos de un objeto de estudio sin intervenir directamente en él. Su propósito principal es proporcionar una descripción clara, precisa y detallada del problema o situación, lo que permite comprender sus componentes, relaciones y contexto.

En el contexto del proyecto, el enfoque descriptivo se utilizó para analizar el estado actual de la gestión documental y de correspondencia en la Empresa Suministros & Sucomunicación SAS, e identificar cómo se reciben, procesan, distribuyen y almacenan los documentos, detallar las problemáticas, necesidades y oportunidades relacionadas con el manejo de la correspondencia y así mismo documentar las características y necesidades específicas de la empresa en relación con la creación de la Unidad de Información (Ventanilla Única).

5.3 Técnicas e instrumentos metodológicos:

Antes de mencionar las principales técnicas que se aplicaran en esta práctica académica, es importante aclarar que una de las normativas que se orientan al objeto del trabajo es el Acuerdo 001 del 2024:

> Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones. (AGN, 2024, p 26-29)

Y lo establecido en los artículos 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 4.2.5, 4.2.6, 4.2.7 y 4.2.8

La metodología propuesta para este proyecto se basa en una combinación de técnicas cualitativas y descriptivas que permiten un diagnóstico integral de la Gestión Documental de la Empresa Suministros & Sucomunicación s.a.s. con el uso de entrevistas, encuestas, observación directa y revisión documental, se busca identificar áreas de mejora y formular un plan de acción concreto que optimice la gestión del archivo.

5.3.1 Cuestionarios de observación del AGN – DIA (Observación).

Los cuestionarios de observación del AGN (Archivo General de la Nación) son instrumentos metodológicos utilizados para evaluar y diagnosticar el estado de los archivos, así como para identificar las condiciones de conservación y los procesos archivísticos. Estos cuestionarios proporcionan una guía estructurada para la observación y el análisis de las diferentes áreas y aspectos de la gestión documental, conforme a las normativas archivísticas colombianas.

En el contexto del proyecto "diseño y conformación de la unidad de información (ventanilla única) en la empresa suministros & sucomunicación S.A.S.", los cuestionarios de observación del AGN serán utilizados para diagnosticar el estado actual de la gestión documental en términos de organización, conservación y acceso, identificar áreas que requieren intervención o mejora según los estándares establecidos por el AGN y Proponer recomendaciones concretas para el plan de acción. Este instrumento permitirá obtener una visión clara y estructurada del archivo, facilitando la elaboración de un diagnóstico integral.

5.3.2 Guías de entrevistas - (Entrevista).

Las guías de entrevistas se utilizarán para recopilar información clave sobre el estado actual de la entidad frente a las prácticas de gestión documental, y las perspectivas y sugerencias de las personas involucradas en su administración, el objetico de la entrevista es obtener información cualitativa de los responsables del archivo y otros actores relevantes sobre la gestión, organización y conservación de la información. E identificar posibles problemas y recoger sugerencias para la elaboración de un plan de acción.

Las entrevistas serán utilizadas con empleados, encargados del archivo, personal administrativo, y otros actores claves involucrados en el manejo de la documentación de la entidad. Las entrevistas permitirán obtener una visión integral de las condiciones y necesidades del archivo, facilitando el diagnóstico y la formulación del plan de acción.

5.4 Fases o etapas:

Cada una de las etapas realizadas aquí, son basadas en cada uno de los objetivos específicos mencionados anteriormente y además teniendo en cuenta el siguiente cronograma:

Fase	Actividad	Duración	Responsable	Mes1	Mes2	Mes3	Mes4
Realizar un diagnóstico integral de la situación actual de la gestión documental y el manejo de la correspondencia en la Empresa Suministros & Sucomunicación SAS.							
Fase 1: Diagnóstico	Revisión de documentación internos	2 semanas	Estudiante				
	Entrevistas con empleados clave	1 semana	Estudiante				
	Observación de procesos actuales	1 semana	Estudiante				
	Análisis de la información recolectada	2 semanas	Estudiante				
Diseñar la estructura funcional y los procedimientos operativos de la Ventanilla Única, basados en principios archivísticos y normativas aplicables.							
Fase 2: Diseño	Elaboración de la estructura funcional.	2 semanas	Estudiante				
	Diseño de procedimientos y flujos de trabajo.	3 semanas	Estudiante				
	Propuesta de políticas de gestión documental	1 semanas	Estudiante				
	Identificación de recursos necesarios	1 semanas	Estudiante				
	Consolidación del diseño de la ventanilla única	1 semanas	Estudiante				
Fase 3: Validación	Presentación del diseño a los directivos.	1 semanas	Estudiante/Directivos				
	Ajustes al diseño según retroalimentación	2 semanas	Estudiante				
Establecer un plan de implementación para la Unidad de Información que contemple los recursos humanos, tecnológicos y físicos necesarios.							
Fase 4: Socialización	Desarrollo del plan de implementación	1 semanas	Estudiante				
	Presentación final a directivos y empleados	1 semanas	Estudiante/Directivos				
	Capacitación a empleados sobre procedimientos	2 semanas	Estudiante				
	Entrega del informe final	1 semanas	Estudiante				

Ilustración 1. Cronograma del proyecto.

5.4.1 Realizar un diagnóstico integral de la situación actual de la gestión documental y el manejo de la correspondencia en la Empresa Suministros & Sucomunicación SAS.

Iniciando el proyecto en la empresa Suministros & Sucomunicación S.A.S, se desarrolló el primer paso que fue la revisión de la documentación interna de la entidad para la realización del diagnóstico integral de archivo, esta fue una actividad fundamental para comprender el estado actual de la gestión de la información en la empresa Suministros & Sucomunicación S.A.S. Esta actividad tiene como propósito analizar los documentos, procedimientos, normativas internas y registros relacionados con el manejo de los documentos, con el fin de identificar las prácticas existentes, detectar brechas y proponer mejoras basadas en estándares técnicos y legales.

Como actividad en este punto se realizaron entrevistas a empleaos claves que intervienen en los procesos administrativo y manejo de la documentación, para llevar a cabo esta se realizó el diseño de un formulario de entrevista donde se realizaron preguntas orientadas que permitieran conocer con más profundidad la gestión de la información en especial la gestión y el trámite de los documentos desde su recepción hasta su disposición y sus perspectivas sobres las prácticas actuales. Las entrevistas se les aplicaron a los funcionarios responsables de las siguientes áreas: Subgerencia Administrativa, Área contable, Líder encargado de la gestión documental. El formato de entrevista hace parte integral de este informe de práctica se anexo al final de este.

Así mismo, se realizó observación directa de cómo se realizan las actividades de recepción, registro, distribución y archivo, realizar esta actividad fue crucial para confirmar la viabilidad de este proyecto ya que se puedo evidencias las falencias frente a la realización de este proceso. Para el proceso de observación se utilizó el cuestionario del AGN (Archivo General de la Nación) este instrumento metodológico sirvió para evaluar y diagnosticar el estado de los archivos, así como para identificar las condiciones de conservación y los procesos archivísticos. Este cuestionario proporciona una guía estructurada para la observación y el análisis de las diferentes áreas y aspectos de la gestión documental, conforme a las normativas archivísticas.

Y finalmente, se culminó esta etapa con el análisis de la Infromación recolectada que permitió la construcción del documento diagnostico integral de archivo, donde se plasman toda la

información recolectada y se hacen las recomendaciones pertinentes para dar continuidad a los planes de acción pertinentes para mejorar el proceso de gestión documental al interior de la entidad. Este documento hace parte integral de este informe de practica y se pone como anexo al final de este.

Fase	Actividad	Duración	Responsable	Mes1	Mes2	Mes3	Mes4
Realizar un diagnóstico integral de la situación actual de la gestión documental y el manejo de la correspondencia en la Empresa Suministros & Sucomunicación SAS.							
Fase 1: Diagnóstico	Revisión de documentación internos	2 semanas	Estudiante				
	Entrevistas con empleados clave	1 semana	Estudiante				
	Observación de procesos actuales	1 semana	Estudiante				
	Análisis de la información recolectada	2 semanas	Estudiante				

Ilustración 2. Cronograma para la realización del Diagnostico Integral de Archivo.

5.4.1.1 Diagnostico Integral de Archivo.

La estructura para el levantamiento del diagnóstico integral de archivo hace referencia a la establecida por el archivo general de la nación para la construcción de esta herramienta el cual se estructura de la siguiente manera; Lo primero fue identificar el tipo de archivo al cual se le realizaría el diagnostico, lo que permitió identificar los siguientes aspectos:

- **Identificación de la entidad a la que pertenece el archivo.**

Este segmento hace referencia a la recopilación y análisis de información sobre la organización. Este componente permitió contextualizar la gestión documental y comprender el entorno en el que opera el archivo, ya que esto influye directamente en su administración y funcionamiento. Incluye aspectos como: información básica de la entidad, estructura organizacional, funciones, misión institucional, el contesto geográfico y administrativo.

Este análisis fue clave para entender las características particulares del archivo, las exigencias normativas que debe cumplir y las condiciones necesarias para garantizar una gestión documental eficiente y alineada con los objetivos institucionales.

- **Administración de archivo.**

Estos interrogantes evaluaron cómo se gestionan y organizan los documentos dentro de la entidad. Este componente se identificó las políticas, recursos y procedimientos implementados para garantizar una gestión documental eficiente, segura y acorde con las normativas aplicables e incluye los siguientes aspectos clave: políticas internas, recursos asignados, procesos archivísticos y cumplimiento normativo. Este apartado permitió identificar fortalezas y debilidades en la gestión del archivo, y es la base para proponer estrategias que optimicen su administración, mejoren el acceso a la información y aseguren su conservación a largo plazo.

En este punto es importante resaltar la necesidad de la construcción y aplicación de instrumentos archivísticos como el plan institucional de archivos PINAR, las tablas de retención documental – TRD y el programa de gestión documental PGD estos instrumentos son indispensable en la administración de los archivos y permite la normalización de estos.

- **Servicios que presta el archivo.**

Este apartado del diagnóstico hace la identificación, análisis y evaluación de las actividades y servicios que el archivo ofrece a los usuarios internos y externos de la empresa. Esto permitió determinar la efectividad con la que el archivo cumple su función de facilitar el acceso, uso y conservación de la información documental, alineándose con las necesidades de la organización. E incluye los siguientes aspectos clave: tipos de servicios que presta la unidad de información, acceso a la información, orientación e identificación de los tipos de usuarios. Este análisis permite identificar si los servicios del archivo cumplen con las necesidades de la organización y de los usuarios, detectando oportunidades de mejora y garantizando que el archivo aporte valor a los procesos institucionales.

- **El edificio.**

Conocer las condiciones físicas y estructurales del lugar donde se encuentra ubicado el archivo es un aspecto clave en el diagnóstico, ya que el entorno físico tiene un impacto directo en la preservación de los documentos, en la seguridad de la información y en la operatividad de los servicios archivísticos. Los puntos principales que aborda esta sección incluyen: ubicación y acceso, condiciones físicas, adecuación del espacio para el trabajo, infraestructura. En el diagnóstico, esta sección es esencial para determinar si las condiciones del edificio son adecuadas para la preservación y gestión eficiente de los documentos, y para identificar posibles mejoras en la infraestructura.

- **El archivo.**

La sección sobre el archivo hace referencia al análisis específico de las características, condiciones y funcionamiento del archivo como unidad de gestión dentro de la empresa. Este apartado evalúa aspectos relacionados con la organización, conservación y accesibilidad de los documentos, así como los procesos y recursos asignados. Se evalúan los siguientes elementos: nivel de ubicación cantidad de depósitos, ares con las que cuenta el archivo, seguridad, tipología documental que se conserva y e tipo de mobiliario utilizado para la conservación de la información. Esta parte del diagnóstico es clave para identificar fortalezas y debilidades en la administración del archivo, proponer mejoras en la gestión documental y garantizar la preservación y acceso eficiente a la información.

- **Instalaciones (Depósitos)**

Estas preguntas estan centra en evaluar las condiciones físicas y estructurales de los espacios destinados al almacenamiento y conservación de los documentos. Este análisis es fundamental para garantizar que las instalaciones cumplan con los requisitos necesarios para preservar la integridad de los archivos y facilitar su gestión. Los aspectos principales que aborda son: características físicas de los depósitos, condiciones ambientales, conservación preventiva. El análisis de las instalaciones (depósitos) es crucial para determinar si estas cumplen con las

condiciones necesarias para la adecuada conservación y administración de los documentos, y para identificar mejoras que garanticen su preservación a largo plazo.

- **Condiciones de preservación de desastres y mantenimiento.**

Aquí se evalúan si la entidad cuenta con los documentos e instrumentos necesarios para proteger los documentos frente a riesgos potenciales y asegurar su conservación a largo plazo. Este análisis es fundamental para prevenir la pérdida de información y garantizar la sostenibilidad del archivo frente a eventos inesperados o deterioro gradual. Los aspectos claves que se abordan incluyen: identificación de riesgos potenciales, planes de prevención de desastre, condiciones de preservación documental, mantenimiento de instalaciones y equipos, gestión de plagas y monitoreo continuo. Esta parte permite saber si la entidad puede garantizar la integridad y accesibilidad de los documentos frente a posibles desastres o deterioro progresivo, asegurando la sostenibilidad del archivo y su capacidad para cumplir con las necesidades institucionales.

- **Almacenamiento.**

La sección se refiere a la evaluación de las condiciones, métodos y prácticas utilizadas para guardar los documentos en el archivo. Este análisis es esencial para garantizar que los documentos estén organizados, protegidos y sean accesibles, cumpliendo con los requisitos de conservación y normatividad archivística. Los aspectos claves que abordan son: sistemas de almacenamiento, condiciones físicas de almacenamiento, materiales de conservación, capacidad de almacenamiento, organización de los documentos, seguridad del almacenamiento, digitalización y almacenamiento electrónico, volumen documental. El análisis del almacenamiento es importante porque permite saber si la entidad está garantizando la preservación a largo plazo de los documentos, así como, asegurar su accesibilidad y proteger la información contenida en ellos de posibles daños o pérdidas.

- **Aspectos archivísticos.**

Se hace el análisis de los elementos técnicos, normativos y operativos relacionados con la gestión documental y la administración de los archivos en la empresa. Este componente evalúa

cómo se llevan a cabo las actividades archivísticas, asegurando que cumplan con los estándares establecidos y que respalden las funciones institucionales. Incluye los siguientes puntos clave: organización documental mediante la implementación de los instrumentos archivísticos como el programa de gestión documental y las tablas de retención documental, los instrumentos de consulta y recuperación de información, instrumentos de control, producción documental seguimiento a los tramites, cronograma de transferencia documental, valoración y eliminación documental. El análisis de los aspectos archivísticos permite establecer un panorama detallado del estado actual de la gestión documental en la organización, identificar áreas críticas y proponer estrategias para optimizar los procesos y cumplir con los requisitos legales y operativos.

Es importante resaltar que una de las estrategias propuestas para optimizar los procesos dentro de la empresa es la creación de la unidad de información (ventanilla única) con esta propuesta se busca garantizar un adecuado manejo de la correspondencia y la documentación producida, poder hacer seguimiento a los tramites y garantizar la trazabilidad y seguridad de la información. Desde el contexto normativo el Acuerdo 01 del 2024 en su capítulo 2 gestión y tramite de los documentos establece el proceso de gestión y tramite de los documentos:

> Las oficinas de gestión documental o quien haga sus veces, deben establecer los criterios y controles para el seguimiento de la gestión y trámite de los documentos que se producen o ingresan a la entidad y adoptar acciones para la adecuada recepción, registro, vinculación a un trámite, distribución, con su respectiva descripción (metadatos) que garanticen la disponibilidad, recuperación y acceso para la consulta de los documentos durante todo el ciclo vital, en relación con el sistema de gestión de documentos o sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo. (Acuerdo 001 de 2024, Cap.2)

- **Preservación documental.**

Este apartado del diagnóstico analiza las políticas, estrategias y condiciones implementadas para garantizar la conservación a largo plazo de los documentos, ya sea en formato físico o digital.

Este componente es fundamental para proteger la memoria institucional y asegurar la accesibilidad futura a la información los aspectos clave que se indagan son: condiciones ambientales, uso de materiales de conservación, medidas preventivas contra agentes de deterioro, planes de gestión del riesgo, conservación digital, restauración de documentos deteriorados, evaluación del ciclo de vida de los documentos, normatividad y estándares de prevención y capacitación al personal. La preservación documental no solo asegura la integridad física y digital de los documentos, sino que también garantiza el acceso continuo y la sostenibilidad de la información.

- **Documentos que se encuentran en otros depósitos.**

Se analiza y hace la identificación, localización y análisis de aquellos documentos que, por diversas razones la empresa, pueda tener almacenados en archivos particulares. Este análisis es clave para identificar esta documentación y poder garantizar la gestión integral de los documentos y evitar riesgos asociados con su dispersión en un caso dado. A continuación, se detallan los aspectos clave que aborda esta sección: identificación de los depósitos externos, condiciones de almacenamiento, estado de conservación y organización, tipología documental entre otros aspectos.

En este punto es importante aclarar que la empresa Suministros y Sucomunicación no cuenta con documentación en otros depósitos diferentes a los que reposan en el archivo de la entidad.

- **Autoevaluación del diagnóstico integral de archivo por componentes.**

Con la autoevaluación por componentes permitió realizar un análisis crítico y sistemático la empresa para valorar el estado actual de la gestión documental en cada uno de los aspectos abordados en el diagnóstico. Este ejercicio permite identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora, además de orientar la toma de decisiones para optimizar los procesos archivísticos. Para indicar los niveles en que se encuentra la entidad en el diseño e implementación de la gestión documental, se tendrá presente los siguientes niveles y sus respectivos colores.

Nivel	Descripción del nivel
INICIAL	Se refiere a que la entidad no posee o tiene desactualizado el producto.
BÁSICO	El producto se encuentra en proceso de diseño para su posterior implementación.
INTERMEDIO	El producto se encuentra implementado en la entidad y cubre las necesidades de la misma La entidad implementa el producto teniendo cuenta las necesidades de orden administrativo, legal, funcional y tecnológico.
AVANZADO 1	La entidad realiza seguimiento y control a los productos teniendo cuenta las necesidades de orden administrativo, legal, funcional y tecnológico.
AVANZADO 2	La entidad realiza procesos de mejora continua a los productos teniendo en cuenta las necesidades y orden administrativo, legal, funcional y tecnológico.

Ilustración 3. Ejemplo de colorimetría para identificación de cumplimiento

Uno de los componentes evaluados hace referencia al componente tecnológico un componente estratégico para la automatización de los procesos y la integración de la gestión documental a un ambiente digital. Este componente evalúa la infraestructura, sistemas, herramientas y capacidades técnicas implementadas para apoyar y optimizar los procesos archivísticos, contar con una herramienta tecnológica para la gestión de la información hace a las entidades más dinámicas y proactivas en el desarrollo de sus actividades cotidianas.

La implementación de una herramienta tecnológica en la gestión documental ofrece múltiples beneficios que mejoran la eficiencia, la seguridad y la accesibilidad de los documentos, mejora la eficiencia operativa, permite un acceso rápido y remoto, mejor control y trazabilidad, reducción de costos y seguridad de la información.

Componente Tecnológico	**Gestión de documentos electrónicos en los procesos, procedimientos, trámites o servicios internos**	La Entidad no ha automatizado procesos o no ha integrado la administración de documentos electrónicos a procesos, procedimientos, trámites o servicios.	
	Gestión de documentos electrónicos en los canales virtuales de atención externos	La Entidad no ha implementado canales virtuales de atención externa o no ha integrado lineamientos de gestión documental electrónica para el control y almacenamiento de los documentos electrónicos que se gestionan a través de ellos.	
	Sistemas de información corporativos.	La entidad no ha articulado los sistemas de gestión empresarial, las plataformas de gestión de contenidos o sistemas de información transaccional u operacional con los requerimientos de gestión documental existentes.	
	Modelo de Requisitos para la gestión de documentos electrónicos	La Entidad carece de un documento de Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos. Además, no se ha realizado la implementación de un sistema de gestión electrónica de documentos.	
	Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo.	La Entidad carece de un Sistema de Gestión de documentos electrónicos de archivo que refleje la implementación del modelo de requisitos.	
	Digitalización	La Entidad cuenta con procedimientos básicos como alistamiento, escaneo y control de calidad, documentados para el desarrollo de actividades de digitalización.	
	Esquema de Metadatos	La Entidad no ha identificado metadatos dentro de los documentos electrónicos	
	Sistema de Preservación Digital	La Entidad carece de un repositorio digital, depósito digital o similar para organizar un archivo digital, y no se ha definido un	

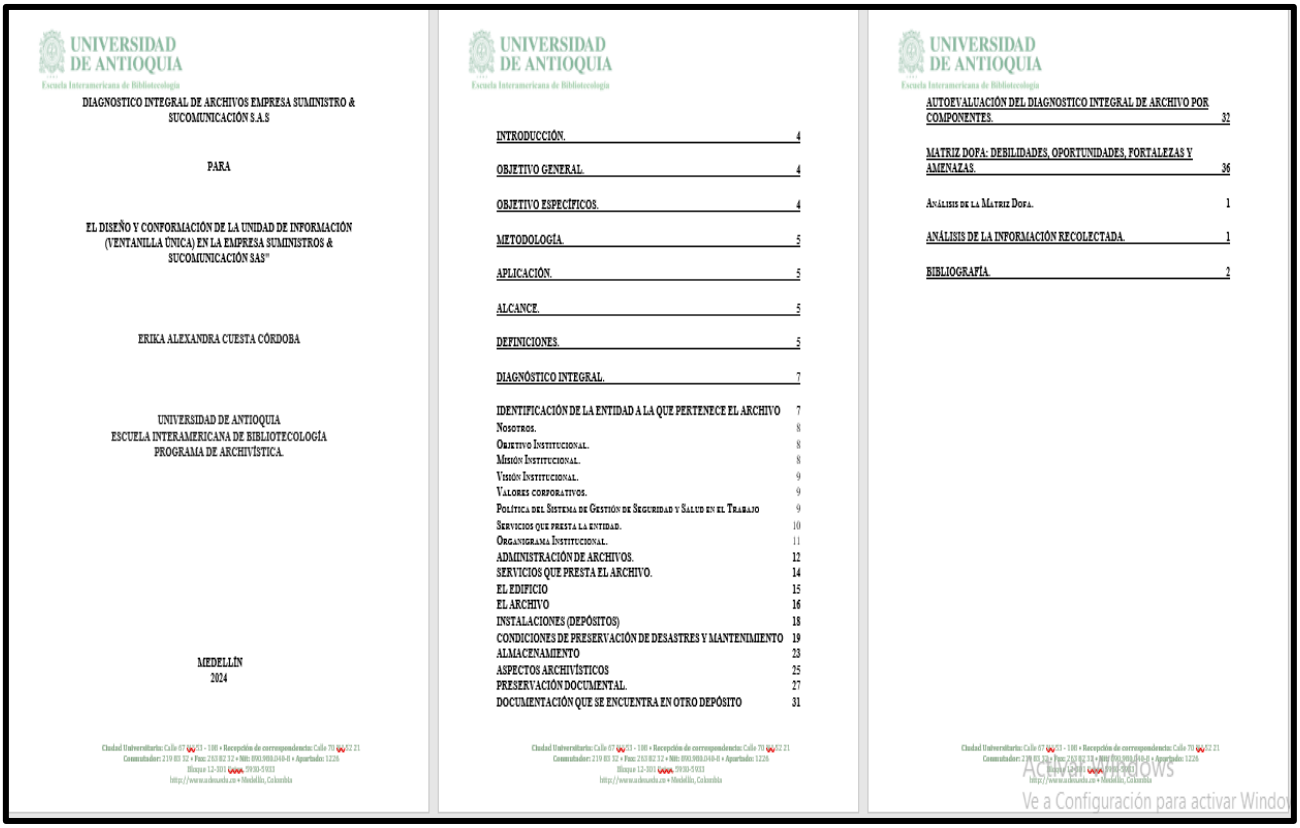
Ilustración 4. Autoevaluación Componente tecnológico.

5.4.1.2 Análisis de la información recolectada en el diagnostico integral de archivo.

El diagnóstico realizado en la Empresa Suministros y Sucomunicación S.A.S, evidencia el estado actual de la gestión documental de la Empresa, donde se evidencia importantes deficiencias en infraestructura, normatividad y tecnología. Sin embargo, la identificación de estas falencias, problemas y la capacidad técnica del personal son fortalezas claves para emprender un plan de mejora. Las recomendaciones incluyen priorizar la implementación de políticas archivísticas,

invertir en infraestructura adecuada y desarrollar programas tecnológicos que permitan una gestión documental moderna y eficiente.

Los datos recopilados en el diagnostico integral de archivos fueron los relacionados con: identificación de la entidad, administración de archivo, servicios que presta el archivo, condiciones de infraestructura y preservación ante desastres, almacenamiento, aspectos Archivísticos, preservación documental, también contiene la autoevaluación por componentes y la matriz DOFA herramienta fundamental para el análisis de factores tanto internos como externos,



UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
Escuela Interamericana de Bibliotecología

DIAGNOSTICO INTEGRAL DE ARCHIVOS EMPRESA SUMINISTRO & SUCOMUNICACIÓN S.A.S

PARA

EL DISEÑO Y CONFORMACIÓN DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN (VENTANILLA ÚNICA) EN LA EMPRESA SUMINISTROS & SUCOMUNICACIÓN SAS"

ERIKA ALEXANDRA CUESTA CÓRDOBA

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA
PROGRAMA DE ARCHIVÍSTICA.

MEDELLIN
2024

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
Escuela Interamericana de Bibliotecología

INTRODUCCIÓN. 4
OBJETIVO GENERAL. 4
OBJETIVO ESPECIFICOS. 4
METODOLOGÍA. 5
APLICACIÓN. 5
ALCANCE. 5
DEFINICIONES. 5
DIAGNÓSTICO INTEGRAL. 7
IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD A LA QUE PERTENECE EL ARCHIVO 7
Nosotros. 8
Objetivo Institucional. 8
Misión Institucional. 8
Visión Institucional. 9
Valores corporativos. 9
Política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo 9
Servicios que presta la entidad. 10
Organigrama Institucional. 11
ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS. 12
SERVICIOS QUE PRESTA EL ARCHIVO. 14
EL EDIFICIO 15
EL ARCHIVO 16
INSTALACIONES (DEPÓSITOS) 18
CONDICIONES DE PRESERVACIÓN DE DESASTRES Y MANTENIMIENTO 19
ALMACENAMIENTO 23
ASPECTOS ARCHIVÍSTICOS 25
PRESERVACIÓN DOCUMENTAL. 27
DOCUMENTACIÓN QUE SE ENCUENTRA EN OTRO DEPÓSITO 31

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
Escuela Interamericana de Bibliotecología

AUTOEVALUACIÓN DEL DIAGNOSTICO INTEGRAL DE ARCHIVO POR COMPONENTES. 32
MATRIZ DOFA: DEBILIDADES, OPORTUNIDADES, FORTALEZAS Y AMENAZAS. 36
Análisis de la Matriz Dofa. 1
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA. 1
BIBLIOGRAFÍA. 2

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows

Ilustración 5.Ejemplo contenido DIA.

5.4.1.3 Análisis de la matriz DOFA realizada en el diagnóstico.

Fortalezas vs. Oportunidades (Estrategias FO): Capacitar al personal en normatividad vigente Ley 594 de 2000 y Decreto 1080 de 2015. Implementar instrumentos archivísticos y

políticas como el PGD y PINAR para estructurar la gestión documental. En cuanto a las Debilidades vs. Oportunidades (Estrategias DO): Crear espacios adecuados para el archivo central, incorporando mobiliario e infraestructura tecnológica que permita un manejo eficiente de documentos. Así mismo Desarrollar un plan de digitalización y preservación documental que incluya documentos en riesgo. Por otro lado, las Debilidades vs. Amenazas (Estrategias DA): Implementar medidas urgentes para el almacenamiento adecuado de documentos, evitando el uso de bolsas o cajas inadecuadas que promuevan deterioro. Como Establecer un plan de contingencia para prevenir desastres y minimizar riesgos asociados a pérdida de información.

	OPORTUNIDADES (O)	**AMENAZAS (A)**
Suministros & Sucomunicación S.A.S	-Aplicación de instrumentos archivísticos según la normatividad vigente emitida por el Archivo General de la Nación y la demás aplicable. -Asesorías por parte de personal capacitado, en cuanto a implementación y actualización de instrumentos archivísticos. -Mejorar los puntos en materia archivística mediante la implementación de políticas y normativas aplicables. -Adopción de la política de gestión documental institucional.	- El espacio del archivo central no es suficiente para suplir el aumento natural de la información. - Documentos almacenados en unidades de conservación que no son de archivo (bolsas y cajas industriales) -Documentación suelta. - La información en otros formatos no se almacena correctamente. -incumplimiento de la normatividad archivística.
FORTALEZAS (F)	**ESTRATEGIAS OFENSIVAS (F-O)**	**ESTRATEGIAS DEFENSIVAS (F-A)**
-El personal encargado del archivo es idóneo, con experiencia y conocimiento en la materia. -Se están elaborando instrumentos archivísticos para mejorar las condiciones de la documentación. -Se está elaborando el inventario documental de la información.	Promover las buenas prácticas archivísticas para el personal encargado del archivo y la aplicación de la normatividad vigente para garantizar la conservación de la información. - Implementar los instrumentos que se están elaborando para mejorar las condiciones locativas y archivísticas. -Con base en el autodiagnóstico mejorar los puntos en contra y para garantizar una adecuada gestión de la información.	-Aplicación de los diferentes instrumentos archivísticos por parte de la personas o personas encargados de la gestión documental de la entidad. -desarrollar estrategias que garanticen la administración, la regulación normativa, la adecuación de instalaciones, la conformación y estructura del equipo de trabajo y los modelos de capacitaciones al interior de la entidad.

Ilustración 6. Matriz DOFA

5.4.1.4 Componentes de la entrevista.

El propósito de cada campo de la entrevista, diseñada para el levantamiento del diagnóstico integral de archivo, fue recopilar información específica y estructurada que permitió evaluar

distintos aspectos relacionados con la gestión documental de la empresa estos campos son los siguientes:

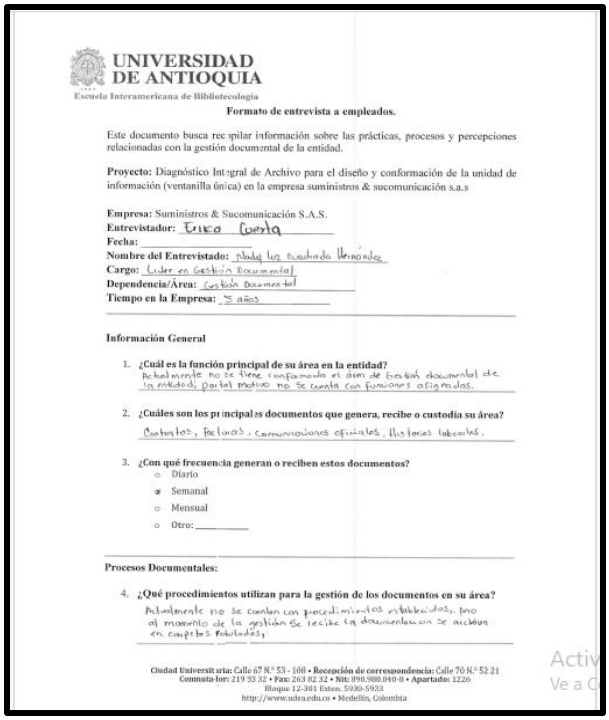
Información General: el propósito de esta sección de preguntas es obtener un panorama básico sobre el rol del entrevistado, las funciones de su área y los documentos con los que interactúan regularmente. Esto permite identificar las dinámicas generales de producción, recepción y gestión documental en cada dependencia. El resultado esperado con estas preguntas es poder identificar los tipos documentales manejados, determinar la frecuencia de generación, recepción de los documentos, así como comprender la relación entre el área y los procesos documentales.

Procesos Documentales: con este punto se indago sobre las prácticas actuales relacionadas con la gestión de los documentos, desde su generación hasta su almacenamiento, organización y uso. Además, permite identificar herramientas, métodos y problemas existentes. Con esta sección se pudo evaluar el nivel de organización y clasificación de los documentos, identificar formatos y reconocer áreas de mejoras en los procesos técnicos y tecnológicos.

Políticas y normatividad: con las preguntas de este segmento se verifico si el personal tiene conocimiento y cumple las políticas internas y normativas legales relacionadas con la gestión documental. Esto permite medir el grado de alineación entre los procesos documentales y las exigencias normativas. Con el resultado se pudo determinar y evaluar el nivel de conocimiento sobre normatividad archivística como la ley 594 del 2000 o el decreto 1080 del 2015, y detectar falencias frente a la implementación de políticas institucionales.

Problemas y mejoras: Se recopilar información sobre las dificultades enfrentadas en la gestión documental y las recomendaciones del personal para optimizar procesos. Esta sección dio voz al empleado para detectar problemas prácticos y soluciones desde su perspectiva.

Percepción personal: Entender la valoración subjetiva del entrevistado sobre la importancia de la gestión documental y su impacto en la eficiencia de los procesos del área. Permitió contextualizar las respuestas desde una perspectiva más amplia.



UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
Escuela Interamericana de Bibliotecología

Formato de entrevista a empleados.

Este documento busca recopilar información sobre las prácticas, procesos y percepciones relacionadas con la gestión documental de la entidad.

Proyecto: Diagnóstico Integral de Archivo para el diseño y conformación de la unidad de información (ventanilla única) en la empresa suministros & sucomunicación s.a.s

Empresa: Suministros & Sucomunicación S.A.S.
Entrevistador: Erika Cueta
Fecha:
Nombre del Entrevistado: Nadal Luz Cuadrado Hernández
Cargo: Líder en Gestión Documental
Dependencia/Área: Gestión Documental
Tiempo en la Empresa: 5 años

Información General

1. **¿Cuál es la función principal de su área en la entidad?**
Actualmente no se tiene conformada el área de Gestión documental de la entidad; por tal motivo no se cuenta con funciones asignadas.

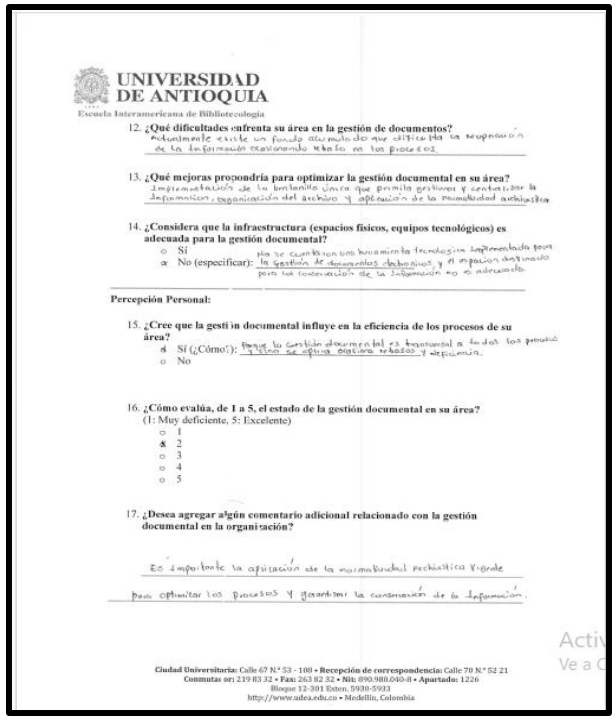
2. **¿Cuáles son los principales documentos que genera, recibe o custodia su área?**
Contratos, facturas, comunicaciones oficiales, Historias laborales.

3. **¿Con qué frecuencia generan o reciben estos documentos?**
   - Diario
   - ☒ Semanal
   - Mensual
   - Otro: _____

Procesos Documentales:

4. **¿Qué procedimientos utilizan para la gestión de los documentos en su área?**
Actualmente no se cuentan con procedimientos establecidos, pero al momento de la gestión se recibe la documentación se archiva en carpetas rotuladas.

Ciudad Universitaria: Calle 67 N.° 53 - 108 • **Recepción de correspondencia:** Calle 70 N.° 52 21
Conmutador: 219 83 32 • **Fax:** 263 82 32 • **Nit:** 890.980.040-8 • **Apartado:** 1226
Bloque 12-301 Exten. 5930-5933
http://www.udea.edu.co • Medellín, Colombia



UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
Escuela Interamericana de Bibliotecología

12. **¿Qué dificultades enfrenta su área en la gestión de documentos?**
Actualmente existe un fondo acumulado que dificulta la recuperación de la información ocasionando retraso en los procesos.

13. **¿Qué mejoras propondría para optimizar la gestión documental en su área?**
Implementación de la ventanilla única que permita gestionar y centralizar la información, organización del archivo y aplicación de la normatividad archivística

14. **¿Considera que la infraestructura (espacios físicos, equipos tecnológicos) es adecuada para la gestión documental?**
   - Sí
   - ☒ No (especificar): No se cuenta con una herramienta tecnológica implementada para la gestión de documentos electrónicos, y el espacio destinado para la conservación de la información no es adecuado.

Percepción Personal:

15. **¿Cree que la gestión documental influye en la eficiencia de los procesos de su área?**
   - ☒ Sí (¿Cómo?): Porque la gestión documental es transversal a todos los procesos y tiene se aplica ocasiona retrasos y deficiencia.
   - No

16. **¿Cómo evalúa, de 1 a 5, el estado de la gestión documental en su área?**
(1: Muy deficiente, 5: Excelente)
   - 1
   - ☒ 2
   - 3
   - 4
   - 5

17. **¿Desea agregar algún comentario adicional relacionado con la gestión documental en la organización?**
Es importante la aplicación de la normatividad archivística vigente para optimizar los procesos y garantizar la conservación de la información.

Ciudad Universitaria: Calle 67 N.° 53 - 108 • **Recepción de correspondencia:** Calle 70 N.° 52 21
Conmutador: 219 83 32 • **Fax:** 263 82 32 • **Nit:** 890.980.040-8 • **Apartado:** 1226
Bloque 12-301 Exten. 5930-5933
http://www.udea.edu.co • Medellín, Colombia

Ilustración 7. Ejemplo entrevistas

5.4.2 Diseñar la estructura funcional y los procedimientos operativos de la Ventanilla Única, basados en principios archivísticos y normativas aplicables.

La Ventanilla Única es un mecanismo esencial para la gestión eficiente de los documentos y comunicaciones en una organización. Su diseño debe alinearse con los principios archivísticos y las normativas vigentes para garantizar transparencia, trazabilidad y accesibilidad a la información. Pensado en esto se desarrolla la estructura funcional y los procedimientos operativos que permitirán su implementación efectiva.

Para el desarrolla de la estructura funcional de la unidad de información (ventanilla única) de la empresa Suministros & Sucomunicación, como primer paso fue necesario documentar la política de gestión documental institucional la cual permitirá guiar el quehacer archivístico al interior de la entidad, la política está estructurada de la siguiente manera:

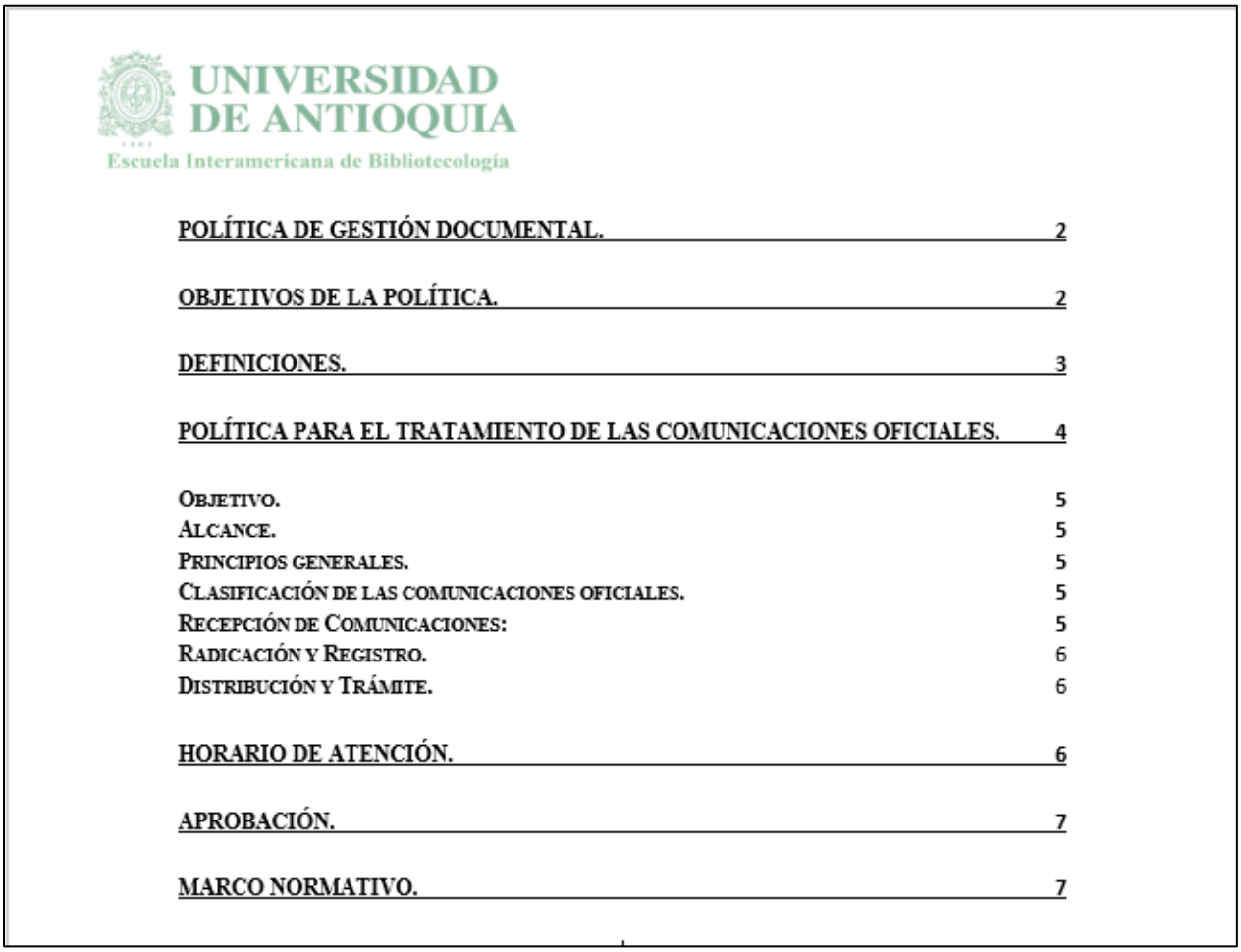


Ilustración 8. Contenido Política de Gestión Documental.

Política de Gestión Documental:

En el primer apartado del documento se establen los compromisos a los cuales la empresa se compromete para la adecuada gestión de la información, y los documentos desde el punto de vista de los ocho procesos en los que se desarrolla la gestión documental en el país.

Fragmento traído de la política:

La Empresa Suministros & Sucomunicación S.A.S, implementará los Instrumentos archivísticos para la gestión documental y las metodologías para la generación, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos dentro de la entidad; siendo estas las actividades que comprenden los procesos de la gestión documental de Planeación, Producción, Gestión y Trámite, Organización, Transferencia, Disposición de documentos, Preservación a largo plazo y Valoración, para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

Objetivo de la política.

La política también contiene el objetivo principal el cual permite marcar la ruta de inicio para el tratamiento y gestión de la información recibida y producida en cualquier tipo de formato. El objetivo principal dentro de una Política de Gestión Documental es la base que guía la administración y desarrollo eficiente de los procesos.

Fragmento traído de la política:

Definir los lineamientos para la gestión documental en cualquier soporte, físico y/o electrónico que se maneja en la Empresa Suministros & Sucomunicación S.A.S, basados en las metodologías definidas por el Archivo General de la Nación para normalizar la producción de información desde su creación, uso y mantenimiento; garantizando en todo momento la integridad, autenticidad y veracidad de la información, bajo parámetros técnicos de organización, tramite, gestión, conservación y disposición final, soportados en los principios Archivísticos.

Definiciones.

En este apartado se definen los conceptos claves que se utilizan en el proceso de gestión documental los cuales son importantes identificarlos para su descripción y conocimiento por parte de los diferentes usuarios tanto internos como externos.

Ejemplo:

Documento electrónico de archivo: registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece almacenada electrónicamente durante todo su ciclo de vida, producida por una persona o entidad en razón de sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal, legal o valor científico, histórico, técnico o cultural y que debe ser tratada conforme a lo principios y procesos archivísticos.

Política para el tratamiento de las comunicaciones oficiales.

Para el correcto funcionamiento de la unidad de información es necesario e indispensable contar con lineaminetos de funcionamiento claros y puntuales que le permita a la entidad su instalación, por esto fue necesario documentar al interior de la política, la política para el tratamiento de las comunicaciones oficiales, este fragmento del documento explica y expone: el alcance, el objetivo y los principios generales por los cuales se regirá su implementación.

Se explica la clasificación de las comunicaciones que son: comunicaciones enviadas, comunicaciones recibidas y comunicaciones internas, se expone el proceso de recepción de estas, radicación, registro, gestión y tramite. En la política también se establece el horario de atención del punto de servicio.

esta atenderá al público en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m., garantizando de tal forma el buen funcionamiento de las actividades y lineamientos que la entidad disponga

POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

La Empresa Suministros & Sucomunicación S.A.S; en cumplimiento de la Normatividad y consiente de la vital importancia de los documentos que se generan físicos y electrónicos que son evidencia de su gestión y respaldo de transparencia, se compromete a dar cumplimiento a la normatividad vigente y adoptar las mejores prácticas, metodologías y estándares para la gestión de la documentación.

La Empresa Suministros & Sucomunicación S.A.S, implementará los Instrumentos archivísticos para la gestión documental y las metodologías para la generación, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos dentro de la entidad; siendo estas las actividades que comprenden los procesos de la gestión documental de Planeación, Producción, Gestión y Trámite, Organización, Transferencia, Disposición de documentos, Preservación a largo plazo y Valoración, para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

Los lineamientos establecidos para la gestión documental están soportados en el Sistema de Gestión Integrado de la Empresa Suministros & Sucomunicación S.A.S, y las diferentes políticas relacionadas con la seguridad y confidencialidad de la información, para su protección, acceso y difusión, fundamentando los principios orientadores de eficiencia, eficacia, economía, transparencia, medio ambiente, cultura archivística, interoperabilidad, neutralidad tecnológica con orientación a la atención al ciudadano.

OBJETIVO DE LA POLÍTICA.

Definir los lineamientos para la gestión documental en cualquier soporte, físico y/o electrónico que se maneja en la Empresa Suministros & Sucomunicación S.A.S, basados en las metodologías definidas por el Archivo General de la Nación para normalizar la producción de información desde su creación, uso y mantenimiento; garantizando en todo momento la integridad, autenticidad y veracidad de la información, bajo parámetros técnicos de organización, tramite, gestión, conservación y disposición final, soportados en los principios Archivísticos.

Activar Windows
Ve a Configuración para

Ilustración 9. Política de gestión documental

Manual de procedimiento para la implementación de la unidad de ventanilla única:

Con la política de gestión documental elaborada y documentada se elaboró el manual de procedimientos, este manual es el mapa de ruta para el correcto funcionamiento del servicio, en él se detallan los paso a paso para su adecuado desarrollo.

El manual describe los procesos y procedimientos que conforman la operación de la Unidad de Ventanilla Única, diseñada para optimizar la gestión documental y garantizar la trazabilidad, organización y seguridad de la correspondencia en la Empresa Suministros & Sucomunicación

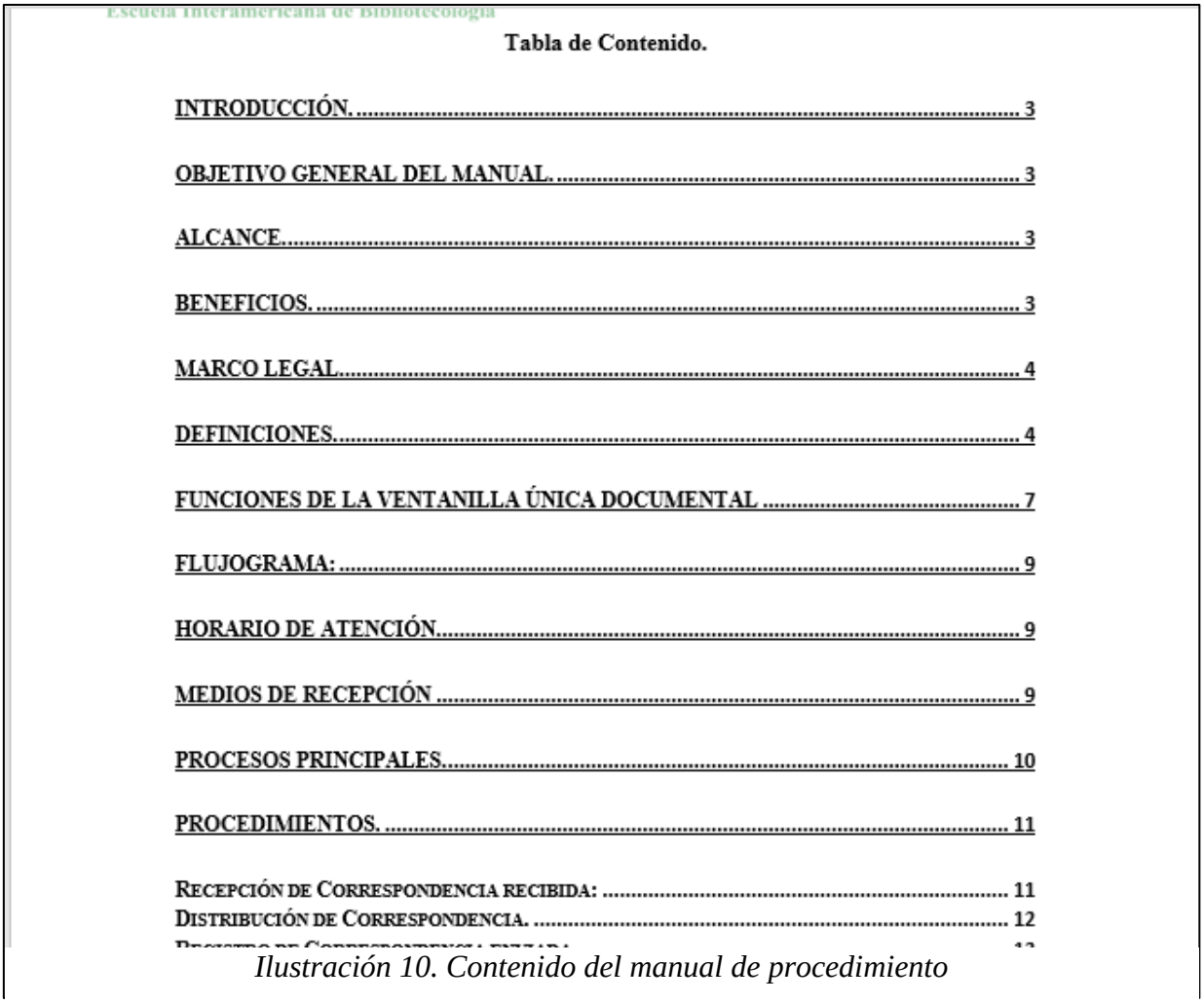

Escuela Interamericana de Bibliotecología

Tabla de Contenido.

INTRODUCCIÓN. 3
OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL. 3
ALCANCE 3
BENEFICIOS. 3
MARCO LEGAL 4
DEFINICIONES. 4
FUNCIONES DE LA VENTANILLA ÚNICA DOCUMENTAL 7
FLUJOGRAMA: 9
HORARIO DE ATENCIÓN 9
MEDIOS DE RECEPCIÓN 9
PROCESOS PRINCIPALES 10
PROCEDIMIENTOS. 11
RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA: 11
DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA. 12

Ilustración 10. Contenido del manual de procedimiento

S.A.S. Este documento tiene como objetivo estandarizar las actividades realizadas, promoviendo la eficiencia y el cumplimiento de las normativas legales y archivísticas vigentes.

Objetivos del manual.

Establecer los lineamientos, procesos y procedimientos necesarios para la recepción, distribución, registro y archivo de la correspondencia en la Unidad de Ventanilla Única, asegurando la trazabilidad y el manejo adecuado de la información.

Alcance del manual.

El alcance del manual aplica a todos los empleados y áreas de la empresa involucrados en el manejo de correspondencia, tanto física como digital, en la Unidad de Ventanilla Única.

Marco legal del manual.

El marco legal del manual de procedimiento de la ventanilla única está conformado por las siguientes normas: los artículos 23, 74, 86 y 209 de la constitución política de Colombia estos artículos tratan del derecho fundamental de petición, acción de tutela derecho de acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley en función Administrativa al servicio del interés general, también hace parte del marco normativo la ley 1712 del 2014 ley de transparencia y acceso a la información, el decreto 103 del 2015 el cual reglamenta parcialmente la ley 1712 del 204, la ley 594 del 2000 y el acuerdo 01 del 2024 estas dos últimas normas reglamentan todo el ejercicio de a gestión documental en el estado colombiano.

Definiciones.

El manual cuenta con una serie de conceptos propios de la gestión documental los cuales fueron definidos con fin de facilita su comprensión por parte de lo diferentes usuarios de la entidad.

Función de la ventanilla única.

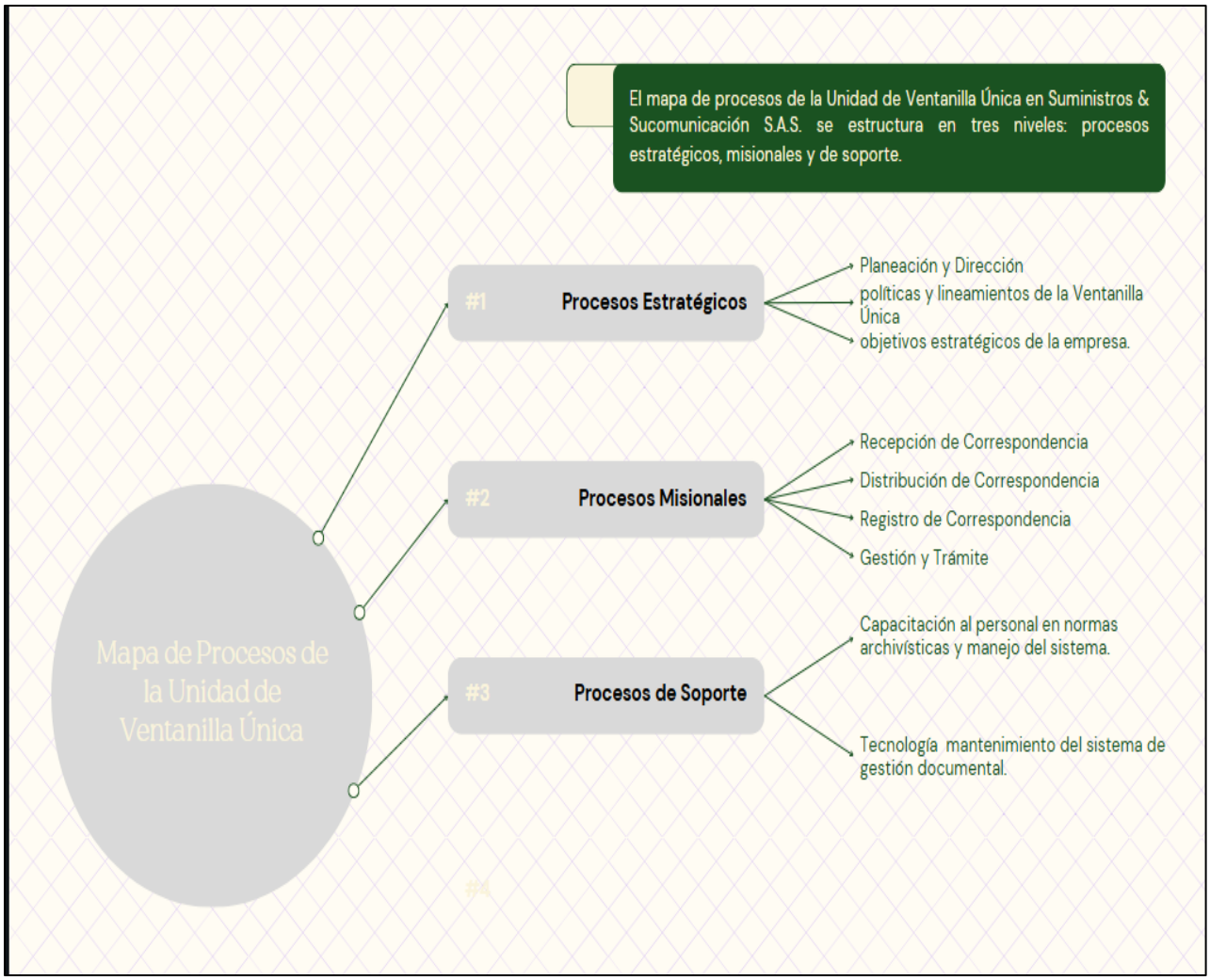


Ilustración 11. Mapa de proceso de la Ventanilla Única.

Flujogramas.

En el manual de procedimiento se detalló le flujograma en el cual se diagrama el flujo de surten las comunicaciones oficiales una vez ingresan a la entidad.

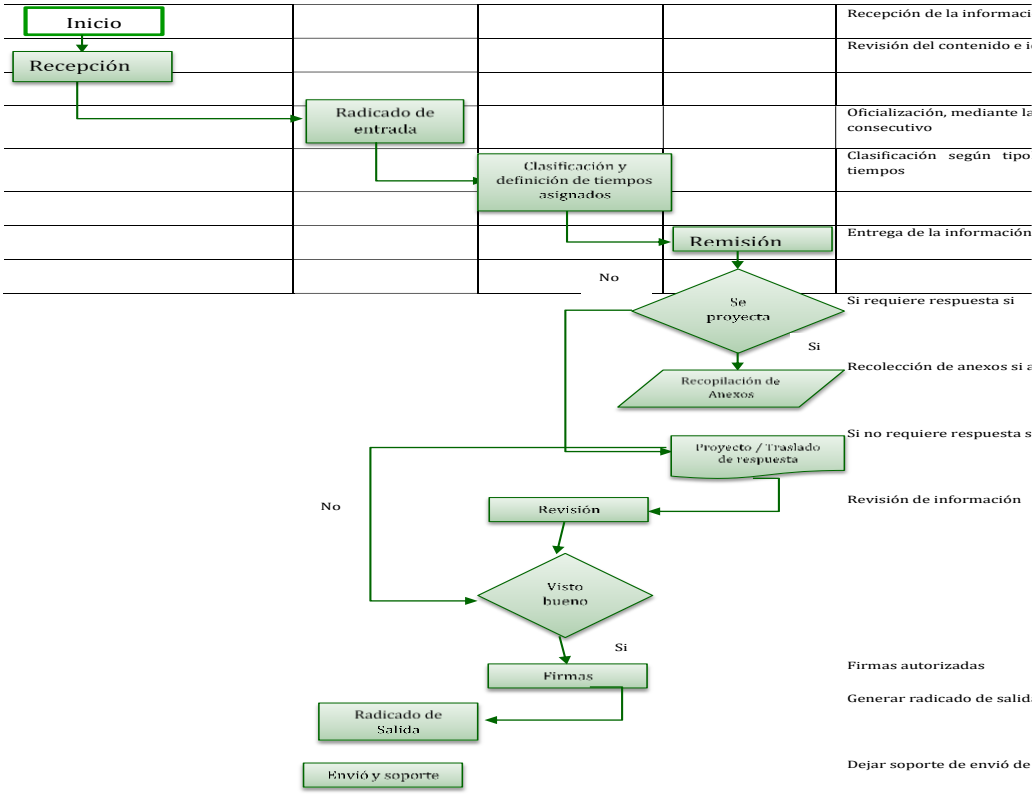


Ilustración 12. Flujograma de la ventanilla Única.

Horario de atención.

En el manual se explica el horario de atención de la unidad de información en el cual se establece lo siguiente:

Se atenderá en todas las dependencias en el horario que se tenga establecido para la atención al público y que deberá divulgarse a la ciudadanía por los medios apropiados con la finalidad de hacer efectivos los cierres de la Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia, esta atenderá al público en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m., garantizando de tal forma el buen funcionamiento de las actividades y lineamientos que la entidad disponga, esto con el fin de que los funcionarios de Ventanilla Única de Correspondencia puedan hacer la clasificación y entrega de la documentación.

Medios de recepción y envíos de información.

En el manual de procedimiento se establecen los medios por los cuales la empresa realizara la recepción y envió de las comunicaciones oficiales.

- **Personal – verbal:** Medio permanente para la atención de solicitudes que presenten los ciudadanos, al momento de establecer contacto con la persona encargada para tal fin.

- **Escrito:** Medio dispuesto para la recepción de requerimientos que alleguen los ciudadanos a través de la Ventanilla Única de Correspondencia.

- **Telefónico:** Medio habilitado para la orientación ciudadana, en el horario establecido por la Entidad.
- **Virtual:** Medios o rutas virtuales dispuestas para la recepción de PQRSD, a través del sitio web.

Elementos necesarios para el funcionamiento de la V.U

- funcionarios asignados y capacitados para ejecutar el proceso de Radicación de Comunicaciones Oficiales.
- Equipo de Cómputo.
- Scanner.
- Impresora Zebra.

Estos elementos son esenciales para el funcionamiento de la unidad de información.

Procedimientos para la correspondencia recibida.

Objetivo:	Garantizar que toda correspondencia que ingrese a la organización sea recibida y registrada adecuadamente.
Responsable:	Asistente de la Unidad de Ventanilla Única
Descripción del Procedimiento:	Verificar la identidad del mensajero o remitente y el motivo de la entrega. Inspeccionar que los documentos estén completos y en buen estado. Registrar los siguientes datos en el sistema o libro de control: • Fecha y hora de recepción. • Asignar un numero de radicado único • Numero folios • Nombre del remitente. • Asunto o descripción del documento. • Área o destinatario correspondiente. • Medio de recepción (físico o digital). Entregar un comprobante de recepción al remitente. Clasificar la correspondencia según su destino.
Soportes:	Formato de Recepción de Correspondencia. Sistema de Gestión Documental (plataforma digital, si aplica).

Ilustración 13. Tabla de procedimiento.

Formato para el registro y control de la información.

				REGISTRO DE COMUNICACIONES RECIBIDAS						Código:		
										Código:		
										Versión:		
										Vigencia:		
										Página: 1 de 1		
Fecha	Radicado	Hora	Fecha del documento	Nro. folios	Procedencia				Destinatario	Asunto	Anexos	Recibido
					Entidad o persona	Lugar	Telf.	Correo Electronico				

Ilustración 14. Formato de registro y control.

Procedimiento para la distribución de la información.

Objetivo:	Garantizar la entrega eficiente y oportuna de la correspondencia a las áreas o personas responsables.
Responsable:	Mensajero Interno o Asistente de la Unidad.
Descripción del Procedimiento:	Revisar el registro de correspondencia para identificar el destino. Agrupar los documentos por área o departamento. Elaborar una hoja de ruta o lista de entrega, especificando: • Documentos a entregar. • Destinatario final. • Tiempos estimados de distribución. Realizar la entrega siguiendo el orden establecido. Solicitar firma de recibido en la hoja de ruta o sistema de registro.

Soportes:	Hoja de Ruta de Distribución. Sistema de Gestión Documental (plataforma digital, si aplica).

Ilustración 15. procedimiento de distribución.

Procedimiento para el registro de las comunicaciones enviadas.

Objetivo:	Garantizar el registro y la trazabilidad de la correspondencia enviada.
Responsable:	Asistente de la Unidad de Ventanilla Única.
Descripción del Procedimiento:	Ingresar los datos de la correspondencia al sistema de gestión documental o libro de registro. Registrar: • Fecha y hora de recepción. • Destinatario. • Remitente. • Tipo de documento Asignar un código único de identificación para cada documento.
Soportes:	Libro de Registro de Correspondencia. Sistema de Gestión Documental (plataforma digital, si aplica).

Ilustración 16. Procedimiento de envío

Formato para el registro y control de la información.

	REGISTRO DE COMUNICACIONES ENVIADAS									Código:
										Código:
										Vigencia:
										Versión:
										Página: 1 de 1
Fecha	Radicado	Remitente	Destinatario		Asunto	Anexos	Forma de envío			
			Entidad o Persona	Ciudad			Mensajería Certificada	Entrega Directa	Correo electrónico	Otro

Ilustración 17. Formato de control y registro. 2

Diseñar la estructura funcional y los procedimientos operativos de la Ventanilla Única, basados en principios archivísticos y normativas aplicables.							
Fase 2: Diseño	Elaboración de la estructura funcional.	2 semanas	Estudiante				
	Diseño de procedimientos y flujos de trabajo.	3 semanas	Estudiante				
	Propuesta de políticas de gestión documental	1 semanas	Estudiante				
	Identificación de recursos necesarios	1 semanas	Estudiante				
	Consolidación del diseño de la ventanilla única	1 semanas	Estudiante				
Fase 3: Validación	Presentación del diseño a los directivos.	1 semanas	Estudiante/Directivos				
	Ajustes al diseño según retroalimentación	2 semanas	Estudiante				

Ilustración 18. Contenido segundo objetivo

5.4.3 Establecer un plan de implementación para la unidad de información que contemple los recursos, humanos, tecnológicos y físicos necesarios.

Establecer un plan de implementación para la Unidad de Información que contemple los recursos humanos, tecnológicos y físicos necesarios.								
Fase 4: Socialización	Desarrollo del plan de implementación	3-7 de febrero	Estudiante					Documentos metodología de implementación
	Presentación final a directivos y empleados	13 de febrero	Estudiante/Directivos					N/A
	Capacitación a empleados sobre procedimientos	14-15 de febrero	Estudiante					N/A
	Entrega del informe final	28 de febrero	Estudiante					Informe final de practicas

Ilustración 19. Contenido tercer objetivo.

Para garantizar la puesta en marcha de la Unidad de Información (Ventanilla Única)**,** fue necesario establecer un Plan de Implementación donde se contemplen los recursos tecnológicos y físicos necesarios para su adecuado funcionamiento. El plan permitirá desarrollar una serie de actividades, alineadas con los objetivos planteados en el proyecto.

INTRODUCCIÓN. 2

OBJETIVO GENERAL DEL PLAN. 3

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN. 3

ALCANCE DEL PLAN. 4

BENEFICIOS DEL PLAN. 4

IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS. 4

RECURSOS HUMANOS. 5
RECURSOS TECNOLOGICOS. 5
RECURSOS FÍSICOS. 6
RECURSOS NORMATIVOS Y ADMINISTRATIVOS. 7
RECURSO DE CAPACITACIÓN. 8
RECURSOS FINANCIEROS. 8

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN. 1

MATRIZ DE RECURSOS 2

Ilustración 20. contenido plan de implementación

En el documento plan de implementación incluye aspectos tales como:

Introducción: en este apartado se hace la descripción del objetivo del documento.

El documento desarrolla los aspectos fundamentales para la puesta en marcha de esta unidad, abordando la planificación estratégica, los recursos requeridos, la metodología de implementación y los indicadores de seguimiento y control. Asimismo, se contemplan lineamientos de normatividad archivística que aseguran el cumplimiento de los estándares de calidad en la administración de la información.

Objetivos: el documento contiene la descripción del objetivo general y los objetivos específicos del plan.

Implementar la Unidad de Información - Ventanilla Única en la empresa **Suministros & Sucomunicación SAS**, mediante el diseño de su estructura funcional y la definición de procedimientos operativos basados en principios archivísticos y normativas vigentes, con el fin de optimizar la gestión documental, mejorar la trazabilidad de la información y agilizar los procesos de recepción, distribución y control de documentos.

Alcance: El Plan de Implementación de la Unidad de Información - Ventanilla Única en la empresa Suministros & Sucomunicación SAS abarca el diseño, estructuración y puesta en marcha de un sistema centralizado para la recepción, clasificación, distribución, archivo y seguimiento de documentos y comunicaciones oficiales.

Beneficios del plan: La implementación de la Unidad de Información - Ventanilla Única en la empresa Suministros & Sucomunicación SAS traerá múltiples beneficios en términos de eficiencia, organización y cumplimiento normativo. Entre los principales beneficios se destacan:

- Mejora la gestión documental
- Optimización de los procesos administrativos
- Cumplimientos normativos
- Fortalecimiento de la transparencia y la calidad en la información

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA CRONOGRAMA.			
Empresa:	Suministros & Sucomunicación SAS		
Responsable:	Funcionario encargado de Gestión Documental.		
Fecha de inicio	Por definir		
Duración estimada:	Por definir		
ETAPA	**ACTIVIDAD**	**TIEMPO**	**RESPONSABLE**
Fase de Diagnóstico y Planificación	Realizar la socialización del documento diagnostico integral de archivo.	Por definir	Funcionario encargado de Gestión Documental.
	Realizar la socialización de la política de gestión documental	Por definir	Funcionario encargado de Gestión Documental.
Fase de Diseño	Realizar la socialización del Manual de procedimientos de ventanilla única	Por definir	Funcionario encargado de Gestión Documental.
	Realizar la capacitación al personal encargado de la gestión de las comunicaciones oficiales	Por definir	Funcionario encargado de Gestión Documental.
	adquirir los recursos necesarios.	Por definir	Directivos y funcionario encargado de Gestión Documental.
Fase de Implementación	Adecuar el espacio físico o virtual de la ventanilla única.	Por definir	Funcionario encargado de Gestión Documental.
	Realizar pruebas piloto con documentos reales.	Por definir	Funcionario encargado de Gestión Documental.

Ilustración 21. Cronograma de Implementación.

En el plan de implementación también se hace la descripción de los recursos necesarios para la puesta en marcha de la unidad de información entre los recursos identificados tenemos los siguientes:

Recursos tecnológicos:

Los recursos tecnológicos son todas las herramientas, dispositivos, sistemas y plataformas basadas en tecnología que facilitan y optimizan del proceso de radicación y control de las comunicaciones dentro de la organización. Estos incluyen tanto hardware (equipos) como software (programas y sistemas), además de redes de comunicación y plataformas físicas que permiten el almacenamiento, procesamiento y distribución de información.

Los recursos tecnológicos identificados de tipo hardware son: equipos físicos computadores, servidores, escáneres, impresoras y sistemas de almacenamientos. Los recursos tecnológicos de tipo software incluyen programas o aplicaciones que faciliten la automatización de procesos como sistemas de gestión documental y bases de datos. En cuanto a la infraestructura tecnológica incluye redes de comunicación interna, servidores en la nube. Estos recursos tecnológicos estan debidamente identificados en la matriz para la implementación de la unidad de información donde se hace una descripción detallada de cada uno.

La importancia de identificar estos recursos recae en brindarle a la entidad una herramienta donde pueda conocer de primera mano las características de los elementos tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento de la unidad de información.

Matriz de Recursos para la implementación de la unidad de información ventanilla Única.

Objetivo: La matriz permite visualizar los recursos esenciales para la implementación de la Ventanilla Única y gestionar su adquisición, asignación y mantenimiento.

Categoría	Recurso	Descripción	Cantidad Aproximada	Observaciones
Recursos Tecnológicos	Computadores	Para registro y seguimiento de documentos	1-2 unidades	Con conexión a red y acceso al sistema, elementos esenciales para el funcionamiento de la unidad de información ya que permite el registro de la información y la digitalización de esta.
	Impresora y escáner	Digitalización y copia de documentos	1-2 equipos	Multifuncional preferiblemente, elementos necesarios para la impresión y escaneo de la documentación, estos procesos permiten la conservación de los formatos físicos ya que por medio de la digitalización se conserva el soporte papel.
	Software de gestión documental	Sistema para administración de documentos electrónicos	1 licencia	Puede ser software propio o libre, la inclusión un software de gestión documental son útiles para la transformación digital, la implementación de estos conllevan a la automatización de los procesos al interior de la entidad haciéndolos mas eficientes en sus procesos internos.
	Internet y servidores	Almacenamiento y acceso a la plataforma	1 servidor red	Según infraestructura de la empresa, servicios esenciales para el funcionamiento de la unidad de información, se requiere de internet y un servidor para el almacenamiento de la información y acceso en la nube o local. Contar con copias de seguridad de la información para garantizar la continuidad del negocio.

Ilustración 22. Recursos Tecnologicos.

Recursos humanos:

Los recursos humanos se refieren al conjunto de personas que forman parte de la organización y que contribuyen con su conocimiento, habilidades y experiencia para alcanzar los objetivos institucionales. Incluye tanto al personal operativo como a los directivos y especialistas en distintas áreas.

Es importante tener claro el recurso humano necesario para la implementación de la unidad de información ya que esto permitirá poder gestionar adecuadamente el personal idóneo para esta actividad.

Matriz de Recursos para la implementación de la unidad de información ventanilla Unica.

Objetivo: La matriz permite visualizar los recursos esenciales para la implementación de la Ventanilla Única y gestionar su adquisición, asignación y mantenimiento.

Categoría	Recurso	Descripción	Cantidad Aproximada	Observaciones
Recursos Humanos	Personal administrativo	Encargados de la gestión y operación de la ventanilla	1-2 personas	Puede incluir un responsable de archivo, encargado de la gestión, planificación y supervisión de procesos internos.
	Personal técnico	Soporte de TI y mantenimiento de sistemas		Según complejidad del sistema, realiza actividades diarias esenciales para el funcionamiento de la organización.
	Personal de atención al usuario	Recepción y gestión de solicitudes		Según volumen de solicitudes, personal necesaio para la atención de los usuarios.

Ilustración 23. Recursos Humanos.

Recursos físicos.

Para la correcta implementación y funcionamiento de la Unidad de Información - Ventanilla Única en Suministros & Sucomunicación SAS, es necesario contar con recursos físicos adecuados que garanticen un ambiente eficiente, seguro y organizado para la gestión documental.

Estos recursos son importantes ya que permite la planificación y organización administrativa al interior de la entidad.

nentación de la unidad de información ventanilla Única. **Objetivo:** La matriz pe implementación de la Ventanilla Única y gestionar su adquisición, asignación y mantenimiento.			
Categoría	**Descripción**	**Cantidad Aproximada**	**Observaciones**
	Área para la atención de usuarios y archivo	1 oficina o módulo	Con señalización y mobiliario adecuado, espacios adecuados según normatividad vigente, para el almacenamiento de la información.
Recursos Físicos	Escritorios, sillas, estanterías	Según necesidad	Para comodidad y orden del archivo, contar con elementos adecuados es de vital importancia ya que facilita la operabilidad del servicios, así como la conformación de los puestos de trabajo necesarios para la implementación de la unidad de
	Almacenamiento de documentos físicos	3-5 archivadores	Según volumen documental, contar con Mobiliarios adecuados para la organización física de los documentos basados en estándares

Ilustración 24. Recursos físicos.

Recursos normativos y administrativos.

Los recursos normativos y administrativos son fundamentales para la gestión documental y la administración de la correspondencia en una empresa como Suministros & Sucomunicación S.A.S. Estos recursos garantizan el cumplimiento de la legislación y el establecimiento de procedimientos internos adecuados.

Matriz de Recursos para la implementación de la unidad de información ventanilla Única. **Objetivo:** La matriz permite visualizar los recursos esenciales para la implementación de la Ventanilla Única y gestionar su adquisición, asignación y mantenimiento.				
Categoría	**Recurso**	**Descripción**	**Cantidad Aproximada**	**Observaciones**
Recursos Normativos y Administrativos	Políticas y manuales de gestión documental	Normas y procedimientos de la Ventanilla Única	1 documento	Debe alinearse con normativas vigentes, elaborar el normograma permitirá a la entidad estar actualizada en la normatividad archivística vigente y aplicable a los procesos inherentes de la gestión documental.
	Procedimientos de seguridad y acceso a información	Protocolos de privacidad y seguridad documental	1 documento	Esencial para el cumplimiento legal, elaborar protocolos de acceso a la información para garantizar la respectiva salvaguarda de la información y protección de los datos sensibles y susceptibles.

Ilustración 25.Recursos normativos y administrativos.

Recurso de capacitación.

La capacitación es un recurso clave para fortalecer la gestión documental y la administración de la correspondencia en Suministros & Sucomunicación S.A.S. Un programa de capacitación efectivo garantiza que el personal conozca las normativas, procedimientos y herramientas necesarias para una correcta administración documental.

Matriz de Recursos para la implementación de la unidad de información ventanilla Única. **Objetivo:** La matriz permite visualizar los recursos esenciales para la implementación de la Ventanilla Única y gestionar su adquisición, asignación y mantenimiento.				
Categoría	**Recurso**	**Descripción**	**Cantidad Aproximada**	**Observaciones**
Recursos de Capacitación	Formación en gestión documental	Capacitación para el personal	1 curso/taller	Puede ser virtual o presencial, brindar a poyo al personal administrativo y de archivo para participar en capacitaciones en materia de archivo con el fin de fortalecer sus conocimientos y destrezas.
	Manuales de usuario	Guías de uso del sistema y procedimientos	1 por empleado	Impreso o digital, a la entidad contara con un manual de procedimientos de la unidad de información, este material es fundamental para el adecuado funcionamiento de la ventanilla única.

Ilustración 26. Recurso de capacitación.

Recursos financieros.

Los recursos financieros son fundamentales para garantizar el correcto funcionamiento de la unidad de información. Estos recursos permiten la adquisición de infraestructura, tecnología, capacitación y mantenimiento del sistema documental.

Matriz de Recursos para la implementación de la unidad de información ventanilla Única. **Objetivo:** La matriz permite visualizar los recursos esenciales para la implementación de la Ventanilla Única y gestionar su adquisición, asignación y mantenimiento.				
Categoría	**Recurso**	**Descripción**	**Cantidad Aproximada**	**Observaciones**
Recursos Financieros	Presupuesto asignado	Fondos para compra de equipos, software y personal	Según costos	Debe incluir mantenimiento anual, destinar un rubor anual para mantenimiento del archivo que incluya soluciones tecnológicas e insumos de consumibles como de almacenamientos.

Ilustración 27. Recursos financieros.

El desarrollo del plan para implementación de la unidad de información es de fundamental importancia para el logro de los objetivos y la solución del planteamiento de la necesidad identificada en la Empresa, con el documento se le entrega a la entidad un mapa de rutas que le permitirá desarrollar cada una de las actividades planteadas para lograr la conformación de la unidad de información.

6 Conclusión.

La implementación de la Unidad de Información - Ventanilla Única en la empresa Suministros & Sucomunicación SAS representa un avance significativo en la gestión documental, garantizando la organización, trazabilidad y acceso eficiente a la información. A través del diseño de una estructura funcional adecuada, el establecimiento de procedimientos operativos estandarizados y la adopción de herramientas tecnológicas, este proyecto contribuirá a optimizar los procesos administrativos y fortalecer la transparencia institucional.

Este sistema centralizado permitirá reducir los tiempos de respuesta, mejorar la seguridad y conservación de los documentos, así como cumplir con la normativa archivística vigente. Además, facilitará la digitalización y modernización de la gestión documental, promoviendo una cultura organizacional basada en la eficiencia y la calidad en el manejo de la información.

La puesta en marcha de la Ventanilla Única no solo beneficiará a la empresa en términos de cumplimiento y eficiencia operativa, sino que también garantizará un mejor servicio a los colaboradores y clientes, fortaleciendo la comunicación y el flujo de información. Para su sostenibilidad en el tiempo, será fundamental el compromiso de la organización en la capacitación del personal, el monitoreo continuo de los procesos y la actualización de los recursos tecnológicos y físicos.

7 Recomendaciones.

Para garantizar el éxito y la sostenibilidad de la Unidad de Información - Ventanilla Única en Suministros & Sucomunicación SAS, se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Capacitar a los funcionarios encargados en principios archivísticos, normativas aplicables y uso de herramientas tecnológicas.
- Incorporar software especializado para el control y seguimiento de documentos físicos y digitales. Digitalizar progresivamente los documentos para mejorar el acceso y reducir el uso de papel.
- Garantizar que la Ventanilla Única cumpla con las normas archivísticas vigentes estableciendo procedimientos de auditoría y control interno para evaluar la correcta gestión documental.
- Sensibilizar a todos los colaboradores sobre la importancia de una correcta administración documental.
- Ajustar los procesos según las necesidades de la empresa y los avances tecnológicos.

Referencias.

Colombia. Archivo General de la Nación. Acuerdo No. 001 del 2024: *Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones.* 29 de febrero de 2024. Bogotá: Archivo General de la Nación, 2024.

Congreso de la República de Colombia. *Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos).* Bogotá: Diario Oficial No. 44.093, 14 de julio de 2000.

Organización Internacional de Normalización (ISO). ISO 15489: *Gestión de Documentos. Ginebra*: ISO, 2001.

López, Juan y Torres, María. *Gestión de Documentos y Correspondencia en Entornos Empresariales*. Bogotá: Editorial Archivos, 2020.

Ramírez, Sandra y Pérez, Laura. "*La Ventanilla Única como Herramienta de Gestión Documental en Organizaciones Modernas."* Revista de Archivística y Documentación 15, núm. 2 (2021): 45–60.

Superintendencia de Notariado y Registro. *"Informe sobre la Implementación de la Ventanilla Única de Documentos.*" Bogotá: SNR, 2022.

Colombia. Ministerio de Cultura. Decreto 1080 de 2015 - *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura*. Diario Oficial No. 49.523, mayo 26, 2015.

Fucci, M. (2005). *Plan director para archivos municipales*. Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento, 2(3), 121-131. Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1986544

ONU. (2020). *United Nations E-Government Survey 2020*. https://publicadministration.un.org/en/Research/UN-e-Government-Surveys

Castellanos, Rodrigo. *Digitalización y Gestión Documental:* Retos y Soluciones. Bogotá: Ediciones Tecnológicas, 2019.

Ramírez, Sandra y Pérez, Laura. *"La Ventanilla Única como Herramienta de Gestión Documental en Organizaciones Modernas."* Revista de Archivística y Documentación 15, núm. 2 (2021): 45–60.

Hernández, Roberto, Carlos Fernández, y Pilar Baptista. *Metodología de la Investigación*. 5ª ed. Ciudad de México: McGraw-Hill, 2010, 7-9.

Santander Open Academy. *"Investigación Cualitativa y Cuantitativa.*" Fecha de consulta, [11 de septiembre de 2024]. https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/cualitativa-y-cuantitativa.html.

Jaimes, Luis Ernesto, y María Clemencia García. *Pautas para diagnóstico integral de archivos.* Archivo General de la Nación de Colombia, Sistema Nacional de Archivos.

Colombia. Ley 1266 de 2008 (diciembre 31*), Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial y de servicios, y se dictan otras disposiciones.* Diario Oficial No. 47.219. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=34458.

Colombia. Ley 1581 de 2012 (octubre 17), *Protección de Datos Personales.* Diario Oficial No. 48.587. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981.

Suministros & Sucomunicación S.A.S. 2024. *"Suministros & Sucomunicación S.A.S."* Accedido el 18 de diciembre de 2024. https://site.sucomunicacion.com/.

Anexos

Anexo 1. Documento Diagnostico Integral Archivo.

Anexo 2. Entrevistas aplicadas a los empleados

Anexo 3. Documento política de gestión documental

Anexo 4. Documento Manual de procedimientos

Anexo 5. Documento Plan de Implementación

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
1803
Escuela Interamericana de Bibliotecología

Anexo. 1

DIAGNOSTICO INTEGRAL DE ARCHIVOS EMPRESA SUMINISTRO & SUCOMUNICACIÓN S.A.S

PARA

EL DISEÑO Y CONFORMACIÓN DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN (VENTANILLA ÚNICA) EN LA EMPRESA SUMINISTROS & SUCOMUNICACIÓN SAS"

ERIKA ALEXANDRA CUESTA CÓRDOBA

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA PROGRAMA DE ARCHIVÍSTICA.

MEDELLÍN
2024

INTRODUCCIÓN. 3

OBJETIVO GENERAL. 4

OBJETIVO ESPECÍFICOS. 4

METODOLOGÍA. 5

APLICACIÓN. 5

ALCANCE. 5

DEFINICIONES. 5

DIAGNÓSTICO INTEGRAL. 6

IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD A LA QUE PERTENECE EL ARCHIVO 7

NOSOTROS. 8

OBJETIVO INSTITUCIONAL. 8

MISIÓN INSTITUCIONAL. 8

VISIÓN INSTITUCIONAL. 8

VALORES CORPORATIVOS. 9

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 9

SERVICIOS QUE PRESTA LA ENTIDAD. 10

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL. 11

ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS. 12

SERVICIOS QUE PRESTA EL ARCHIVO. 14

EL EDIFICIO 15

EL ARCHIVO 16

INSTALACIONES (DEPÓSITOS) 18

CONDICIONES DE PRESERVACIÓN DE DESASTRES Y MANTENIMIENTO 19

ALMACENAMIENTO 24

ASPECTOS ARCHIVÍSTICOS 25

PRESERVACIÓN DOCUMENTAL. 28

DOCUMENTACIÓN QUE SE ENCUENTRA EN OTRO DEPÓSITO 31

AUTOEVALUACIÓN DEL DIAGNOSTICO INTEGRAL DE ARCHIVO POR COMPONENTES. 33

MATRIZ DOFA: DEBILIDADES, OPORTUNIDADES, FORTALEZAS Y AMENAZAS. 37

ANÁLISIS DE LA MATRIZ DOFA. 1

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA. 1

BIBLIOGRAFÍA. 2

INTRODUCCIÓN.

Para conocer en el estado actual de la entidad en materia de gestión documental se llevó a cabo el Diagnóstico Integral de Archivos, con base a esto se espera además cumplir con los lineamientos dados por el Archivo General de la Nación y demás normatividad aplicable como la ley 594 de 2000 que comprende a la administración pública en sus diferentes niveles y el decreto 1080 de 2015 que propone el diagnóstico integral de archivos como instrumento fundamental para formulación de un plan de trabajo archivístico integral.

Este diagnóstico integral es fundamental porque determinará el estado de la gestión de documentos y las condiciones de mantenimiento de documentos, lo que permitirá formular estrategias y mejoras continuas para evitar el deterioro de los documentos y cumplir con las pautas de archivo general de la nación.

OBJETIVO GENERAL.

Elaborar el Diagnóstico Integral de Archivo de la Empresa Suministros & Sucomunicación

s.a.s, con el fin de conocer el estado actual de la gestión documental de la entidad y con base a este realizar recordaciones que permitan salvaguardar el patrimonio documental de la institucional.

OBJETIVO ESPECÍFICOS.

Crear estrategias que permitan mejorar la problemática archivística presentada por la entidad.

Determinar la situación en la que se encuentra actualmente la gestión documental de la Empresa Suministro & Sucomunicación en lo referente a la normatividad archivística actual vigente y el diseño e implementación de las unidades de información.

Identificar la naturaleza administrativa, archivística, de conservación, de la infraestructura y la tecnología en la que se encuentra la gestión documental de la entidad.

METODOLOGÍA.

Se realizará el Diagnóstico Integral de Archivos teniendo en cuenta lo lineamientos establecidos en Ley 594 de 2000 y el Decreto 1080 de 2015 en el Titulo VII Capitulo II, Artículo 2.8.7.2.3. Diagnóstico Integral de Archivos.

APLICACIÓN.

El diagnóstico integral de archivo será aplicado en la Empresa Suministros & Sucomunicación s.a.s con el fin mejorar exponencialmente la gestión documental de la entidad mediante la aplicación de la normatividad archivística y elaboración de políticas, planes e instrumentos archivísticos.

ALCANCE.

Alcanza la totalidad del archivo histórico de la Empresa Suministros & Sucomunicación s.a.s, analiza los aspectos administrativos, tecnológicos, procedimentales e infraestructura física, y con base a esto busca diseñar estrategias y planes de mejoramiento los cuales permitirán la implementación y aplicación de la normatividad que regula la función archivística en las entidades públicas y proponer un cuadro de clasificación que facilite su organización y acceso.

DEFINICIONES.

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

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

Gestión de Documentos: 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.

La gestión documental en las entidades públicas en sus diferentes niveles, debe comprender como mínimo los siguientes procesos: planeación, producción, gestión y tramite, organización, trasferencia, disposición de documentos, preservación a largo plazo, valoración.

Diagnóstico: Un método de conocimiento y análisis del desempeño de una empresa o institución, interna y externamente, de modo que pueda facilitar la toma de decisiones.

Archivo Histórico: es una colección de documentos y registros que han sido conservados por su valor histórico, cultural o patrimonial.

Unidad de Información: es una unidad organizada que se encarga de la producción, análisis, conservación y difusión de la información. Estas unidades desempeñan un papel clave en la gestión del conocimiento dentro de instituciones, facilitando el acceso y la transmisión de información en la sociedad.

DIAGNÓSTICO INTEGRAL.

Nivel y tipo de Archivo.

Nivel

Nacional	
Departamental	
Municipal	X

Tipo de Archivo

Archivo de Gestión	X
Archivo Central	
Archivo Histórico	

Sistema de Archivo de la Entidad

Central	
Centralizado	**X**
General	
Satélites	
Otro	

IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD A LA QUE PERTENECE EL ARCHIVO

Nombre: Empresa Suministro & sucomunicación s.a.s

Nivel

Nacional	
Departamental	
Municipal	**X**
Distrital	
Extranjero	

Sector: Privado
Organismo al que pertenece: Municipal **Carácter de la entidad:**

Pública	
Privada	**X**
Mixta	
Privada/Funciones Públicas	

Privadas/ Interés Cultural	
Familiar	
Personal	
Otra	

Fecha de Creación de la entidad: 2004

Datos de contacto

Dirección: carrera 66 # 42-79

Horario de Atención: lunes a viernes de 7:30 am a 12 m y de 1:30 pm a 5:00 pm, sábado de 7:30 am a 12:00 pm. Descanso Domingos y Festivos

Línea de servicio a la ciudadanía: 3106221055 Correo Electrónico: contactenos@sucomunicacion.com

Municipio y Departamento: Medellín, Antioquia.

¿Tiene regionales y sucursales?

SI	
NO	X

Número de Dependencias: 6

NOSOTROS.

Somos una empresa fundada en Medellín desde el año 2004, dedicada a la venta de productos y servicios tecnológicos en el sector público y privado. Contamos con más de 20 años de experiencia y reconocimiento en el Departamento de Antioquia.

Objetivo Institucional.

Nuestro objetivo está orientado hacia la calidad del servicio, mejoramiento continuo e innovación, ética y buenas prácticas empresariales como pilares esenciales de nuestra marca.

Misión Institucional.

Proveer componentes tangibles e intangibles de servicios informáticos para el mejoramiento y actualización de la infraestructura tecnológica, sistemas, telecomunicaciones y gestión documental electrónica, por medio de asesoría profesional personalizada o virtual, nuestro objetivo primordial

es generar sinergia entre las distintas áreas internas de nuestros clientes y permitir así que se concentren en el Core específico de su negocio.

Visión Institucional.

La empresa SUMINISTROS Y SUCOMUNICACIÓN S.A.S, será para el año 2028, una entidad reconocida a nivel nacional en la producción y distribución de software de gestión documental, prestación de servicios profesionales en materia archivística, tecnológica, redes y telecomunicaciones, además en calidad de productos suministrados a nuestros clientes

Valores corporativos.

Comunicación: Promovemos, potenciamos y generamos la transmisión de la información eficientemente, desde y hacia nuestros clientes.

Honestidad: La ética e integridad se destacan como preceptos de todo nuestro personal y en los diferentes tipos de servicios que prestamos.

Compromiso: Realizamos acompañamiento constante a los proyectos que iniciamos, garantizando su terminación exitosa.

Confidencialidad: Manejamos todos los protocolos y políticas de seguridad, confiabilidad y responsabilidad en el manejo de la información.

Política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La empresa SUMINISTROS Y SUCOMUNICACIÓN S.A.S identificada con NIT.

901.223.481-5, se compromete con la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de acuerdo con lo establecido en la normatividad legal vigente;

- Promoviendo el bienestar físico, mental y social de sus colaboradores.
- Gestionando los riesgos a través de actividades de identificación, evaluación, valoración y ejecución de controles para la intervención de los de los mismos

Igualmente, se compromete en asignar los recursos físicos, humanos y económicos necesarios para tal fin, mejorando continuamente el SG-SST. Todos los colaboradores de la empresa, contratistas, subcontratistas y visitantes tienen el privilegio de contar con espacios seguros y confortables para

el desarrollo de sus actividades, así mismo se les exige el cumplimiento de las normas en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Servicios que presta la entidad.



Consultoría y Soporte Técnico

Mantenimiento preventivo y correctivo, aplicación de actualizaciones, corrección de errores, recuperación del sistema, capacitaciones básicas, asesoría de compras y proyectos



Gedsys® Software

Solución digital que integra las áreas de la gestión documental electrónica, a la gestión de los procesos de contratación, seguimiento a los programas y proyectos de la administración pública



Gestión Documental y Archivística

Asesoría con personal profesional técnico para el análisis, construcción y capacitación en las ciencias de la gestión documental, bibliotecología y archivista

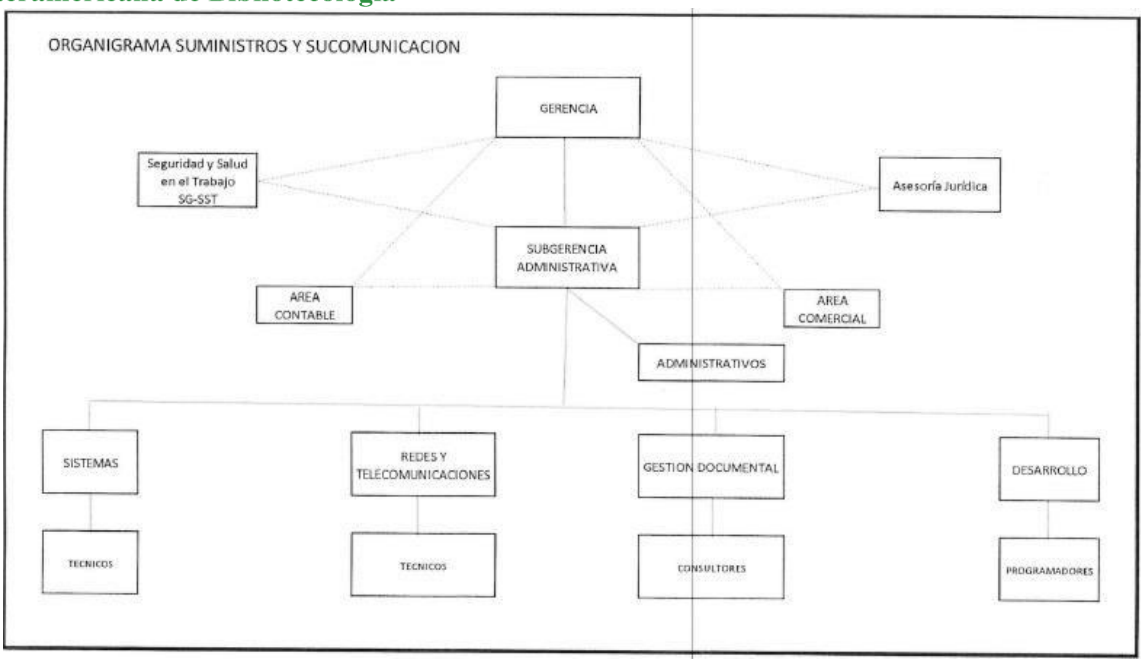


Redes, Telefonía, Fibra Óptica

Montaje de proyectos nuevos y reestructuración de la red de datos, proveemos todos los servicios básicos de mantenimiento y las actividades subyacentes de la instalación para la transmisión de datos

 **Hardware y Software Especializado – Suministros en General** Comercializamos equipos informáticos y todo tipo de bienes de la mejor calidad	 **Outsourcing**
	Prestamos servicios de alquiler de equipos tecnológicos para dar solución a las necesidades de nuestros clientes.
 **Alojamiento en la Nube (Cloud Hosting)** Almacenamiento que garantiza la disponibilidad de información ante eventuales riesgos de afectación	

Organigrama Institucional.



Representante Legal

Nombre	Joan David Gutiérrez
Profesión	Ingeniero de sistemas
Cargo	Gerente
Tiempo en el cargo	2 años

ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS.

jefe de Archivo:

Nombre	Nady Luz Cuadrado
Profesión u oficio	Archivista
Capacitación	Diplomado en Gestión Documental

¿Existe en el organigrama de la entidad la sección o división de archivo?

SI	
NO	x

¿Existe en la organización de la entidad el cargo de jefe de Archivo?

SI	
NO	X

Observación: La entidad no tiene creado el cargo de jefe de archivo ¿El responsable está dedicado tiempo completo al archivo?

SI	
NO	X

Cargo que ocupa el responsable del archivo:

Cargo	Consultora en Archivística
Tiempo en el cargo	36 meses
Tiempo en la entidad	36 meses

A que dependencia pertenece el archivo dentro de la entidad: Sugerencia Administrativa jefe inmediato del responsable del archivo:

Nombre	Nicolas
Cargo	Subgerente Administrativo

Presupuesto anual del archivo:

Propio	
Asignado por la dependencia	
Según necesidades	X
Otro	

Aproxime la cantidad de presupuesto anual: N/A

¿A qué necesidades se le asignan los rubros del archivo?

	SI	NO
Organización Documental		X
Mantenimiento		X
Capacitación		X
Personal		X
Equipos		X
Reprografía		X
Preservación		X
Otros		X

El archivo tiene incidencia en la compra de materiales o equipos de producción, tramite y disposición final de la documentación:

SI	
NO	X

Especifique	Cajas X200 Carpetas cuatro aletas Carpetas 2 aletas Gachos legajadores platicos Archivadores Estanterías Equipos de Computo

¿Existe Manual de Funciones?

Tipo	**SI**	**NO**
Entidad		X
Archivo		X

¿Las funciones del responsable del archivo están determinadas por el manual?

SI	
NO	**X**

En caso negativo especifique quién asigna sus funciones: La Subgerencia administrativa.

Existe un manual de Gestión Documental:

SI	
NO	X

¿El archivo está organizado según el manual?

SI	
NO	**X**

¿Desde cuándo se aplica el manual?: No se cuenta con manual de funciones ¿Contempla aspectos de preservación?

SI	
NO	**X**

¿Existen Tablas de Retención Documental?

SI	X
NO	

¿Existen Tablas de Valoración Documental?

SI	
NO	X

¿Existe un Reglamento de Archivo?

SI	
NO	X

¿Existe Comité Interno de Archivo o Comité Institucional de Gestión y Desempeño?

SI	X
NO	

Número de personas que trabajan en el archivo: Profesional: 1

SERVICIOS QUE PRESTA EL ARCHIVO.

Presta servicios internos de:

	SI	NO
Fotocopia		X
Asesoría		X
Microfilm o Digitalización		X
Consulta	X	
Otro		
¿Cuál?		

Presta servicios externos de:

	SI	NO
Fotocopia		X
Asesoría		X
Microfilm o Digitalización		X
Consulta	X	
Otro		

¿Tipo de Consulta que ofrece?

	SI	NO
Manual	X	
Automatizado		X
Otro		

¿Tiene sala de consulta?

SI	
NO	X
N° de puestos en la sala	N/A

¿Promedio de Consulta?

Mensual	
Anual	

¿Tipos de Usuarios?

Externos	
Internos	X

¿Qué otros servicios prestan el archivo?

	SI	**NO**	**INTERNO**	**EXTERNO**
Microformas		**X**		
Fotografías		**X**		
Grabaciones		**X**		
Internet		X		
Automatización de Archivos		**X**		

EL EDIFICIO ¿Época de Construcción?: No se tiene el dato

¿Función Original?: En su origen era una vivienda habitacional familiar

Contexto Climático

Clima	Cálido
Temperatura	26 °C

Contexto Urbano

Norte	X
Sur	
Oriente	
Occidente	

Estructura

Niveles de edificio	2
Área construida	No se tiene el dato

Tipo de Construcción (Estructura, Cerramiento, Acabados)

Material concreto Adobe

¿Estado del Inmueble?

Bueno	X
Malo	
Observaciones	Está pendiente de remodelaciones y mejoras

¿Cuántos espacios conforman la entidad?

Oficinas	4
Depósitos de archivo	1

¿Existen planos?

Arquitectónicos	No
Técnicos	No

EL ARCHIVO

Nivel que ocupa el archivo dentro del edificio

N° de Planta	1
Sótano	No
Mezanine	No
Área total del Archivo	7 metros cuadrados aproximados

Cuantos depósitos tiene el archivo:

N° depósitos	1
Construidos	NO
Adecuados	NO
Asignados	SI
Son suficientes	NO

Los depósitos son asignados teniendo en cuenta la producción documental establecidas por las TRD: No

Con que áreas cuenta el archivo

	SI	NO
Administrativas		X
Descripción/Clasificación		X
Baños		X
Cafetería		X
Reprografía		X
Conservación		X
Limpieza		X
Consulta		X
Otro		X

Todas las áreas del archivo se encuentran en el mismo espacio.

SI	X
NO	
Especifique	

Seguridad del archivo.

¿Tiene llave?	No
¿Quién la Maneja?	El depósito donde se conservan los documentos no cuenta con ningún tipo de seguridad.
¿Otro tipo de seguridad?	Ninguna

¿Los depósitos de archivo dan a la calle?

SI	
NO	X

¿Cuenta con los depósitos separados para los diferentes tipos de soportes?

SI	
NO	X
Especifique	

¿En qué lugar y mobiliario se almacenan las series documentales como Historias Laborales, Actas, Resoluciones y Contratos?

Historias Laborales	Se almacena en estantería metálica en el cuarto depósito

Actas	Se almacena en estantería metálica en el cuarto depósito
Resoluciones	Se almacena en estantería metálica en el cuarto depósito
Contratos	Se almacena en estantería metálica en el cuarto depósito

INSTALACIONES (DEPÓSITOS)

¿Poseen iluminación natural?

SI	X
NO	

Si la respuesta es sí ¿por qué medio entra la iluminación natural? Por cielo raso

Ventana	No	Control	Puerta
Puerta	No	Control	Puerta

¿Poseen los depósitos iluminación artificial?

SI	
NO	X

Si la respuesta es sí ¿Qué tipo de iluminación artificial poseen?

	SI	NO	Tipo	¿Cuantas?
Incandescente		X		
Fluorescentes		X		
Otro			Luz natural	

Ventilación natural

	SI	NO	¿Cuantas?
Ventana			
Puerta			
Rejilla	X		1
Otro			

Ventilación artificial

	SI	NO	¿Cuantos?
Ventiladores		X	
Aire acondicionado		X	

Otro			

¿Los depósitos cuentan con sistema de regulación?

	SI	NO	Tipo
Humedad Relativa		X	
Temperatura		X	
Ventilación		X	
Iluminación		X	
Filtro de Aire		X	

Medición de condiciones ambientales

	¿Cómo se hace?	Equipo y punto de medición
Iluminación	No aplica	
Humedad Relativa	No aplica	
Temperatura	No aplica	

La entrada del polvo se da por:

	SI	NO	¿Cada cuanto se limpian y cómo?
Tapetes		X	
Cortinas		X	
Ventanas		X	
Puerta	X		No se limpia

CONDICIONES DE PRESERVACIÓN DE DESASTRES Y MANTENIMIENTO

¿Existe un plan de prevención de desastres en la entidad?

SI	
NO	X

¿Existe un plan de prevención de desastres en el archivo?

SI	
NO	X

¿El edificio posee detector de incendios?

SI	
NO	X

Tipo	
Funcionan	
Numero de detectores	
Mantenimiento ¿Cuál?	

¿Cuenta la entidad con centros de apoyo cercanos en caso de desastres?

SI	X
NO	
¿Cuáles?	Bomberos Policía nacional

¿La entidad cuenta con Comité Paritario de Salud Ocupacional?

SI	X
NO	

¿La entidad cuenta con Mapa de riesgos?

SI	
NO	X

¿La entidad cuenta con planes de evacuación?

SI	
NO	X

¿El archivo cuenta con Señalización?

SI	
NO	X
¿Cuáles?	

¿Hay alguna dotación especial para los funcionarios del archivo o funcionarios que trabajan con documentos?

SI	
NO	X
¿Cuáles?	

¿Sabe qué hacer con la documentación en caso de desastre?

Tipo	SI	NO	¿Qué hacer?

Con Agua		X	
Con Fuego		X	

¿Se hace Mantenimiento y Limpieza? No

	FRECUENCIA				Equipos y Materiales
Tipo	Anual	Semestral	Trimestral	Mensual	
Depósitos					
Documentación					nunca

¿Se realizan acciones de control microbiológicos en áreas y/o documentación? No se realiza acciones de control microbiológicos en áreas y/o documentación

Inspección de depósitos

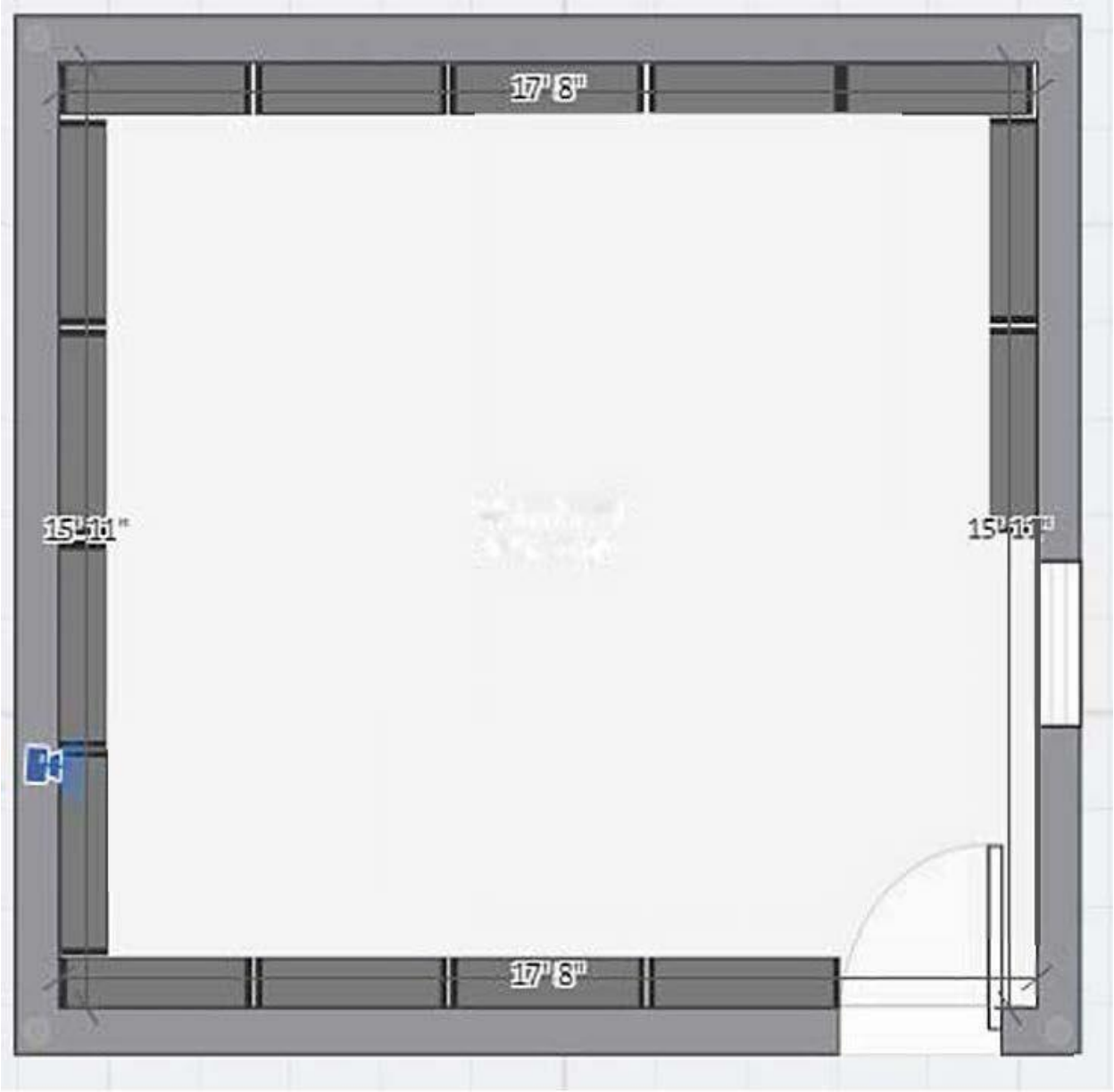
Elemento	**Material**
Pisos	cemento
Muros	cemento y driwall
Techos	Cemento
Divisiones	1

Estado de los depósitos.

	SI	**NO**
Conductos de energía a la vista		X
Deterioro		X
Humedad	X	
Ataque Insectos		X
Bajante a la vista		X
Grietas	X	

Esquema del archivo y su distribución, identificando áreas, puertas, ventanas y ubicación de estantes:

Esquema del depósito de archivo:


17' 8"
15' 11"
15' 11"
17' 8"

Relación de registro fotográfico:



ALMACENAMIENTO

Fechas extremas de la documentación:

2004- 2024

Tecnología de la información:

Papel	X
Analógico	X
Digital	X
Electrónico	

Documentos especiales:

Planos	
Fotografías	
Impresos	X

Como se almacena y se consultan los planos: el archivo no almacena planos.

Como se almacena y se consultan las fotografías: No hay fotografías.

Las unidades de conservación para la documentación con soporte papel se encuentra en:

Cajas	X
Legajos	X
Carpetas	X
Libros	X
AZ	X
Paquetes	X
Otros	

¿Hay documentación fotográfica en sobres?

SI	
NO	X

¿Hay documentación en los siguientes soportes?

Soporte	Si	No	¿Cuantos?
Microfilm		X	

Cinta Magnética		X	
Disco óptico		X	
Disquetes		X	
Negativo		X	
Diapositiva		X	

Metros lineales de la documentación: 60 Metros lineales aproximadamente.

¿La documentación se encuentra ubicada en?

Estanterías	X
Archivadores	X
Planotecas	NO
Otros	
Especifique	

Tipos de estanterías

TIPO	**SI**	**NO**	**Material**	
			Madera	Metal
Cerrada		X		
Abierta	X			X

Almacenamiento de los archivos de gestión:

Como se almacenan los documentos contables: se encarpetan y se encajan desde el año 2015 y los demás documentos anteriores están en libros sueltos en estanterías

Como se almacenan las Historias Laborales: se encarpetan en carpeta yute y se encajan en Cajas X200.

Como se almacenan las Actas y Resoluciones: se encarpetan en carpetas 2 aletas, legadas y se encajan en cajas X200

ASPECTOS ARCHIVÍSTICOS

¿Está organizada la documentación?

	TIPO	SI	NO
Clasificación	Orgánica funcional		X
	Procedencia		
	Asunto	X	
	Cronológico	X	
	Autor		X
	Otro		X
	¿Cuál?		

	TIPO	SI	NO
Ordenación	Alfabética		X
	Numérica		X
	Alfanumérica		X
	Cronológica	X	
	Otro	X	
	¿Cuál?	Código y Asunto	

¿Cuenta con instrumentos de consulta y recuperación de la información?

Tipo	Si	No	Total	Parcial
Guía		X		
Índice		X		
Catalogo		X		
Inventario		X		

¿Cuenta con instrumentos de control?

Tipo	Si	No
Guía		X
Índice		X
Catalogo		X
Inventario		X
Libro de Registro		X
Cuadros de Clasificación Documental		X

¿El archivo funciona como archivo central de la entidad?

SI	X

NO	

¿Están regulados los procedimientos de producción?

SI	
NO	X

¿Se hace seguimiento al trámite?

SI	
NO	X

¿Tiene el archivo cronograma de transferencias?

SI		
NO	X	
	SI	**NO**
Con instructivo		X
De acuerdo con las TRD		X
No se aplica por falta de espacio		X

¿Ha elaborado el archivo Tablas de Retención Documental?

SI		
NO	X	
	SI	NO
Están aprobadas		X
Acto administrativo de aplicación		X
No se aplica por falta de espacio		X
La entidad se reestructuro después de las TRD		X
Se actualizaron las TRD		X

¿Han hecho depuración y eliminación natural previa a la transferencia?

SI	X
NO	

¿Se ha hecho eliminación documental?

SI	X	
NO		
	SI	**NO**
Con Acta		X

¿Han tenido perdida de documentación?

¿Cuándo?	NO
¿Por qué?	

¿Se ha elaborado valoración?

SI		
NO	X	
	SI	**NO**
Con Tablas de Valoración Documental - TVD		X

PRESERVACIÓN DOCUMENTAL.

¿En el archivo hay presencia de indicadores de deterioro?

	SI	**NO**
Hongos	X	
Roedores		X
Insectos	X	
Otros		
¿Cuáles?		

¿Se hacen tratamientos de conservación al archivo?

SI	X	
NO		
	SI	**NO**
Preventivos		X

Correctivos		X

¿Qué tratamientos?	Ninguno
¿Con que materiales?	N/A

¿Se ha presentado algún tipo de enfermedad laboral relacionada con las condiciones en las cuales se encuentra la documentación?

SI	
NO	X
Especifique	

¿Para adelantar los procesos archivísticos, se emplea algún tipo de dotación de seguridad ocupacional?

SI	X
NO	
Tipo	Guantes y Tapabocas

¿Están establecidas prácticas de aseo personal y autocuidado para los funcionarios que trabajan con la documentación?

SI	
NO	X
Tipo	No se tiene establecido ninguna practica

¿Se hace limpieza de la documentación antes o conjunta a los procesos de organización archivísticas?

SI	
NO	X
¿Cuál es el proceso?	

¿Se prepara físicamente la documentación para las transferencias?

SI		
NO	X	
	SI	**NO**

Transferencias Primarias		X
Transferencias Secundarias		X

¿Se ha implementado el sistema integrado de conservación?

SI	
NO	X

¿Qué programas de conservación se han hecho?

Programa	Si	No
Programa de Capacitación y Sensibilización		X
Programa de Inspección y Mantenimiento de Sistemas de Almacenamiento e Instalaciones Físicas		X
Programa de Saneamiento Ambiental: Limpieza, Desinfección, Desratización y Desinsectación		X
Programa de Monitoreo y Control de Condiciones Ambientales		X
Programa de Almacenamiento y Re – Almacenamiento		X
Programa de Prevención Emergencias y Atención de Desastres		X

¿Se realiza algún tipo de intervención directa en los documentos?

SI	
NO	X
Tipo	

¿Se conoce y se aplica la normatividad sobre la conservación?

SI	
NO	X

¿El archivo a normalizado los materiales empleados para la producción documental e índice de compra?

	Si	No
Papel	X	
Carpetas	X	
Cajas	X	
Ganchos legajadores	X	
Clips	X	
Bolígrafo	X	
Estantería	X	
Archivadores	X	
Otros		
¿Cuál?		

¿Con qué y cómo se hace la foliación documental? No se realiza foliación a la documentación

¿Se hace empaque o encuadernación?

SI	
NO	X
Tipo	

¿El archivo a normalizado la producción de documentos?

En Cuanto a	**Si**	**No**
Márgenes		X
Formatos		X
Otras características externas		X
Especifique		

¿Se legajan los expedientes perforándolos?

SI	X
NO	

¿Utiliza clips?

SI	X
NO	

	SI	NO
Metálicos	X	
Plásticos		X

¿Usa cinta pegante?

SI	X
NO	

¿Cuenta el archivo con equipos para realizar procesos de conservación preventiva?

SI	
NO	X

¿Se hace monitoreo de las condiciones ambientales?

SI	
NO	X

DOCUMENTACIÓN QUE SE ENCUENTRA EN OTRO DEPÓSITO.

¿En qué lugar fuera del archivo de la institución se encuentra ubicada otra documentación?

La entidad no tiene documentación por fuera de sus instalaciones.

Motivo por el cual se halla separada: N/A

¿Quién es el responsable?

Por parte del archivo	N/A
Por parte de la institución	N/A

¿Fechas extremas de la documentación?

Fecha Inicial	N/A
Fecha Final	N/A

¿La información se encuentra organizada? N/A

SI	
NO	

¿Se ha realizado selección o descarte de la documentación? N/A

SI	
NO	

¿De esta documentación que servicio se presta? N/A

Servicio	**Si**	**No**
Consulta		
Reprografía		
Otros		
Especifique		

¿Dónde se encuentra almacenada la documentación? N/A

	Si	No
Cajas		
Carpetas		
Libros		
Legajos		
AZ		
Otros		
Especifique		

¿Dónde se encuentra ubicada la documentación?

	Si	**No**
Estanterías		
Archivadores		
Plano tecas		
Pisos		
Otros		
Especifique		

AUTOEVALUACIÓN DEL DIAGNÓSTICO INTEGRAL DE ARCHIVO POR COMPONENTES.

Esta auto evaluación permite identificar desde los diferentes componentes evaluados el estado y el nivel de cumplimiento o incumplimiento de cada uno de estos.

Para indicar los niveles en que se encuentra la entidad en el diseño e implementación de la gestión documental, se tendrá presente los siguientes niveles y sus respectivos colores.

Nivel	Descripción del nivel
INICIAL	Se refiere a que la entidad no posee o tiene desactualizado el producto.
BÁSICO	El producto se encuentra en proceso de diseño para su posterior implementación.
INTERMEDIO	El producto se encuentra implementado en la entidad y cubre las necesidades de la misma La entidad implementa el producto teniendo cuenta las necesidades de orden administrativo, legal, funcional y tecnológico.
AVANZADO 1	La entidad realiza seguimiento y control a los productos teniendo cuenta las necesidades de orden administrativo, legal, funcional y tecnológico.
AVANZADO 2	La entidad realiza procesos de mejora continua a los productos teniendo en cuenta las necesidades y orden administrativo, legal, funcional y tecnológico.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ESTADO	NIVEL
Estratégico	**Política de Gestión Documental**	La entidad no cuenta con la política de gestión documental.	
	Programa de Gestión Documental - PGD.	La entidad no ha realizado la formulación del Programa de Gestión Documental-PGD.	
	Plan Institucional de Archivos - PINAR	La entidad no ha realizado la formulación del Plan Institucional de Archivos - PINAR	

	Sistema Integrado de Conservación - SIC	La entidad no ha realizado la formulación del Sistema Integrado de Conservación - SIC	
	Plan de análisis de procesos y procedimientos de la producción documental	La entidad no cuenta con el Plan de análisis de procesos y procedimientos de la producción documental	
	Matriz de Riesgos en Gestión Documental	La entidad no cuenta con la Matriz de Riesgos en Gestión Documental	
	Articulación de la Gestión Documental con el Plan Estratégico Institucional	La entidad no cuenta con los lineamientos para la articulación de la gestión documental con el plan estratégico institucional.	
	Indicadores de Gestión	La entidad no cuenta con Indicadores de Gestión de ningún tipo.	
	Programa de Auditoría y Control	La entidad no cuenta con programas de auditoría y control.	
Administración de archivos	**Planeación de la Administración de archivos**	La entidad se encuentra desarrollando estrategias que garanticen la administración, la regulación normativa, la adecuación de instalaciones, la conformación y estructura del equipo de trabajo y los modelos de capacitaciones al interior de la entidad.	
	Infraestructura Locativa	La entidad está desarrollando acciones para la adecuación de las instalaciones o espacios destinados para custodia de documentos en sus diferentes formatos, en concordancia con la normatividad existente.	
	Gestión Humana	La entidad cuenta con personal idóneo, que facilite la implementación de la política archivística y la aplicación de los instrumentos archivísticos.	

	Capacitación en Gestión Documental	La entidad no incluye temas de gestión documental en el Plan Institucional de Capacitación.	

	Aseguramiento de las Condiciones de Trabajo	La entidad ha identifica los riesgos laborales acordes con las diferentes actividades ejecutadas en el área de archivo teniendo en cuenta aspectos como bioseguridad y trabajo de fuerza y se articula con la Seguridad y Salud en el Trabajo	
Procesos de la gestión documental	**Diseño y Creación de Documentos.**	La entidad carece de procedimientos para el diseño y creación de documentos en atención a los requisitos legales, funcionales propios y la incorporación de aspectos de autenticidad e identificación acorde a los instrumentos archivísticos y de transparencia.	
	Documentos Especiales	La entidad carece de medidas que orienten la producción de los documentos en medios especiales, garantizando aspectos legales, funcionales y administrativos, así como acciones particulares para su conservación o preservación de acuerdo con el medio empleado.	
	Cuadro de Clasificación Documental.	La entidad no tiene elaborado el Cuadro de Clasificación Documental.	
	Tablas de Retención Documental.	La entidad no tiene elaboradas las Tablas de Retención Documental.	
	Tablas de Valoración Documental.	La entidad cuenta con fondo documental acumulado y no posee de Tablas de Valoración Documental.	
	Medios y Técnicas de Producción.	La entidad no tiene un manual de estilo de comunicaciones escritas y un protocolo para las condiciones diplomáticas del documento (características internas y externas del documento).	
	Reprografía.	La entidad no posee un programa de reprografía de los documentos que garantice su conservación y consulta.	

	Registro y Distribución de Documentos (trámite).	La entidad no cuenta con un proceso establecido para la recepción de los documentos tanto internos con externos, no se lleva un control de las comunicaciones oficiales que salen e	
		ingresan a la entidad, no cuenta con controles que permitan gestionar y hacer seguimiento a los tramites	
	Descripción Documental.	La entidad está desarrollando el procedimiento de descripción documental que incluye la estandarización de formatos para iniciar sistemas de descripción como inventarios, hoja de control desde las oficinas de gestión.	
	Plan de Transferencias Documentales.	La entidad no tiene plan y cronograma de transferencias documentales tanto físicas como electrónicas.	
	Eliminación de Documentos.	La entidad realiza eliminación de documentos sin ningún criterio archivístico, no se aplica ningún instrumento para realizar este procedimiento.	
	Plan de Conservación Documental.	La entidad no tiene el plan de conservación documental.	
	Plan de Preservación Digital.	La entidad no tiene el Plan de Preservación Digital a largo plazo	
	Valores Primarios y Secundarios.	La entidad no ha realizado la identificación de los valores de los documentos, tampoco se tiene documento el proceso de valoración documental.	
Componente Tecnológico	**Gestión de documentos electrónicos en los procesos, procedimientos, trámites o servicios internos**	La Entidad no ha automatizado procesos o no ha integrado la administración de documentos electrónicos a procesos, procedimientos, trámites o servicios.	

	Gestión de documentos electrónicos en los canales virtuales de atención externos	La Entidad no ha implementado canales virtuales de atención externa o no ha integrado lineamientos de gestión documental electrónica para el control y almacenamiento de los documentos electrónicos que se gestionan a través de ellos.	
	Sistemas de información corporativos.	La entidad no ha articulado los sistemas de gestión empresarial, las plataformas de gestión de contenidos o sistemas de información transaccional u operacional con los requerimientos de gestión documental existentes.	
	Modelo de Requisitos para la gestión de documentos electrónicos	La Entidad carece de un documento de Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos. Además, no se ha realizado la implementación de un sistema de gestión electrónica de documentos.	
	Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo.	La Entidad carece de un Sistema de Gestión de documentos electrónicos de archivo que refleje la implementación del modelo de requisitos.	
	Digitalización	La Entidad cuenta con procedimientos básicos como alistamiento, escaneo y control de calidad, documentados para el desarrollo de actividades de digitalización.	
	Esquema de Metadatos	La Entidad no ha identificado metadatos dentro de los documentos electrónicos	
	Sistema de Preservación Digital	La Entidad carece de un repositorio digital, depósito digital o similar para organizar un archivo digital, y no se ha definido un modelo de requisitos de un Sistema de Preservación Digital.	
	Almacenamiento en la nube	La entidad no hace uso de servicios de almacenamiento en la nube para el almacenamiento de documentos.	
	Repositorios digitales	La entidad no cuenta con un repositorio digital oficial o medios de almacenamiento definidos	

	Articulación con Políticas de Seguridad de Información	La entidad se encuentra integrando aspectos relacionados con la seguridad de información contenida en documentos electrónicos de archivo, dentro de las políticas del Sistema de Gestión Seguridad de Información.	
	Copia de seguridad archivo digital	La Entidad no realiza copias de su archivo digital.	

MATRIZ DOFA: DEBILIDADES, OPORTUNIDADES, FORTALEZAS Y AMENAZAS.

La matriz DOFA es una herramienta de análisis que permite identificar los factores internos y externos que pueden afectar una situación o un proceso. Es una metodología fundamental para la planificación estratégica dentro de las entidades tanto públicas como privadas.

	OPORTUNIDADES (O)	AMENAZAS (A)
Suministros & Sucomunicación s.a.s	-Aplicación de instrumentos archivísticos según la normatividad vigente emitida por el Archivo General de la Nación y la demás aplicable. -Asesorías por parte de personal capacitado, en cuanto a implementación y actualización de instrumentos archivísticos. -Mejorar los puntos en materia archivística mediante la implementación de políticas y normativas aplicables. -Adopción de la política de gestión documental institucional.	El espacio del archivo central no es suficiente para suplir el aumento natural de la información. Documentos almacenados en unidades de conservación que no son de archivo (bolsas y cajas industriales) -Documentación suelta. La información en otros formatos no se almacena correctamente. -incumplimiento de la normatividad archivística.
FORTALEZAS (F)	**ESTRATEGIAS OFENSIVAS (F-O)**	**ESTRATEGIAS DEFENSIVAS (F-A)**
-El personal encargado del archivo es idóneo, con experiencia y conocimiento en la materia. -Se están elaborando instrumentos archivísticos para mejorar las condiciones de la documentación. -Se está elaborando el inventario documental de la información.	Promover las buenas prácticas archivísticas para el personal encargado del archivo y la aplicación de la normatividad vigente para garantizar la conservación de la información. - Implementar los instrumentos que se están elaborando para mejorar las condiciones locativas y archivísticas. -Con base en el autodiagnóstico mejorar los puntos en contra y para garantizar una adecuada gestión de la información.	-Aplicación de los diferentes instrumentos archivísticos por parte de la personas o personas encargados de la gestión documental de la entidad. -desarrollar estrategias que garanticen la administración, la regulación normativa, la adecuación de instalaciones, la conformación y estructura del equipo de trabajo y los modelos de capacitaciones al interior de la entidad.

-Se estan implementado medidas para la normalización del proceso de gestión documental. -Se almacena adecuadamente los documentos de archivo, en carpetas, cajas X200 y estanterías metálicas		
DEBILIDADES (D)	**ESTRATEGIAS ADAPTATIVAS (O-O)**	**ESTRATEGIAS DE SOBREVIVENCIA (D-A)**
-No se tienen un espacio adecuado para el crecimiento continuo de información. -No hay un adecuado seguimiento a los procesos. -NO se aplica la normatividad archivística -no se tiene una adecuada organización de la documentación. Falta de interés por la implementación de los procesos de la gestión documental.	-Capacitar al personal en cuanto a la normatividad archivística y la adopción de medidas que mejoren las condiciones del archivo. - Adecuación del espacio para la conservación de la información del archivo central de la administración. -Digitalización de la información misional y en riesgo de perderse.	-Elaboración e implementación de las TRD y TVD para un buen manejo y acceso a la información. -Elaboración e implementación de un Sistema Integrado de Conservación para garantizar la conservación de la información sin importar los soportes. -Elaboración e implementación del Plan Integral de Archivos – PINAR -Elaboración e implementación del Programa de Gestión Documental – PGD

ANÁLISIS DE LA MATRIZ DOFA.

Fortalezas vs. Oportunidades (Estrategias FO): Capacitar al personal en normatividad vigente Ley 594 de 2000 y Decreto 1080 de 2015. Implementar instrumentos archivísticos y políticas como el PGD y PINAR para estructurar la gestión documental. En cuanto a las Debilidades vs. Oportunidades (Estrategias DO): Crear espacios adecuados para el archivo central, incorporando mobiliario e infraestructura tecnológica que permita un manejo eficiente de documentos. Así mismo Desarrollar un plan de digitalización y preservación documental que incluya documentos en riesgo. Por otro lado, las Debilidades vs. Amenazas (Estrategias DA): Implementar medidas urgentes para el almacenamiento adecuado de documentos, evitando el uso de bolsas o cajas inadecuadas que promuevan deterioro. Como Establecer un plan de contingencia para prevenir desastres y minimizar riesgos asociados a pérdida de información.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA.

El diagnóstico realizado en la Empresa Suministros y Sucomunicación S.A.S, evidencia el estado actual de la gestión documental de la Empresa, donde se evidencia importantes deficiencias en infraestructura, normatividad y tecnología. Sin embargo, la identificación de estas falencias, problemas y la capacidad técnica del personal son fortalezas claves para emprender un plan de mejora. Las recomendaciones incluyen priorizar la implementación de políticas archivísticas, invertir en infraestructura adecuada y desarrollar programas tecnológicos que permitan una gestión documental moderna y eficiente.

Ciudad Universitaria: Calle 67 N.° 53 - 108 • **Recepción de correspondencia:** Calle 70 N.° 52 21
Conmutador: 219 83 32 • **Fax:** 263 82 32 • **Nit:** 890.980.040-8 • **Apartado:** 1226
Bloque 12-301 Exten. 5930-5933
http://www.udea.edu.co • Medellín, Colombia

BIBLIOGRAFÍA.

Colombia. Archivo General de la Nación. Acuerdo No. 001 del 2024: Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones. 29 de febrero de 2024. Bogotá: Archivo General de la Nación, 2024.

Congreso de la República de Colombia. Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos). Bogotá: Diario Oficial No. 44.093, 14 de julio de 2000.

Decreto 1080 de 2015: "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Cultura.

Suministros & Sucomunicación S.A.S. 2024. "Suministros & Sucomunicación S.A.S." Accedido el 18 de diciembre de 2024. https://site.sucomunicacion.com/.

Anexo. 2
Formato de entrevista a empleados.

Este documento busca recopilar información sobre las prácticas, procesos y percepciones relacionadas con la gestión documental de la entidad.

Proyecto: Diagnóstico Integral de Archivo para el diseño y conformación de la unidad de información (ventanilla única) en la empresa suministros & sucomunicación s.a.s

Empresa: Suministros & Sucomunicación S.A.S.
Entrevistador: _____
Fecha: _____
Nombre del Entrevistado: _____
Cargo: _____
Dependencia/Área: _____
Tiempo en la Empresa: _____

Información General

1. **¿Cuál es la función principal de su área en la entidad?**

---

2. **¿Cuáles son los principales documentos que genera, recibe o custodia su área?**

---

3. **¿Con qué frecuencia generan o reciben estos documentos?**
   - Diario
   - Semanal
   - Mensual
   - Otro: _____

Procesos Documentales:

4. **¿Qué procedimientos utilizan para la gestión de los documentos en su área?**

---

5. **¿Los documentos generados se almacenan en formato físico, digital o ambos?**
    - Físico
    - Digital
    - Ambos

6. **¿Cómo se realiza la radicación o recepción de los documentos?**

---

7. **¿Existen tiempos definidos para la conservación de los documentos?**
    - Sí
    - No
    - No lo sé
8. **¿Qué herramientas o sistemas utiliza para gestionar documentos?**
    - Archivadores físicos
    - Sistemas digitales (especificar): _____
    - Otros: _____

Políticas y Normatividad.

9. **¿Conoce las políticas internas relacionadas con la gestión documental?**
    - Sí (mencionar brevemente): _____
    - No
10. **¿Qué normativas externas (leyes, decretos, resoluciones) aplica su área en la gestión documental?**

---

11. **¿Considera que su área cumple con dichas normativas?**
    - Sí
    - No (especificar): _____

Problemas y Mejoras:

12. **¿Qué dificultades enfrenta su área en la gestión de documentos?**

---

13. **¿Qué mejoras propondría para optimizar la gestión documental en su área?**

---

14. **¿Considera que la infraestructura (espacios físicos, equipos tecnológicos) es adecuada para la gestión documental?**
    - Sí
    - No (especificar): _____

Percepción Personal:

15. **¿Cree que la gestión documental influye en la eficiencia de los procesos de su área?**
    - Sí (¿Cómo?): _____
    - No
16. **¿Cómo evalúa, de 1 a 5, el estado de la gestión documental en su área?**
    (1: Muy deficiente, 5: Excelente)
    - 1
    - 2
    - 3
    - 4
    - 5

17. **¿Desea agregar algún comentario adicional relacionado con la gestión documental en la organización?**

_____

_____

Firma del Entrevistado: _____

Firma del Entrevistador: _____

Anexo. 3

POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL. 110

OBJETIVOS DE LA POLÍTICA. 110

DEFINICIONES. 111

POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES. 113

Objetivo. 113

Alcance. 113

Principios generales. 114

Clasificación de las comunicaciones oficiales. 114

Recepción de Comunicaciones: 114

Radicación y Registro. 115

Distribución y Trámite. 115

HORARIO DE ATENCIÓN. 115

APROBACIÓN. 115

MARCO NORMATIVO. 116

POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

La Empresa Suministros & Sucomunicación S.A.S; en cumplimiento de la Normatividad y consiente de la vital importancia de los documentos que se generan físicos y electrónicos que son evidencia de su gestión y respaldo de transparencia, se compromete a dar cumplimiento a la normatividad vigente y adoptar las mejores prácticas, metodologías y estándares para la gestión de la documentación.

La Empresa Suministros & Sucomunicación S.A.S, implementará los Instrumentos archivísticos para la gestión documental y las metodologías para la generación, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos dentro de la entidad; siendo estas las actividades que comprenden los procesos de la gestión documental de Planeación, Producción, Gestión y Trámite, Organización, Transferencia, Disposición de documentos, Preservación a largo plazo y Valoración, para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

Los lineamientos establecidos para la gestión documental están soportados en el Sistema de Gestión Integrado de la Empresa Suministros & Sucomunicación S.A.S, y las diferentes políticas relacionadas con la seguridad y confidencialidad de la información, para su protección, acceso y difusión, fundamentando los principios orientadores de eficiencia, eficacia, economía, transparencia, medio ambiente, cultura archivística, interoperabilidad, neutralidad tecnológica con orientación a la atención al ciudadano.

OBJETIVO DE LA POLÍTICA.

Definir los lineamientos para la gestión documental en cualquier soporte, físico y/o electrónico que se maneja en la Empresa Suministros & Sucomunicación S.A.S, basados en las metodologías definidas por el Archivo General de la Nación para normalizar la producción de información desde su creación, uso y mantenimiento; garantizando en todo momento la integridad, autenticidad y

veracidad de la información, bajo parámetros técnicos de organización, tramite, gestión, conservación y disposición final, soportados en los principios Archivísticos.

DEFINICIONES.

Conservación Preventiva: se refiere al conjunto de políticas, estrategias y medidas de orden técnico y administrativo con un enfoque global e integral, dirigidas a reducir el nivel de riesgo, evitar o minimizar el deterioro de los bienes y, en lo posible, las intervenciones de conservación – restauración. Comprende actividades de gestión para fomentar una protección planificada del patrimonio documental.

Documento: información u objeto registrado que se puede tratar como una unidad. Un documento puede estar en papel, en Microformas o en un soporte magnético o electrónico de cualquier otro tipo.

Documento de Archivo: registro de información producida o recibida por una persona o entidad en razón a sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal o legal, o valor científico, económico, histórico o cultural y debe ser objeto de conservación.

Documento electrónico: es la información generada, enviada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares.

Documento electrónico de archivo: registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece almacenada electrónicamente durante todo su ciclo de vida, producida por una persona o entidad en razón de sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal, legal o valor científico, histórico, técnico o cultural y que debe ser tratada conforme a lo principios y procesos archivísticos.

Documento digital: información representada por medio de valores numéricos diferenciados –discretos o discontinuos-, por lo general valores numéricos binarios (bits), de acuerdo con un código o convención preestablecidos.

Expediente: conjunto de documentos relacionados con un asunto, que constituyen una unidad archivística. Unidad documental formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una oficina productora en la resolución de un mismo asunto.

Expediente electrónico de archivo: conjunto de documentos electrónicos de archivo correspondientes a un proceso administrativo relacionados entre sí cualquiera que sea el tipo de información que contiene. "Electrónico" es sinónimo de "digital".

Metadatos: información estructurada o semiestructurada que permite la creación, la gestión y la utilización de documentos de archivo a lo largo del tiempo, tanto dentro de los ámbitos en que se crearon como entre ellos mismos.

Registro: acto por el que se adjudica a un documento de archivo un identificador único en el momento de su entrada en el sistema.

Ciclo de vida: es la vida de un registro desde su creación o recepción hasta su disposición final. Por lo general se dividen en tres fases: creación, mantenimiento y uso y disposición final.

Gestión de documentos: la planeación, control, dirección, organización, capacitación, promoción y otras actividades involucradas en la gestión del ciclo de vida de la información, incluyendo la creación, mantenimiento (uso, almacenamiento, recuperación) y disposición, independientemente de los medios.

Preservación digital: es el conjunto de principios, políticas, estrategias y acciones específicas que tienen como fin asegurar la estabilidad física y tecnológica de los datos, la permanencia y el acceso de la información de los documentos digitales y proteger el contenido intelectual de los mismos por el tiempo que se considere necesario.

Preservación a largo plazo: conjunto de acciones y estándares aplicados a los documentos durante su gestión para garantizar su preservación en el tiempo, independientemente de su medio y forma de registro o almacenamiento. La preservación a largo plazo aplica al documento electrónico de archivo con su medio correspondiente en cualquier etapa de su ciclo vital.

Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo: software utilizado por una organización para gestionar sus documentos.

Sistema Integrado de Conservación: es el conjunto de planes, programas, estrategias, procesos y procedimientos de conservación documental y preservación digital, bajo el concepto de archivo total, acorde con la política de gestión documental y demás sistemas organizacionales, tendiente a asegurar el adecuado mantenimiento de cualquier tipo de información, independiente del medio o tecnología con la cual se haya elaborado, conservando atributos tales como unidad, integridad autenticidad, inalterabilidad, originalidad, fiabilidad y accesibilidad, desde el momento de su

producción y/o recepción, durante su gestión, hasta su disposición final, es decir, en cualquier etapa de su ciclo vital.

POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES.

La presente política establece los lineamientos para la gestión, tratamiento y control de las comunicaciones oficiales dentro de la entidad. Su propósito es garantizar una adecuada administración de la correspondencia, mejorar la trazabilidad de la información y asegurar el cumplimiento de las normas archivísticas y de gestión documental vigentes.

Objetivo.

Definir las directrices para la recepción, radicación, distribución, seguimiento y conservación de las comunicaciones oficiales, garantizando su integridad, confidencialidad y disponibilidad, en cumplimiento de la normatividad aplicable.

Alcance.

Esta política se aplica a todas las comunicaciones oficiales internas y externas que circulan dentro de la entidad, incluyendo documentos físicos y electrónicos, correos institucionales y cualquier otro medio de comunicación formal reconocido.

Principios generales.

- **Transparencia:** Garantizar el acceso y trazabilidad de la información en cumplimiento con la normativa archivística.
- **Eficiencia:** Optimizar la gestión documental mediante el uso de herramientas tecnológicas y procesos estandarizados.
- **Confidencialidad:** Asegurar la protección de la información sensible y restringida.
- **Integridad:** Garantizar la autenticidad y conservación de las comunicaciones oficiales.
- **Legalidad:** Cumplimiento de normativas nacionales e internacionales en gestión documental.

Clasificación de las comunicaciones oficiales.

Las comunicaciones oficiales se clasifican en:

- **Comunicaciones recibidas:** Corresponden a documentos enviados por entidades externas o ciudadanos a la empresa.
- **Comunicaciones emitidas:** Son aquellas generadas y enviadas por la empresa hacia destinatarios externos.
- **Comunicaciones internas:** Circulan dentro de la organización entre distintas dependencias.

Recepción de Comunicaciones:

- Todas las comunicaciones oficiales deberán ser recibidas por la unidad de correspondencia (ventanilla única).
- Se debe verificar la integridad del documento antes de su radicación.
- En caso de documentos físicos, se deberá sellar con fecha y hora de recepción.
- Para documentos electrónicos, la recepción se realizará a través del correo institucional o sistemas de gestión documental.

Radicación y Registro.

- Todo documento recibido deberá ser radicado en el sistema de gestión documental de la entidad.
- Se asignará un número único de radicación y se registrará la información relevante: remitente, destinatario, fecha, asunto y clasificación.
- Los documentos electrónicos deberán contar con metadatos que permitan su correcta identificación.

Distribución y Trámite.

- Una vez radicada, la comunicación será remitida a la dependencia o funcionario responsable de su gestión.
- Se implementarán mecanismos de trazabilidad para hacer seguimiento al estado de las comunicaciones.
- Los tiempos de respuesta se establecerán según la normativa interna y los términos legales vigentes.

HORARIO DE ATENCIÓN.

Se atenderá en todas las dependencias en el horario que se tenga establecido para la atención al público y que deberá divulgarse a la ciudadanía por los medios apropiados con la finalidad de hacer efectivos los cierres de la Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia, esta atenderá al público en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m., garantizando de tal forma el buen funcionamiento de las actividades y lineamientos que la entidad disponga, esto con el fin de que los funcionarios de Ventanilla Única de Correspondencia puedan hacer la clasificación y entrega de la documentación.

APROBACIÓN.

La política de gestión documental será aprobada por el Gerente de la Empresa (Poner número de acta y fecha de aprobación).

MARCO NORMATIVO.

Ley 594 de 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

Ley 1712 Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública Nacional, que requiere el cumplimiento de la función archivística. El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información. Cabe aclarar que el Archivo General de la Nación participó activamente para la reglamentación de la ley citada.

Decreto 2609 "por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado".

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
1803
Escuela Interamericana de Bibliotecología

Anexo. 4

Manual de Procesos y Procedimientos para la implementación de la Unidad de Ventanilla Única Empresa Suministros & Sucomunicación S.A.S.

Tabla de Contenido.

Introducción. 119

Objetivo General del Manual. 119

Alcance. 119

BENEFICIOS. 119

MARCO LEGAL. 120

Definiciones. 120

Funciones de la ventanilla única documental 123

Flujograma: 124

HORARIO DE ATENCIÓN. 125

MEDIOS DE RECEPCIÓN 125

Procesos Principales. 126

Procedimientos. 126

Recepción de Correspondencia recibida: 126

Distribución de Correspondencia. 127

Registro de Correspondencia enviada. 128

Introducción.

El presente manual describe los procesos y procedimientos que conforman la operación de la Unidad de Ventanilla Única, diseñada para optimizar la gestión documental y garantizar la trazabilidad, organización y seguridad de la correspondencia en la Empresa Suministros & Sucomunicación S.A.S. Este documento tiene como objetivo estandarizar las actividades realizadas, promoviendo la eficiencia y el cumplimiento de las normativas legales y archivísticas vigentes.

Objetivo General del Manual.

Establecer los lineamientos, procesos y procedimientos necesarios para la recepción, distribución, registro y archivo de la correspondencia en la Unidad de Ventanilla Única, asegurando la trazabilidad y el manejo adecuado de la información.

Alcance.

Este manual aplica a todos los empleados y áreas de la empresa involucrados en el manejo de correspondencia, tanto física como digital, en la Unidad de Ventanilla Única.

BENEFICIOS.

- Definición de procedimientos de gestión documental.
- Definición de responsables.
- Cumplimiento de la normatividad.
- Divulgación de las políticas.
- Centralización del proceso de radicación de comunicaciones recibidas.
- Generación de comunicaciones internas cero papeles.
- Registro único de toda la correspondencia.

MARCO LEGAL.

Norma	Objeto
Constitución Política de 1991 Articulo 23 Articulo 74 Articulo 86 Articulo 209	Derecho Fundamental de Petición Acción de Tutela Derecho de acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley Función Administrativa al servicio del interés general
Ley 1712 de 2014	Por la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones
Ley 594 de 2000	Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
Acuerdo 01 del 2024	"Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones."

Definiciones.

Administración de Correspondencia: Operaciones administrativas y técnicas relacionadas con la planeación, dirección, organización, control, evaluación y servicios en el proceso de correspondencia.

Anexos: Soportes que acompañan al documento original.

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

Archivo Central: Unidad Administrativa donde se agrupan documentos transferidos o trasladados por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva una vez finalizado su trámite, que siguen siendo vigentes y objeto de consulta por las propias oficinas y los particulares, en general.

Archivo de Gestión: Aquel en el que se reúne la documentación en trámite en busca de solución a los asuntos iniciados, sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas dependencias u otras que las soliciten.

Archivo Electrónico: Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura organicofuncional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

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

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

Comunicaciones Entrantes/Recibidas: Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades del cliente, a título personal, y citando o no el cargo del funcionario.

Comunicaciones Internas: Son todas aquellas comunicaciones dirigidas al interior de la misma entidad.

Comunicaciones Salientes/Enviadas: Son todas aquellas comunicaciones del cliente dirigidas a entidades externas diferentes a las de él.

Correspondencia: Todo documento físico o digital que ingresa, circula o sale de la organización.

Digitalización: Técnica que permite convertir los archivos físicos a electrónicos, permitiendo realizar archivo digital para consulta.

Distribución Externa: Es la entrega de correspondencia a sitios diferentes donde se presta el servicio.

Distribución Interna: Es la entrega de la correspondencia a través de los recorridos efectuados en el sitio donde se presta el servicio.

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

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

Fechas Extremas: Indicación de la fecha (día, mes año), del primer hasta el último documento, encontrados en una carpeta.

Folio: Hoja de libro, de cuaderno o de expediente, al que corresponden dos páginas. Número que indica el orden consecutivo de las páginas de un libro, folleto o revista.

Radicación: Es el registro automático y consecutivo de las solicitudes que la ciudadanía allegue a la Administración Municipal y que se relacionan con la Misión de la Entidad.

Registro: Procedimiento mediante el cual se documenta la trazabilidad de la correspondencia.

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

Registro de Comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como: Nombre de la persona y/o Entidad Remitente o destinataria, Nombre o código de la(s) Dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.

Registro De Entrada: Instrumento que controla el ingreso de documentos, siguiendo un orden cronológico

Registro De Salida: Instrumento que controla la salida y distribución de las unidades documentales recepcionadas por correspondencia.

Unidad Administrativa: Conjunto de piezas o tipos documentales. Puede ser unidad archivística, entre otras: un expediente. (Véase expediente)

Unidad de Ventanilla Única: Espacio designado para la gestión centralizada de la correspondencia, garantizando la recepción, distribución, registro y archivo de documentos.

Trazabilidad: Capacidad de identificar el recorrido de un documento desde su recepción hasta su destino final.

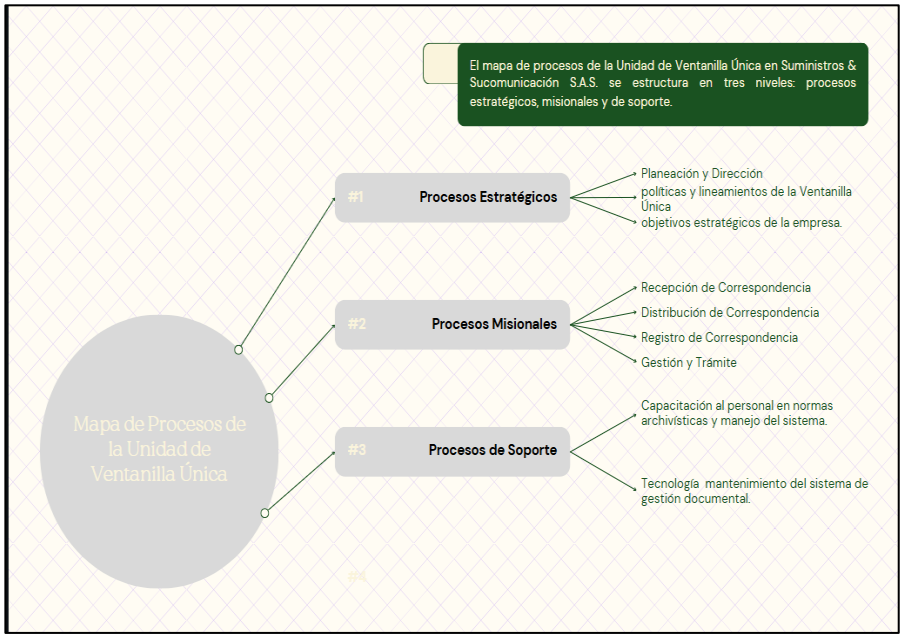
Funciones de la ventanilla única documental

Recibir, radicar, registrar, distribuir y conservar las comunicaciones oficiales

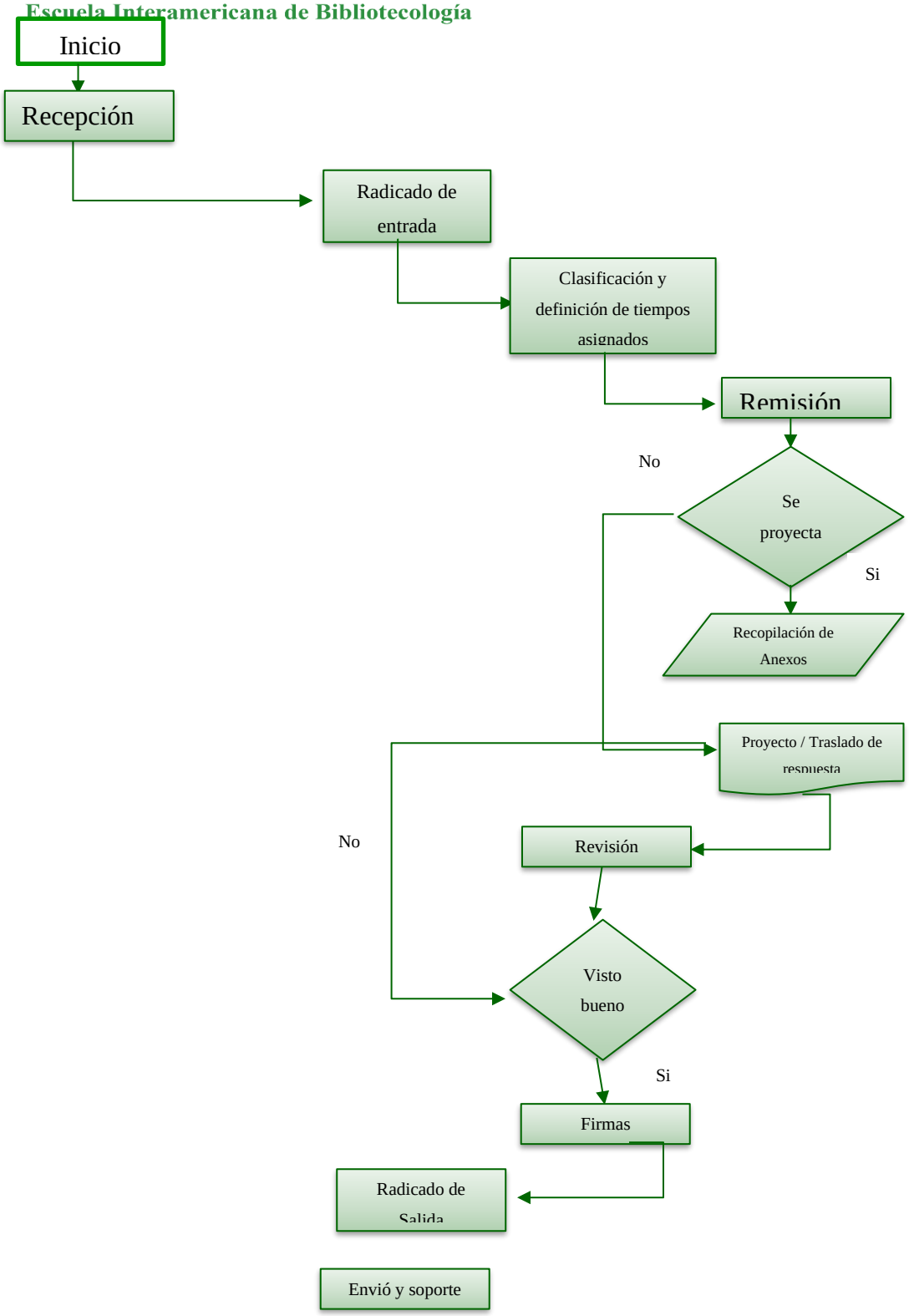
Brindar servicio de consulta de las comunicaciones oficiales

Vigilar que la labor se cumpla dentro de la debida reserva, con oportunidad y en orden consecutivo

Controlar los tiempos de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) Enviar alertas y recordatorios por medio de correos electrónicos o aplicativos diseñados para este fin.



Flujograma:



Recepción de la información

Revisión del contenido e identificación

Oficialización, mediante la asignación de consecutivo

Clasificación según tipología, definición de tiempos

Entrega de la información al destinatario

Si requiere respuesta si

Recolección de anexos si aplica

Si no requiere respuesta se Archiva

Revisión de información

Firmas autorizadas

Generar radicado de salida

Dejar soporte de envió de la información

HORARIO DE ATENCIÓN.

Se atenderá en todas las dependencias en el horario que se tenga establecido para la atención al público y que deberá divulgarse a la ciudadanía por los medios apropiados con la finalidad de hacer efectivos los cierres de la Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia, esta atenderá al público en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m., garantizando de tal forma el buen funcionamiento de las actividades y lineamientos que la entidad disponga, esto con el fin de que los funcionarios de Ventanilla Única de Correspondencia puedan hacer la clasificación y entrega de la documentación.

MEDIOS DE RECEPCIÓN

La Entidad habilitará a través de los medios que se enuncian a continuación, mecanismos para la recepción de los requerimientos que la ciudadanía allegue a la entidad, siempre y cuando cumpla con los requisitos legales mínimos o suficientes para su identificación, trámite y solución:

- **Personal – verbal:** Medio permanente para la atención de solicitudes que presenten los ciudadanos, al momento de establecer contacto con la persona encargada para tal fin.
- **Escrito:** Medio dispuesto para la recepción de requerimientos que alleguen los ciudadanos a través de la Ventanilla Única de Correspondencia.
- **Telefónico:** Medio habilitado para la orientación ciudadana, en el horario establecido por la Entidad.
- **Virtual:** Medios o rutas virtuales dispuestas para la recepción de PQRSD, a través del sitio web.

ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL FUNCIONAMIENTO EN LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA.

- funcionarios asignados y capacitados para ejecutar el proceso de Radicación de Comunicaciones Oficiales.
- Equipo de Cómputo.

- ❖ Scanner.
- ❖ Impresora Zebra.

Procesos Principales.

- Recepción de Correspondencia
- Distribución de Correspondencia
- Registro de Correspondencia
- Archivo y Conservación de Correspondencia

Procedimientos.

Recepción de Correspondencia recibida:

de acuerdo a lo establecido en el acuerdo 01 del 2024 las comunicaciones oficiales que ingresen a la entidad deberán ser revisadas, para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que las remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente, si es competencia de la entidad, se procederá a la radicación del mismo.

Objetivo:	Garantizar que toda correspondencia que ingrese a la organización sea recibida y registrada adecuadamente.
Responsable:	Asistente de la Unidad de Ventanilla Única
Descripción del Procedimiento:	Verificar la identidad del mensajero o remitente y el motivo de la entrega. Inspeccionar que los documentos estén completos y en buen estado. Registrar los siguientes datos en el sistema o libro de control: • Fecha y hora de recepción. • Asignar un numero de radicado único • Numero folios • Nombre del remitente.

	• Asunto o descripción del documento. • Área o destinatario correspondiente. • Medio de recepción (físico o digital). Entregar un comprobante de recepción al remitente. Clasificar la correspondencia según su destino.
Soportes:	Formato de Recepción de Correspondencia. Sistema de Gestión Documental (plataforma digital, si aplica).

Formato para el registro de las comunicaciones.

				REGISTRO DE COMUNICACIONES RECIBIDAS						Código:		
										Código:		
										Versión:		
										Vigencia:		
										Página: 1 de 1		
Fecha	Radicado	Hora	Fecha del documento	Nro. folios	Procedencia				Destinatario	Asunto	Anexos	Recibido
					Entidad o persona	Lugar	Telf.	Correo Electronico				

Distribución de Correspondencia.

Una vez registradas las comunicaciones se imprimirán planillas para cada una de las dependencias destinatarias de las diferentes comunicaciones y se hará la distribución interna respectiva por parte del personal que hace parte de la Ventanilla Única de correspondencia, para su trámite.

Objetivo:	Garantizar la entrega eficiente y oportuna de la correspondencia a las áreas o personas responsables.
Responsable:	Mensajero Interno o Asistente de la Unidad.
Descripción del Procedimiento:	Revisar el registro de correspondencia para identificar el destino. Agrupar los documentos por área o departamento. Elaborar una hoja de ruta o lista de entrega, especificando: • Documentos a entregar. • Destinatario final. • Tiempos estimados de distribución. Realizar la entrega siguiendo el orden establecido. Solicitar firma de recibido en la hoja de ruta o sistema de registro.
Soportes:	Hoja de Ruta de Distribución. Sistema de Gestión Documental (plataforma digital, si aplica).

Registro de Correspondencia enviada.

Se definen las comunicaciones salientes como todo documento escrito y generado por los funcionarios de la Entidad, con destinos a otras entidades o personas naturales fuera de la Entidad en ejercicio de sus funciones.

Objetivo:	Garantizar el registro y la trazabilidad de la correspondencia enviada.
Responsable:	Asistente de la Unidad de Ventanilla Única.
Descripción del Procedimiento:	Ingresar los datos de la correspondencia al sistema de gestión documental o libro de registro. Registrar: • Fecha y hora de recepción.

	• Destinatario. • Remitente. • Tipo de documento Asignar un código único de identificación para cada documento.
Soportes:	Libro de Registro de Correspondencia. Sistema de Gestión Documental (plataforma digital, si aplica).

			REGISTRO DE COMUNICACIONES ENVIADAS				Código:			
							Código:			
							Vigencia:			
							Versión:			
							Página: 1 de 1			
Fecha	**Radicado**	**Remitente**	**Destinatario**		**Asunto**	**Anexos**	**Forma de envío**			
			Entidad o Persona	**Ciudad**			**Mensajería Certificada**	**Entrega Directa**	**Correo electrónico**	**Otro**

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
1803
Escuela Interamericana de Bibliotecología

Anexo. 5

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN PARA LA UNIDAD DE INFORMACIÓN (VENTANILLA ÚNICA)

Introducción. 132

Objetivo General del Plan. 132

Objetivos específicos del plan. 133

Alcance del plan. 133

Beneficios del plan. 133

Identificación de recursos. 134

Recursos humanos. 134

Recursos Tecnologicos. 134

Recursos físicos. 52

Recursos normativos y administrativos. 53

Recurso de capacitación. 54

Recursos financieros. 54

Plan de implementación. **¡Error! Marcador no definido.**

Matriz de Recursos **¡Error! Marcador no definido.**

Introducción.

La gestión eficiente de la información es un pilar fundamental en cualquier organización, ya que permite optimizar los procesos administrativos, garantizar la trazabilidad documental y facilitar la toma de decisiones. En este contexto, la implementación de una **Unidad de Información - Ventanilla Única** se presenta como una estrategia clave para centralizar la recepción, distribución y control de la documentación, asegurando su adecuado manejo conforme a los principios archivísticos y normatividad vigentes.

Este plan de implementación tiene como objetivo diseñar y estructurar la Ventanilla Única en la empresa **Suministros & Sucomunicación SAS**, estableciendo procedimientos operativos claros y dotándola de los recursos tecnológicos, físicos y humanos necesarios para su funcionamiento. La Ventanilla Única permitirá mejorar la eficiencia en la gestión documental, reducir los tiempos de respuesta en la tramitación de documentos y fortalecer la seguridad y organización de la información.

El documento desarrolla los aspectos fundamentales para la puesta en marcha de esta unidad, abordando la planificación estratégica, los recursos requeridos, la metodología de implementación y los indicadores de seguimiento y control. Asimismo, se contemplan lineamientos de normatividad archivística que aseguran el cumplimiento de los estándares de calidad en la administración de la información.

Objetivo General del Plan.

Implementar la Unidad de Información - Ventanilla Única en la empresa **Suministros & Sucomunicación SAS**, mediante el diseño de su estructura funcional y la definición de procedimientos operativos basados en principios archivísticos y normativas vigentes, con el fin de optimizar la gestión documental, mejorar la trazabilidad de la información y agilizar los procesos de recepción, distribución y control de documentos.

Objetivos específicos del plan.

- Determinar los recursos tecnológicos, físicos y humanos necesarios para el funcionamiento de la Ventanilla Única, asegurando su operatividad y sostenibilidad en el tiempo.

- Elaborar un cronograma para la implementación de la unidad de información que permita su adecuado desarrollo.

- Implementar un sistema de seguimiento y control que permita evaluar el desempeño de la Ventanilla Única, mediante indicadores de gestión que midan su eficiencia, tiempos de respuesta y calidad en la administración de la información.

- Garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de gestión documental y administración de archivos, asegurando que la Ventanilla Única funcione bajo estándares de calidad y buenas prácticas archivísticas.

Alcance del plan.

El Plan de Implementación de la Unidad de Información - Ventanilla Única en la empresa Suministros & Sucomunicación SAS abarca el diseño, estructuración y puesta en marcha de un sistema centralizado para la recepción, clasificación, distribución, archivo y seguimiento de documentos y comunicaciones oficiales.

Beneficios del plan.

La implementación de la Unidad de Información - Ventanilla Única en la empresa Suministros & Sucomunicación SAS traerá múltiples beneficios en términos de eficiencia, organización y cumplimiento normativo. Entre los principales beneficios se destacan:

- Mejora la gestión documental
- Optimización de los procesos administrativos
- Cumplimientos normativos

- Fortalecimiento de la transparencia y la calidad en la información

Identificación de recursos.

Para la identificación de los recursos necesarios se desarrolla la matriz de recurso que se anexa a este plan la cual contiene cada una de las categorías y su descripción.

Recursos humanos.

Los recursos humanos se refieren al conjunto de personas que forman parte de la organización y que contribuyen con su conocimiento, habilidades y experiencia para alcanzar los objetivos institucionales. Incluye tanto al personal operativo como a los directivos y especialistas en distintas áreas.

Matriz de Recursos para la implementación de la unidad de información ventanilla Unica.

Objetivo: La matriz permite visualizar los recursos esenciales para la implementación de la Ventanilla Única y gestionar su adquisición, asignación y mantenimiento.

Categoría	Recurso	Descripción	Cantidad Aproximada	Observaciones
Recursos Humanos	Personal administrativo	Encargados de la gestión y operación de la ventanilla	1-2 personas	Puede incluir un responsable de archivo, encargado de la gestión, planificación y supervisión de procesos internos.
	Personal técnico	Soporte de TI y mantenimiento de sistemas		Según complejidad del sistema, realiza actividades diarias esenciales para el funcionamiento de la organización.
	Personal de atención al usuario	Recepción y gestión de solicitudes		Según volumen de solicitudes, personal necesaio para la atención de los usuarios.

Recursos Tecnologicos.

Los recursos tecnológicos son todas las herramientas, dispositivos, sistemas y plataformas basadas en tecnología que facilitan y optimizan procesos dentro de la organización. Estos incluyen tanto hardware (equipos) como software (programas y sistemas), además de redes de comunicación y plataformas físicas que permiten el almacenamiento, procesamiento y distribución de información.

Matriz de Recursos para la implementación de la unidad de información ventanilla Única.

Objetivo: La matriz permite visualizar los recursos esenciales para la implementación de la Ventanilla Única y gestionar su adquisición, asignación y mantenimiento.

Categoría	Recurso	Descripción	Cantidad Aproximada	Observaciones
Recursos Tecnológicos	Computadores	Para registro y requerimiento de documentos	1-2 unidades	Con conexión a red y acceso al sistema, elemento esencial para el funcionamiento de la unidad de información ya que permite el registro de la información y la digitalización de esta.
	Impresora y escáner	Digitalización y copia de documentos	1-2 equipos	Multifuncional preferiblemente, elementos necesarios para la impresión y escaneo de la documentación, estos procesos permiten la conservación de los formatos físicos ya que por medio de la digitalización se conserva el soporte papel.
	Software de gestión documental	Sistema para administración de documentos electrónicos	1 licencia	Puede ser software propio o libre, la herramienta un software de gestión documental son útiles para la transformación digital, la implementación de estos conllevan a la automatización de los procesos al interior de la entidad haciéndolos mas eficientes en sus procesos internos.
	Internet y servidores	Almacenamiento y acceso a la plataforma	1 servidor red	Según infraestructura de la empresa, servicios esenciales para el funcionamiento de la unidad de información, se requiere de internet y un servidor para el almacenamiento de la información y acceso en la nube o local. Contar con copias de seguridad de la información para garantizar la continuidad del negocio.

Recursos físicos.

Para la correcta implementación y funcionamiento de la Unidad de Información - Ventanilla Única en Suministros & Sucomunicación SAS, es necesario contar con recursos físicos adecuados que garanticen un ambiente eficiente, seguro y organizado para la gestión documental.

nentación de la unidad de información ventanilla Única. **Objetivo:** La matriz pe implementación de la Ventanilla Única y gestionar su adquisición, asignación y mantenimiento.			
Categoría	**Descripción**	**Cantidad Aproximada**	**Observaciones**
	Área para la atención de usuarios y archivo	1 oficina o módulo	Con señalización y mobiliario adecuado, espacios adecuados según normatividad vigente, para el almacenamiento de la información.
Recursos Físicos	Escritorios, sillas, estanterías	Según necesidad	Para comodidad y orden del archivo, contar con elementos adecuados es de vital importancia ya que facilita la operabilidad del servicios, así como la conformación de los puestos de trabajo necesarios para la implementación de la unidad de
	Almacenamiento de documentos físicos	3-5 archivadores	Según volumen documental, contar con Mobiliarios adecuados para la organización física de los documentos basados en estándares

Recursos normativos y administrativos.

Los recursos normativos y administrativos son fundamentales para la gestión documental y la administración de la correspondencia en una empresa como Suministros & Sucomunicación S.A.S. Estos recursos garantizan el cumplimiento de la legislación y el establecimiento de procedimientos internos adecuados.

Matriz de Recursos para la implementación de la unidad de información ventanilla Única. **Objetivo:** La matriz permite visualizar los recursos esenciales para la implementación de la Ventanilla Única y gestionar su adquisición, asignación y mantenimiento.				
Categoría	**Recurso**	**Descripción**	**Cantidad Aproximada**	**Observaciones**
Recursos Normativos y Administrativos	Políticas y manuales de gestión documental	Normas y procedimientos de la Ventanilla Única	1 documento	Debe alinearse con normativas vigentes, elaborar el normograma permitirá a la entidad estar actualizada en la normatividad archivística vigente y aplicable a los procesos inherentes de la gestión documental.
	Procedimientos de seguridad y acceso a información	Protocolos de privacidad y seguridad documental	1 documento	Esencial para el cumplimiento legal, elaborar protocolos de acceso a la información para garantizar la respectiva salvaguarda de la información y protección de los datos sensibles y susceptibles.

Recurso de capacitación.

La capacitación es un recurso clave para fortalecer la gestión documental y la administración de la correspondencia en Suministros & Sucomunicación S.A.S. Un programa de capacitación efectivo garantiza que el personal conozca las normativas, procedimientos y herramientas necesarias para una correcta administración documental.

Matriz de Recursos para la implementación de la unidad de información ventanilla Única. **Objetivo:** La matriz permite visualizar los recursos esenciales para la implementación de la Ventanilla Única y gestionar su adquisición, asignación y mantenimiento.				
Categoría	**Recurso**	**Descripción**	**Cantidad Aproximada**	**Observaciones**
Recursos de Capacitación	Formación en gestión documental	Capacitación para el personal	1 curso/taller	Puede ser virtual o presencial, brindar a poyo al personal administrativo y de archivo para participar en capacitaciones en materia de archivo con el fin de fortalecer sus conocimientos y destrezas.
	Manuales de usuario	Guías de uso del sistema y procedimientos	1 por empleado	Impreso o digital, a la entidad contara con un manual de procedimientos de la unidad de información, este material es fundamental para el adecuado funcionamiento de la ventanilla única.

Recursos financieros.

Los recursos financieros son fundamentales para garantizar el correcto funcionamiento de la unidad de información. Estos recursos permiten la adquisición de infraestructura, tecnología, capacitación y mantenimiento del sistema documental.

Matriz de Recursos para la implementación de la unidad de información ventanilla Única. **Objetivo:** La matriz permite visualizar los recursos esenciales para la implementación de la Ventanilla Única y gestionar su adquisición, asignación y mantenimiento.				
Categoría	**Recurso**	**Descripción**	**Cantidad Aproximada**	**Observaciones**
Recursos Financieros	Presupuesto asignado	Fondos para compra de equipos, software y personal	Según costos	Debe incluir mantenimiento anual, destinar un rubor anual para mantenimiento del archivo que incluya soluciones tecnológicas e insumos de consumibles como de almacenamientos.

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA **CRONOGRAMA.**			
Empresa:	Suministros & Sucomunicación SAS		
Responsable:	Funcionario encargado de Gestión Documental.		
Fecha de inicio	Por definir		
Duración estimada:	Por definir		
ETAPA	**ACTIVIDAD**	**TIEMPO**	**RESPONSABLE**
Fase de Diagnóstico y Planificación	Realizar la socialización del documento diagnostico integral de archivo.	Por definir	Funcionario encargado de Gestión Documental.
	Realizar la socialización de la política de gestión documental	Por definir	Funcionario encargado de Gestión Documental.
Fase de Diseño	Realizar la socialización del Manual de procedimientos de ventanilla única	Por definir	Funcionario encargado de Gestión Documental.
	Realizar la capacitación al personal encargado de la gestión de las comunicaciones oficiales	Por definir	Funcionario encargado de Gestión Documental.

	adquirir los recursos necesarios.	Por definir	Directivos y funcionario encargado de Gestión Documental.
Fase de Implementación	Adecuar el espacio físico o virtual de la ventanilla única.	Por definir	Funcionario encargado de Gestión Documental.
	Realizar pruebas piloto con documentos reales.	Por definir	Funcionario encargado de Gestión Documental.
	Capacitar al personal en manejo de documentos, normativas y herramientas digitales.	Por definir	Funcionario encargado de Gestión Documental.
Fase de Evaluación y Ajustes	Realizarla la medición del cumplimiento mediante indicadores, mediante el seguimiento y control.	Por definir	Funcionario encargado de Gestión Documental.
	Elaborar informe de evaluación y mejoras implementadas.	Por definir	Funcionario encargado de Gestión Documental.

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
1803
Escuela Interamericana de Bibliotecología

Matriz de Recursos

Matriz de Recursos para la implementación de la unidad de información ventanilla Única.

Objetivo: La matriz permite visualizar los recursos esenciales para la implementación de la Ventanilla Única y gestionar su adquisición, asignación y mantenimiento.

Categoría	Recurso	Descripción	Cantidad Aproximada	Observaciones
Recursos Humanos	Personal administrativo	Encargados de la gestión y operación de la ventanilla	1-2 personas	Puede incluir un responsable de archivo, encargado de la gestión, planificación y supervisión de procesos internos.
	Personal técnico	Soporte de TI y mantenimiento de sistemas		Según complejidad del sistema, realiza actividades diarias esenciales para el funcionamiento de la organización.
	Personal de atención al usuario	Recepción y gestión de solicitudes		Según volumen de solicitudes, personal necesario para la atención de los usuarios.
Recursos Tecnológicos	Computadores	Para registro y seguimiento de documentos	1 -2 unidades	Con conexión a red y acceso al sistema, elementos esenciales para el funcionamiento de la unidad de información ya que permite el registro de la información y la digitalización de esta.
	Impresora y escáner	Digitalización y copia de documentos	1-2 equipos	Multifuncional preferiblemente, elementos necesarios para la impresión y escaneo de la documentación, estos procesos permiten la conservación de los formatos físicos ya que por medio de la digitalización de conserva el soporte papel.

	Software de gestión documental	Sistema para administración de documentos electrónicos	1 licencia	Puede ser software propio o libre, lo haciendo un software de gestión documental son útiles para la transformación digital, la implementación de estos conlleva a la automatización de los procesos al interior de la entidad haciéndolas más eficientes en sus procesos internos.
	Internet y servidores	Almacenamiento y acceso a la plataforma	1 servidor/red	Según infraestructura de la empresa, servicios esenciales para el funcionamiento de la unidad de información, se requiere de internet y un servidor para el almacenamiento de la información ya sea en la nube o local. Contar con copias de seguridad de la información para garantizar la continuidad del negocio.
	Espacio físico	Área para la atención de usuarios y archivo	1 oficina o módulo	Con señalización y mobiliario adecuado, espacios adecuados según normatividad vigente, para el almacenamiento de la información.

Recursos Físicos	Mobiliario	Escritorios, sillas, estanterías	Según necesidad	Para comodidad y orden del archivo, contar con elementos adecuados es de vital importancia ya que facilita la operabilidad del servicio, así como la conformación de los puestos de trabajo necesarios para la implementación de la unidad de información.
	Archivadores y depósitos	Almacenamiento de documentos físicos	3-5 archivadores	Según volumen documental, contar con Mobiliarios adecuados para la organización física de los documentos basados en estándares normativos
Recursos Normativos y Administrativos	Políticas y manuales de gestión documental	Normas y procedimientos de la Ventanilla Única	1 documento	Debe alinearse con normativas vigentes, elaborar el normograma permitirá a la entidad estar actualizada en la normatividad archivística vigente y aplicable a los procesos inherentes de la gestión documental.

	Procedimientos de seguridad y acceso a información	Protocolos de privacidad y seguridad documental	1 documento	Esencial para el cumplimiento legal, elaborar protocolos de acceso a la información para garantizar la respectiva salvaguarda de la información y protección de los datos sensibles y susceptibles.
Recursos de Capacitación	Formación en gestión documental	Capacitación para el personal	1 curso/taller	Puede ser virtual o presencial, brindar a poyo al personal administrativo y de archivo para participar en capacitaciones en materia de archivo con el fin de fortalecer sus conocimientos y destrezas.
	Manuales de usuario	Guías de uso del sistema y procedimientos	1 por empleado	Impreso o digital, a la entidad contara con un manual de procedimientos de la unidad de información, este material es fundamental para el adecuado funcionamiento de la ventanilla única.
Recursos Financieros	Presupuesto asignado	Fondos para compra de equipos, software y personal	Según costos	Debe incluir mantenimiento anual, destinar un rubor anual para mantenimiento del archivo que incluya soluciones tecnológicas e insumos de consumibles como de almacenamientos.