

DISEÑO DE UN PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL (PGD) PARA LA
EMPRESA ONEST NEGOCIOS DE CAPITAL SAS



LAURA SUSANA RENDON VELOZA

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE
DEPARTAMENTO DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN
CARRERA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN - BIBLIOTECOLOGÍA
BOGOTÁ D.C.

2017

DISEÑO DE UN PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL (PGD) PARA LA
EMPRESA ONEST NEGOCIOS DE CAPITAL SAS



LAURA SUSANA RENDON VELOZA

Trabajo presentado como requisito para optar al título de
Profesional en Ciencia de la Información - Bibliotecóloga

Directora
CARMENZA GRANADOS MONROY
PROFESIONAL EN CIENCIA DE LA INFORMACION - BIBLIOTECOLOGA

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE
DEPARTAMENTO DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN
CARRERA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN - BIBLIOTECOLOGÍA
BOGOTÁ D.C.
2017

Reglamento de la Pontificia Universidad Javeriana

Artículo 23

“La Universidad no se hace responsable por los conceptos emitidos por los alumnos en sus trabajos de grado, solo velará porque no se publique nada contrario al dogma y la moral católicos y porque el trabajo no contenga ataques y polémicas puramente personales, antes bien, se vean en ellas el anhelo de buscar la verdad y la justicia”.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco este logro a mi familia, a mi papá mil gracias por las veces que trasnocho conmigo esperando a que saliera de la universidad, los consejos y el apoyo, a mi mamá por ser siempre la que me incentivo a estudiar para ser una profesional, la que me escucho llorar y me dio palabras de aliento cuando veía el camino difícil, a mi hija Isabella quien ha sido la motivación más grande en mi vida, por acompañarme los sábados a las reuniones con mi directora de trabajo de grado y siempre brindarme su amor, a mi hermana quien me ayudo un montón revisando el trabajo de grado, te admiro inmensamente por ser la gran profesional que eres, siempre has sido un modelo a seguir, a mi hermano por su amor y compañía, a mi cuñado y a mi Toya que amo con el corazón. A ustedes mil y mil gracias son parte esencial en mi vida.

También quiero agradecer a una persona que fue fundamental en este proceso mi directora de trabajo de grado, la profesora Carmenza Granados, gracias por el apoyo tan incondicional que me diste, por el tiempo que dedicaste, eres una excelente profesional, una persona de admirar. Mil gracias.

Por último y no menos importante quiero agradecer a Dios por darme la oportunidad de estudiar en esta universidad y darme la fuerza para culminar mi carrera, a Jessica Prieto por ser mi mejor amiga y compañera en este camino, por tener la disposición de ayudarme en todo momento, te quiero mucho, a Alejandro Pachón por ser mi amigo quien siempre estuvo pendiente de todos mis temas académicos. ¡Te quiero!

Gracias a la empresa Onest Negocios de Capital por permitirme desarrollar este trabajo.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	20
1. ANTECEDENTES	23
2. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	28
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	28
4. JUSTIFICACION	31
5. OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	34
5.1 Objetivo General.....	34
5.2 Objetivos Específicos	34
6 MARCO TEORICO	35
6.1 DISEÑO DE UN PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL.....	35
6.2 BASE NORMATIVA PARA EL DISEÑO DE UN PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL.....	37
6.3 ALTA GERENCIA Y EL PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL.....	39
6.4 RETOS DE LAS EMPRESAS PRIVADAS	40
6.5 TRANSICION A LAS NUEVAS TECNOLOGIAS	42
7 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	43
7.1 PLATAFORMA ESTRATEGICA	43
7.1.1 Historia.....	43
7.1.2 Fundador y Accionistas	43
7.1.3 Misión	44
7.1.4 Visión.....	45
7.1.5 Valores Corporativos	45
7.2 CULTURA CORPORATIVA.....	45
7.2.1 Organigrama	45
7.2.2 Niveles de autoridad	47
7.2.3 Organigrama gestión documental.....	47
7.2.4 Nómina Funcionarios Onest Negocios de Capital	48
7.3 ESTRUCTURA POR PROCESOS.....	48
7.3.1 Caracterización de procesos	50
7.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS	50

7.5	CLIENTES	51
7.6	RECURSOS FISICOS.....	51
7.7	RECURSOS TECNOLOGICOS.....	53
7.7.1	Equipos	54
7.7.2	Software.....	55
7.7.3	Servidores	56
7.8	RECURSOS FINANCIEROS.....	57
7.9	RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	57
8	MARCO NORMATIVO	58
8.1	Normograma	58
9	DIAGNOSTICO DE GESTION DOCUMENTAL.....	65
9.1	DOFA	65
9.2	DIAGRAMA DE ESPINA DE PESCADO / CAUSA -EFECTO.....	67
9.2.1	Análisis Diagrama Espina de Pescado.....	68
9.3	MATRIZ DIFERENCIAL	70
9.4	ESTADO ACTUAL DE LOS DOCUMENTOS ANALOGOS Y ELECTRONICOS....	71
9.4.1	Archivos de Gestión.....	71
9.4.2	Archivo Central	72
9.4.2.1	Estructura Física.....	72
9.4.2.2	Condiciones climáticas.....	73
9.4.2.3	Préstamo de documentos	73
9.4.2.4	Preservación de documentos.....	74
9.4.2.5	Recursos tecnológicos	74
9.4.2.6	Talento Humano	74
10	PRERREQUISITOS PARA LA ELABORACION DEL PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL.....	75
10.1	EQUIPO INTERDISCIPLINARIO.....	75
10.2	POLITICA DE GESTION DOCUMENTAL.....	76
10.2.1	Destinatarios	76
10.2.2	Objetivos.....	77
10.2.3	Creación de documentos	77
10.2.4	Conservación de documentos.....	77

10.2.5	Eliminación de documentos.....	78
10.2.6	Documentos de naturaleza confidencial o sensible.....	79
10.2.6.1	Clasificación de acuerdo al nivel de seguridad	79
10.2.7	Gestión responsable de documentos.....	81
10.2.8	Consecuencias por Incumplimiento	82
10.2.9	Comité de Archivo	82
10.2.10	Actualización de la política.....	82
10.3	COMITÉ DE ARCHIVO	82
10.3.1	Definición	83
10.3.2	Conformación del Comité de Gestión Documental.....	83
10.3.3	Funciones del Comité de Gestión Documental	83
10.4	ESTRUCTURA TECNOLÓGICA	84
11	DISEÑO PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	86
11.1	LINEAMIENTO DE PRODUCCIÓN DOCUMENTAL	86
11.1.1	Objetivo	86
11.1.2	Alcance	86
11.1.3	Aplicación	86
11.1.3.1	Elaboración y presentación de documentos físicos.....	86
11.1.3.2	Clasificación tipo de documentos de Onest Negocios de Capital	87
11.1.3.3	Elaboración y presentación de documentos electrónicos.....	88
11.1.3.3.1	Creación.....	88
11.1.3.3.2	Clasificación de documentos electrónicos de Onest Negocios	89
11.1.3.3.3	Control de Versiones	90
11.1.3.3.4	Aprobación de documentos y firmas.....	91
11.1.3.4	Reproducción de documentos.....	92
11.2	LINEAMIENTO DE RECEPCIÓN DOCUMENTAL	92
11.2.1	Objetivo	93
11.2.2	Alcance	93
11.2.3	Aplicación	93
11.2.3.1	Modelo Unidad de Correspondencia.....	93
11.2.3.2	Modelo para Onest Negocios de Capital.....	94
11.2.3.3	Objetivo general de la unidad de correspondencia.....	95

11.2.3.4	PRD para Onest Negocios de Capital.....	95
11.2.3.5	Recursos que se requieren para los PRD.....	97
11.3	LINEAMIENTO DE GESTIÓN Y TRAMITE	101
11.3.1	Objetivo.....	101
11.3.2	Alcance	101
11.3.3	Aplicación	101
11.3.3.1	Distribución.....	102
11.3.3.2	Tramite.....	102
11.3.3.3	Control y Seguimiento	104
11.3.3.4	Consulta.....	104
11.4	LINEAMIENTO DE ORGANIZACIÓN.....	105
11.4.1	Objetivo.....	105
11.4.2	Alcance	105
11.4.3	Aplicación	106
11.4.3.1	Clasificación	106
11.4.3.2	Ordenación.....	108
11.4.3.3	Descripción.....	109
11.4.3.4	Tablas de Retención Documental y Cuadros de Clasificación Documental 110	
11.4.3.5	Administración y gestión del correo electrónico.....	112
11.5	LINEAMIENTO DE TRANSFERENCIA.....	117
11.5.1	Objetivo.....	117
11.5.2	Alcance	117
11.5.3	Aplicación	117
11.5.3.1	Tipos de transferencias.....	118
11.6	PRESERVACION A LARGO PLAZO.....	120
11.6.1	Objetivo.....	120
11.6.2	Alcance	120
11.6.3	Aplicación	120
11.6.3.1	Sistema integrado de conservación	120
11.6.3.1.1	Documentos físicos.....	120
11.6.3.1.2	Documentos electrónicos.....	123

11.6.3.2	Condiciones de Seguridad.....	125
11.7	LINEAMIENTO DE VALORACION.....	125
11.7.1	Objetivo.....	125
11.7.2	Alcance	125
11.7.3	Aplicación	125
11.7.3.1	Valoración documental.....	126
11.7.3.2	Actividades que se deben realizar para la valoración documental	127
11.8	PROGRAMA CERO PAPEL.....	128
11.8.1	Objetivo.....	128
11.8.2	Alcance	128
11.8.3	Aplicación	129
11.8.3.1	Estructura de trabajo.....	129
11.8.3.2	Beneficios para las empresas	129
11.8.3.3	Beneficios para los ciudadanos y otras entidades	129
11.8.3.4	Beneficios para el medio ambiente	130
11.9	PROGRAMA DE CAPACITACION.....	130
11.9.1	Objetivo.....	130
11.9.2	Alcance	130
11.9.3	Estrategia Metodológica.....	131
11.9.4	Cobertura.....	131
11.9.5	Temáticas	132
11.9.6	Programación.....	132
	CONCLUSIONES.....	133
	BIBLIOGRAFIA.....	135

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 – Clientes.....	51
Tabla 2 - Sedes Onest Negocios de Capital	53
Tabla 3 - Distribución escáneres a nivel nacional.	54
Tabla 4 - Software Onest Negocios de Capital	56
Tabla 5 - Normograma.....	64
Tabla 6 - Análisis diagrama espina de pescado.....	69
Tabla 7 - Características físicas edificio Onest Negocios de Capital.....	73
Tabla 8 - Estructura tecnológica	85
Tabla 9 - Clasificación tipo de documentos.....	88
Tabla 10 - Clasificación documentos electrónicos.....	89
Tabla 11 - PRD Onest Negocios de Capital.....	97
Tabla 12 - Elementos físicos.....	100
Tabla 13 - Tiempos de respuesta	103

LISTA DE GRAFICOS

Grafico 1 - Ciclo Vital del Documento.	37
Grafico 2 - Organigrama Onest Negocios de Capital.	46
Grafico 3 - Estructura Orgánico Funcional.	47
Grafico 4 - Estructura área de gestión documental.	48
Grafico 5 - Nomina Onest Negocios de Capital.....	48
Grafico 6 - Mapa de procesos Onest Negocios de Capital.....	49
Grafico 7 - Caracterización por procesos.	50
Grafico 8 - Productos Onest Negocios de Capital.....	51
Grafico 9 - Ubicación sede principal.....	53
Grafico 10 - Equipos Onest negocios de Capital.....	54
Grafico 11 - Servidores Onest Negocios de Capital.....	56
Grafico 12 - Dofa.	65
Grafico 13 - Matriz Diferencial.....	70
Grafico 14 - Modulo de Correspondencia.....	95
Grafico 15 - Recurso Humano.	98
Grafico 16 - Flujo de atención PQR.	104

ANEXOS

ANEXO 1 Registro fotográfico	138
ANEXO 2 Modelo sello de radicación.....	143
ANEXO 3 Modelo planilla de correspondencia	144
ANEXO 4 Descripción cargo punto de recepción documental (PRD)	145
ANEXO 5 Propuesta procedimiento para PQR.....	147
ANEXO 6 Formato préstamo de documentos	149
ANEXO 7 Formato tabla de retención documental.....	150
ANEXO 8 Formato cuadro de clasificación documental	151
ANEXO 9 Formato inventario de transferencias	152
ANEXO 10 Propuesta acta de eliminación documental.....	153
ANEXO 11 Modelo ficha de valoración documental.....	154

INTRODUCCION

Los retos a los que se enfrentan hoy en día las organizaciones a nivel mundial y en Colombia, frente a la alta demanda en todos los sectores, hacen que estas adopten estándares de calidad, que les permitan ser competentes. La regulación como el Decreto 1072 de 2015 (El único reglamentario en el sector trabajo), la obligatoriedad de estar certificados bajo la norma ISO 9001, las normas NIFF, los TLC, las pretensiones de los clientes, hacen una sociedad exigente, que debe dar una respuesta de cambio a esta sociedad innovadora, siendo apoyo a las comunidades y al medio ambiente, por esta razón desarrollar un Programa de Gestión Documental en las organizaciones es tan importante, ya que va a servir de aporte a estas necesidades actuales.

Las empresas deben adoptar el Programa de Gestión Documental (PGD), para dar cumplimiento a la norma de gestión de documentos, porque todas sin excepción son productoras de información las cuales tienen sus soportes en documentos físicos y electrónicos. El Programa de Gestión Documental (PGD), permitirá formular y documentar a corto, mediano y largo plazo los procesos archivísticos de las empresas.

Onest Negocios de Capital es una empresa colombiana con inversionistas extranjeros, la cual se encuentra vigilada por la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia de Sociedades, por lo tanto está obligada a dar cumplimiento a la Resolución 8934 del 2014, “por la cual se establecen las directrices en materia de gestión documental y organización de archivos que deben cumplir los vigilados por la Superintendencia”, específicamente el artículo 3: “Los vigilados que estén bajo la inspección, control y vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio, deberán elaborar, adoptar e implementar los siguientes instrumentos archivísticos para asegurar la organización de sus archivos: Programa de Gestión Documental, Tablas de retención documental, Cuadro de clasificación documental, Tablas de valoración documental y Reglamento interno de archivo ”. (Superintendencia de Industria y Comercio, 2014)

Adicional cumplir con la Ley 594 del 2000 “Ley general de archivos”, Artículo 21: “Programas de Gestión Documental: las entidades públicas o privadas con funciones públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas

tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos”. (Archivo General de la Nación, 2000)

Para el diseño de esta propuesta, el Programa de Gestión Documental se hará en marco al Decreto 2609 de 2012, hoy Decreto 1080 de 2015, “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”. (Ministerio de Cultura, 2012).

También se tendrán en cuenta las normas ISO, que acogen a todos los sectores empresariales, las cuales proporcionan herramientas prácticas, para abordar muchos de los desafíos de la sociedad, respondiendo a las necesidades de calidad como lo es la ISO 14000 “Sistemas de gestión ambiental” y el desarrollo de la futura norma ISO 45001 donde se encuentran las especificaciones en el sistema de gestión ambiental que sustituirá la 18001 en su nueva versión.

Onest Negocios de Capital al implementar el Programa de Gestión Documental permitirá responder a las exigencias de las anteriores normas al ser más organizado, cumpliendo con estándares de calidad, ya que tendrá una comprensión de la organización acorde a su contexto y su misión quedando preparado a nivel documental para certificarse en la norma 9001:2015.

El objetivo de este proyecto es elaborar un diseño del Programa de Gestión Documental (PGD), donde se logre la administración y tratamiento archivístico acorde a la realidad y necesidades de la empresa, alineándose al manual para la implementación de un programa de gestión documental, del Archivo General de la Nación publicado en el año 2014.

La estructura que se va a contemplar para el diseño del Programa de Gestión Documental (PGD), en Onest Negocios de Capital es:

- 1.** Conocimiento entorno a la empresa
- 2.** Diagnóstico del manejo documental
- 3.** Prerrequisitos para la elaboración de un programa de Gestión Documental
 - a.** Política de Gestión Documental
 - b.** Constitución del Comité de Archivo
 - c.** Estructura tecnológica

4. Diseño del programa de gestión documental:

- a. Objetivo**
- b. Alcance**
- c. Aplicación**
- d. Programas**
 - i. Iniciativa de cero papel**
 - ii. Capacitación y formación**

Desarrollando esta estructura tendremos como resultado el diseño del Programa de Gestión Documental, el cual es de vital importancia para el desarrollo y fortalecimiento de la visión y la misión de Onest Negocios de Capital, convirtiéndose en testimonio confiable de la trazabilidad de las decisiones y acciones adelantadas por la empresa.

1. ANTECEDENTES

El concepto de gestión documental aparece en Estados Unidos hacia finales de la década de los años 50, cuando el archivo Nacional de ese país introdujo el concepto records management en la ley de documentos federales “desarrollar, promover y coordinar estándares, procedimientos y técnicas que fomenten la tramitación eficiente y económica de los documentos del gobierno”.

La evolución del término se puede dividir en tres fases, cada una de las cuales hace un aporte conceptual al alcance del término y permite dividir la archivística con su propio objeto, fin y método de estudio.

En la primera etapa de su desarrollo teórico, la gestión de documentos se definió como parte de la esfera de la administración en la tramitación de los documentos administrativos con fines de eficiencia y economía. Uno de los principales representantes Ricks, consideraba que la gestión de documentos consistía en la aplicación de los conceptos de la administración científica a la “planificación, el control, la dirección, la organización, la capacitación, la promoción y otras actividades gerenciales, relacionadas con la creación de archivos, su mantenimiento y uso, así como su eliminación”. (Zapata Cardenas, 2011)

Teóricos más contemporáneos como Roads, sostienen que la gestión de documentos se circunscribe “a todo lo que sucede a los documentos de una organización durante su ciclo vital desde su nacimiento, pasando por la vida activa y productiva como medio para cumplir con las funciones de las organizaciones, hasta su destrucción, cumplidas las finalidades pertinentes”. (Zapata Cardenas, 2011)

Desde el punto de vista de la archivística, la gestión de documentos se puede definir como “el conjunto de operaciones y técnicas relativas a la concepción, desarrollo, implantación y evaluación de los sistemas administrativos necesarios, desde la creación de los documentos hasta su eliminación o su transferencia al archivo permanente”, (Zapata Cardenas, 2011) y cuyo objetivo es lograr la eficiencia administrativa y la reducción de los costos derivados del papeleo de la organización. La gestión de documentos es relativamente nueva en la literatura técnica pese a que sus antecedentes se remontan al concepto de *records management*, acuñado a mediados del siglo XX. Sin embargo, la

incorporación del concepto en la tradición archivística de América Latina inicio con la publicación en español de los estudios RAMP (Records and Archives Management Program) de la Unesco en la década de los 80. La gestión documental basa sus planteamientos en el control sobre la producción, uso y disposición del documento a lo largo del ciclo de vida, entendido este como la sucesión de etapas o fases por la que este atraviesa, desde su creación hasta disposición final. El objetivo de la gestión documental es mejorar la eficiencia y la economía administrativa, y a su vez a contribuir a elevar el nivel de desempeño de las instituciones.

En Colombia específicamente en Bogotá, el gobierno nacional en el plan de desarrollo 2008-2012 definió varias líneas de acción relacionadas a este concepto, destacándose:

“Consolidar y fortalecer la gestión documental pública para promover la eficiencia de la administración y garantizar la información como un activo, un derecho de la comunidad y un patrimonio de la ciudad”. (Zapata Cardenas, 2011)

En la actualidad este concepto ha tomado más fuerza e importancia, porque se han estructurado varios lineamientos soportados en Decretos, Resoluciones y Normas, que han permitido ser aplicables no sólo en el sector público sino también se ha logrado abarcar el sector privado. Las superintendencias que regulan las entidades privadas piden tener documentada su gestión y muchas veces ser publicada para la consulta ciudadana, dada a esta regulación las entidades necesitan tener soportados en medios físicos y electrónicos sus procedimientos. La gestión documental se ha convertido en el punto de apoyo en los sistemas de gestión de las empresas.

Pero no solo los conceptos son reconocidos y aplicados, sino también ha evolucionado el perfil que tiene en la sociedad actual el profesional de la información. Ser profesional de la información responde a las necesidades actuales en la mejora de procesos para dar un tratamiento adecuado a los documentos y por esto se ha logrado definir claramente sus enfoques a nivel:

- **Administrativo:** el profesional de información logra planear, proponer y desarrollar soluciones de acceso y uso de información y conocimiento. Trabajar en cualquier tipo de organización, recuperando y gestionando la información y el conocimiento que ella produzca y requiera para su desarrollo.

- Educativo: guiar al usuario en la búsqueda y uso del conocimiento universalmente disponible.
- Investigativo: estudiar el significado y uso de la información en las organizaciones para establecer servicios que apoyen el desarrollo social, económico y tecnológico del país.
- Asesoría: apoyar la creación y dirección de bibliotecas, centros de información, de documentación y servicios que optimicen la infraestructura informacional del país.

El profesional en Ciencia de la Información – Bibliotecología, tiene la oportunidad de hacer valiosos aportes a la circulación de la información y el conocimiento dentro de la sociedad, conectando a los usuarios con la información en organizaciones tan variadas como bibliotecas, archivos, centros de documentación, empresas, y en general organizaciones en las cuales la información es un recurso esencial. (Pontificia Universidad Javeriana, 2017)

En la actualidad hablar de intrusismo en materia de gestión documental es poco común, porque este perfil se piensa a nivel directivo y gerencial, no como antes que cualquier persona sin conocimiento ocupaba, desarrollando actividades concernientes a esta actividad que muchas veces dependía para el buen funcionamiento del sistema de gestión de las empresas.

Carlota Bustelo enuncia varias actitudes con énfasis en los profesionales que desarrollan sus actividades en archivos, los cuales están encaminados a la gestión y conocimiento actual, estas son:

- Saber escuchar. La profesión tiene un gran componente de darle a la gente lo que necesita.
- Ser flexible. La profesión no necesita que los mismos profesionales le pongan límites. La especialización puede ser interesante, siempre y cuando no perdamos flexibilidad para poder abarcar todos los problemas relacionados con la gestión de la información.
- Seguir aprendiendo. Todos los días hay algo nuevo en esta sociedad de la información.

- Adaptarse. Un profesional de la gestión de la información puede trabajar en organizaciones que correspondan a diversos sectores económicos, pero cuando se integra en uno de ellos debe entenderlo e involucrarse.
- Saber venderse. Solo aquellos profesionales que saben muy bien lo que hacen y entienden la organización con la que tratan son capaces de vender el valor que aportan. (Bustelo Ruesta, 2014)

Estas actitudes que tome el profesional de la información en la sociedad actual, (sobre todo la última enunciada), servirá como punto de apoyo para la ejecución de nuevos proyectos que se quieran llevar a cabo en materia de gestión documental, porque el profesional sabrá con exactitud dar credibilidad, mediante la comprensión de la organización, su contexto a nivel empresarial, logrando decisiones acertadas que sirvan para establecer controles de calidad. El ser profesional de la información no solo da respuesta a una adecuada organización de los documentos si no que apunta y sirve de apoyo en los sistemas de gestión de la empresa.

Con base en lo anterior y teniendo en cuenta que las empresas deben dar cumplimiento a la normatividad archivística colombiana para garantizar un adecuado manejo y gestión de documentos, es necesario que Onest Negocios de Capital establezca el Programa de Gestión Documental, ya que se convierte en una herramienta fundamental para la gestión empresarial, facilitando la recuperación y administración de información, reduciendo en gran medida el exceso de documentos que generalmente se conservan y no son vitales para el funcionamiento de la misma, incrementando la productividad de los trabajadores reduciendo costos asociados a la producción y conservación innecesaria de documentos.

Además de los beneficios administrativos que genera la implementación de un Programa de Gestión Documental (PGD) concede otro tipo de ventajas tales como: cumplir con los requerimientos que establece la Ley 594 del 2000, la Resolución 8934 del 2014 de la Superintendencia de Industria y Comercio, el Decreto 2609 de 2012, hoy Decreto 1080 de 2015 y demás normas reglamentarias en gestión documental.

Bajo el Decreto 2609 de 2012 hoy Decreto 1080 de 2015, el área de gestión documental de Onest Negocios de Capital SAS, se constituirá como una unidad de apoyo cuyo objetivo principal es velar por el adecuado manejo de información a través de una serie de

procedimientos y actividades que conlleven al buen manejo de documentos siendo apoyo en los sistemas de gestión del negocio.

Desarrollando el Programa de Gestión Documental (PGD), Onest Negocios de Capital podrá ser una empresa que va a ser capaz de responder a las necesidades actuales y a mediano plazo ser certificable en la norma ISO 9001, ya que por medio del PGD, logrará dar un tratamiento adecuado de sus archivos, controlando todos los documentos producidos en sus áreas de gestión y contando con la normatividad existente para empresas privadas en esta materia.

Al estar certificados por la norma ISO 9001, Onest Negocios de Capital está garantizando que cuenta con procedimientos necesarios para controlar y mejorar su rendimiento, encaminado a la eficiencia, servicio al cliente y excelencia en el producto. Esta certificación ayuda a transmitir compromiso a sus accionistas, reputación de la organización, satisfacción del cliente y ventajas competitivas.

Por último, contar con un Programa de Gestión Documental en Onest Negocios de Capital, garantizará procesos dinámicos y eficaces, enfocados a las estrategias actuales de la empresa, ya que está sufriendo una transformación desde el año 2016, con la fusión de varias empresas aliadas, que le permitirán ser líder en el mercado, las cuales se adopten a las nuevas tendencias de la empresa que quiere llegar a una innovación en el sector financiero.

2. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cómo diseñar el Programa de Gestión Documental PGD, para Onest Negocios de Capital que responda a las necesidades misionales de negocio y cumpla con la normatividad legal vigente?

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Onest Negocios de Capital es una empresa que ha producido y recibido documentos como parte de su gestión, estos documentos al pertenecer al sector financiero tienen un compromiso más grande con los accionistas, empleados, clientes y con la sociedad. Además de cumplir con la regulación de la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia de Sociedades, que auditan la labor de la empresa.

Las necesidades del mercado requieren que los documentos hagan parte de un sistema de gestión de documentos, pero actualmente la problemática en Onest Negocios de Capital es que no existe un tratamiento archivístico para los documentos y una gestión documental que garantice la adecuada producción, recepción, distribución, organización y valoración, lo cual conlleva a que esta empresa no este alineada a los requisitos actuales que existen en materia de gestión documental.

La problemática que se evidencia actualmente es la siguiente:

Producción.

La producción de documentos se origina en cada una de las áreas, de acuerdo a las funciones que tengan, se han diseñado algunos formatos para cada área, pero no se han realizado las divulgaciones pertinentes y aun se usan formatos obsoletos, los cuales no tienen los logos y colores registrados como marca en la Superintendencia de Industria y Comercio.

Recepción y distribución.

Para la recepción de documentos no existe la unidad de correspondencia, todos los documentos los recibe la recepcionista de la compañía y ella se encarga de distribuirlos,

donde debe hacer firmar un formato de recibido a los funcionarios. No existe un número de radicado y mucho menos un rótulo de asignación única para cada uno de los documentos que ingresa, por ende, no se podría evaluar fácilmente la trazabilidad del documento. Se incumple con el Acuerdo 060 de 2001, se corren riesgos de pérdida de documentos y de multas y sanciones por silencios administrativos positivos y pérdida de clientes.

Gestión y tramite.

En cuanto a la gestión y tramite de documentos, no se tiene un control en el seguimiento, porque la recepcionista hace entrega directa a las diferentes áreas y éstas no hacen entrega al área de archivo, lo que ocasiona muchas veces que se pierdan o se queden custodiados por largos periodos de tiempo en las oficinas productoras.

Actualmente no se tiene un estimado de la producción de documentos de cada área, siendo varias de ellas productoras de documentos de alto impacto para la empresa. Se pierde la trazabilidad de los requerimientos o casos que ingresan.

Organización.

En cuanto a los documentos que son recibidos en el archivo se ha intentado clasificar de acuerdo al producto, sea libranza, vehículos o factoring, pero no se tiene en cuenta el principio de procedencia, lo que dificulta muchas veces su recuperación, ya que no se cuentan con tablas de retención documental y cuadros de clasificación documental.

Se han levantado inventarios documentales para cada una de las áreas, que permita saber si existe o no la carpeta en el archivo físico, pero estos no están estandarizados, no cuentan con logos y no se han trabajado con el área de procesos.

Preservación y Valoración.

Para la conservación de documentos debido a que el espacio es reducido frente a la producción, se ha decidido enviar a custodia de un tercero los documentos que tienen una antigüedad de dos meses, como los documentos muchas veces aún están vigentes y se necesitan para procesos de auditorías internas o externas, se deben solicitar al custodio ocasionando costos adicionales.

Para los créditos de libranza y vehículos cuando el crédito se termina y el pagaré original es entregado al archivo, se hace el retiro de las carpetas físicas de estantería, se digitaliza

el pagaré con la cadena de endosos y se envía a custodia, de estos créditos no se han establecido aún los tiempos de conservación.

Para dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales; Onest Negocios de Capital a todos sus posibles clientes les hace firmar la autorización de tratamiento de datos personales y adicional pide una copia de la cédula de ciudadanía con firma original, en este momento es uno de los archivos más grandes ya que a nivel nacional tiene 38 oficinas, estas envían los documentos a la sede principal en Bogotá, lo que acarrea mayor trabajo operativo y metros de archivo para poder conservar estos documentos.

Actualmente los únicos documentos que se eliminan son los de la oficina ubicada en la ciudad de Medellín, ya que los Directores y Asesores Comerciales indican que los documentos no se requieren, como no existe un Comité de Archivo, que permita saber si se deben eliminar o no y no se cuentan con las tablas de retención documental para definir los tiempos de retención, se hace de forma arbitraria.

En el resto de las áreas se conservan los documentos que son producidos, entregando muchas veces información que no es relevante o que no es propia de la gestión de la empresa.

En conclusión, se evidencia una falta de estandarización, falta definir la distribución, gestión y trámite de documentos, falta de organización de documentos físicos y electrónicos y falta el programa de preservación, lo que no genera confiabilidad en el tratamiento de la información a nivel organizacional, ya que no existe claridad en los procesos de origen, creación y diseño de documentos, tampoco en el control y verificación de los mismos que son recibidos, incurriendo en riesgos de trámite y seguridad de la información.

Para dar solución a este problema Onest Negocios de Capital debe desarrollar su programa de gestión documental, que sirva de apoyo en sus procesos misionales y de cumplimiento a la normatividad legal vigente para un tratamiento adecuado de sus documentos.

4. JUSTIFICACION

La existencia de problemas documentales en cualquier organización suele manifestarse a través de una serie de síntomas que, si son identificados, permiten de entrada adoptar medidas conducentes a la resolución de los efectos causados por una mala administración de documentos. Estos síntomas son:

- Falta de coordinación en la administración de los documentos impresos y los archivos electrónicos.
- Falta de coordinación entre los sistemas de información y las funciones documentales.
- Desarticulación entre las funciones de las áreas y las áreas responsables del manejo de los archivos y documentos.
- Imposibilidad para mantener las especificaciones técnicas de los proveedores de soportes documentales (Papel, disquetes, cintas magnéticas etc)
- Pérdida al acceso de documentos necesarios.
- Lentitud en la difusión de la información a los miembros de la organización.
- Mayor cantidad de tiempo mirando los documentos que usando la información contenida en ellos.
- Archivos marcados inapropiadamente o sin criterios técnicos.

Cuando una organización reconoce o identifica estos síntomas, se puede afirmar que definitivamente tiene problemas con el manejo y administración de sus documentos y por consiguiente requiere con urgencia un programa de gestión documental, que provea una estructura y control a la administración de su información, y facilite la adecuada toma de decisiones y el direccionamiento organizacional. (Zapata, 2005)

La Gestión documental en las empresas se ha convertido en una labor de vital importancia, ya que el manejo adecuado de información genera credibilidad en las empresas, por esto para Onest Negocios de Capital que es una empresa privada la cual se encuentra vigilada por la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia de Sociedades, debe cumplir con el procedimiento adecuado en el manejo de sus archivos, ya que actualmente presenta deficiencias, anteriormente enunciadas.

Además, que el archivo de Onest Negocios de Capital mensualmente está gestionando la custodia de 1200 créditos de libranzas aprobados, 500 créditos de vehículos y 50 operaciones de otros productos, estos son documentos de alto impacto para la empresa. Adicional se reciben documentos de derechos de petición, tutelas, reclamos, contratos, entre otros. Por ello es importante establecer un adecuado proceso en la administración de los mismos.

El diseño del Programa de Gestión Documental en Onest Negocios de Capital, permitirá entre otros, los siguientes beneficios:

- Reducir el volúmen de documentos innecesarios, independiente de sus soporte y costos asociados al mantenimiento de la información redundante.
- Administrar la información plasmada en documentos para agregar valor a la gestión de conocimiento de la entidad.
- Apoyar la transparencia, eficacia, la eficiencia y el modelo integrado de la entidad.
- Brindar lineamientos en materia de gestión de documentos para la planeación, diseño y operación de los sistemas de información de la entidad, mediante la articulación con los procesos de gestión documental.
- Propiciar un mayor aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones de la entidad.
- Cumplir en los requisitos legales y reglamentarios, así como con los procesos de auditoría, seguimiento y control.
- Implementar procedimientos archivísticos que garanticen la disponibilidad, en el tiempo de documentos electrónicos auténticos.
- Prestar adecuados servicios de archivo.
- Salvaguardar la memoria de la entidad y su preservación a largo plazo.
- Contribuir a gobierno abierto en términos de almacenamiento, exposición y dialogo de la información. (Archivo General de la Nación, 2014)

Las tendencias en el manejo actual de documentos, han ocasionado una transformación en el valor de la información por esta razón es importante acoger el Decreto 2609 de 2012, hoy Decreto 1080 de 2015 para el desarrollo del Programa de Gestión Documental en Onest Negocios de Capital, el cual este encaminado apoyar la gestión por procesos.

Además, porque Onest Negocios de Capital está viviendo una transformación desde enero del año 2016, debido a que el fondo de inversiones Linzor Capital Partners adquirió la mayoría accionaria de la compañía que hoy cuenta con una base patrimonial de \$130.000 millones. “Con el ingreso del nuevo accionista, Linzor Capital Partners, decidimos que Expocredit Colombia, nombre con el que nacimos, cambiara a Onest Negocios de Capital porque, al fin y al cabo, este nombre representa mejor los servicios y alternativas que ofrecemos para los empleados, para los que quieren comprar vehículos y para las compañías que buscan liquidez”, explica Carlos Zuluaga, presidente de Onest Negocios de Capital.

Actualmente los accionistas de Onest Negocios de Capital son Linzor Capital Partners, un reconocido fondo de capital privado, líder en Latinoamérica que posee inversiones en diversos sectores como retail, servicios financieros, industrial y educación, así como Onest Holding, cuyo objeto es realizar inversiones en diferentes negocios especialmente del sector financiero. Son dos grandes aliados que comparten la misma visión de llevar a Onest Negocios de Capital a un siguiente nivel empresarial. (Diario la Economía, 2016)

Por esta transformación en su contexto interno, Onest Negocios de Capital al estar modernizándose, se está proyectando, dejando de trabajar por funciones para trabajar por procesos, logrando responder a las necesidades de innovación actual en esta sociedad de nuevos mercados, de aquí la importancia del desarrollo del Programa de Gestión Documental, para una empresa que ha crecido en el sector financiero desde hace varios años, porque va a dar respuesta a la adecuada administración de su información, estructuración y diseño.

Es un buen momento por el que está atravesando Onest Negocios de Capital, por esto quiere adoptar procedimientos para mejorar su estructura organizacional y realizar la implementación del Programa de Gestión Documental está acorde a esta transformación de cambio y mejora, más porque la alta gerencia tiene la disposición para que todas sus áreas cumplan con la normatividad y las necesidades actuales de la sociedad.

5. OBJETIVOS DEL PROYECTO

5.1 Objetivo General

Diseñar el Programa de Gestión Documental para Onest Negocios de Capital, donde se establezca el tratamiento adecuado de documentos alineado al proceso técnico y administrativo, que permita la correcta gestión de los documentos análogos y electrónicos, como apoyo a la transformación y continuidad del negocio.

5.2 Objetivos Específicos

- Recopilar la información pertinente al contexto actual de la empresa en marco a sus aspectos administrativos, legales y empresariales.
- Realizar un diagnóstico documental que permita conocer la situación actual del archivo de la empresa Onest Negocios de Capital, analizando la información recolectada, para identificar sus factores críticos y conocer el estado real de los documentos en marco a la normatividad vigente para los procesos de Gestión Documental.
- Determinar los pre requisitos necesarios para el diseño del programa de gestión documental.
- Definir los lineamientos, procedimientos y formatos necesarios para el programa de gestión documental en Onest Negocios de Capital.

6 MARCO TEORICO

6.1 DISEÑO DE UN PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL

Para que un Programa de Gestión Documental (PGD) resulte eficaz, debe ser transversal a toda la organización, en la medida en que cualquier unidad administrativa gestiona documentos, independiente del soporte en el cual se registran y los mecanismos de producción (manuales, electrónicos o automatizados). El diseño e implementación de un PGD se basa previamente en un diagnóstico sobre la gestión documental en la empresa, a partir del cual se definen el modelo conceptual del programa y las líneas y ejes de acción sobre las cuales se implementarán los diferentes componentes.

En cuanto a la gestión de documentos electrónicos, los avances en la teoría archivística y la aparición de nuevos paradigmas y enfoques sobre la gestión de información y documentos están modificando radicalmente el papel que deben jugar los archivistas en esta sociedad. La Gestión electrónica de documentos y gestión de documentos electrónicos son términos que frecuentemente se encuentran en la literatura sobre gestión documental sin que exista a primera vista diferenciación alguna entre uno y otro. Sin embargo, identifican dos concepciones que si bien son complementarias tienen definiciones distintas. Por un lado, debemos entender la gestión electrónica de documentos como la aplicación o uso de la informática en la producción, trasmisión, conservación y uso de los documentos que se tramitan en el desarrollo de las actividades del negocio, mientras que la gestión de documentos electrónicos se refiere a la aplicación de los principios de la gestión documental al manejo del documento electrónico en sistemas electrónicos. (Zapata Cardenas, 2011)

La Guía No. 3: Documentos Electrónicos del programa “Preservando para el futuro” del SINAIE, homologa la definición del término documento electrónico con el promulgado por La Ley 527 de 1999, mensaje de datos que se define como “la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares.” (Congreso de Colombia, 1999)

Por otra parte, para contextualizar en el campo archivístico el Archivo General de la Nación define documento Electrónico de Archivo como “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.” (Archivo General de la Nación, 2001)

Para el manejo de documentos análogos y digitales, se han establecido diferentes normas, lineamientos, decretos, resoluciones entre otras, que hacen que las empresas adopten las nuevas directrices en el manejo de información, ya que estamos ante una nueva generación con tendencias innovadoras y con un gran ingrediente tecnológico, a la cual se debe dar respuesta como profesionales especialistas en el tratamiento de la información y documentación. El tratamiento adecuado de los documentos en la sociedad actual, es vital, se ve reflejado en los requerimientos de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015, (Requisitos para los Sistemas de Gestión de Calidad), por lo cual el profesional de la información tiene un rol estratégico a nivel empresarial, tanto en el sector público como privado.

Para dar un tratamiento adecuado a los documentos análogos y digitales debemos tener claro que estos tienen un ciclo de vida, que están comprendidos en tres etapas y en cada una de ellas como profesionales de la información se debe dar un trámite oportuno.

6.1.1 Ciclo Vital del Documento

Los documentos tienen un curso de vida, este se conoce como ciclo vital del documento, el cual comprende las siguientes etapas:

- Archivo de gestión: reúne los documentos específicos que se producen en cada área y tiene un uso y consulta bastante alto.
- Archivo central: agrupa todos los documentos que son transferidos por los diferentes archivos de gestión que existen en la empresa y siguen vigentes, pero no son de consulta permanente.
- Archivo histórico: son los documentos que deben conservarse de manera permanente debido a su valor e importancia para la empresa.

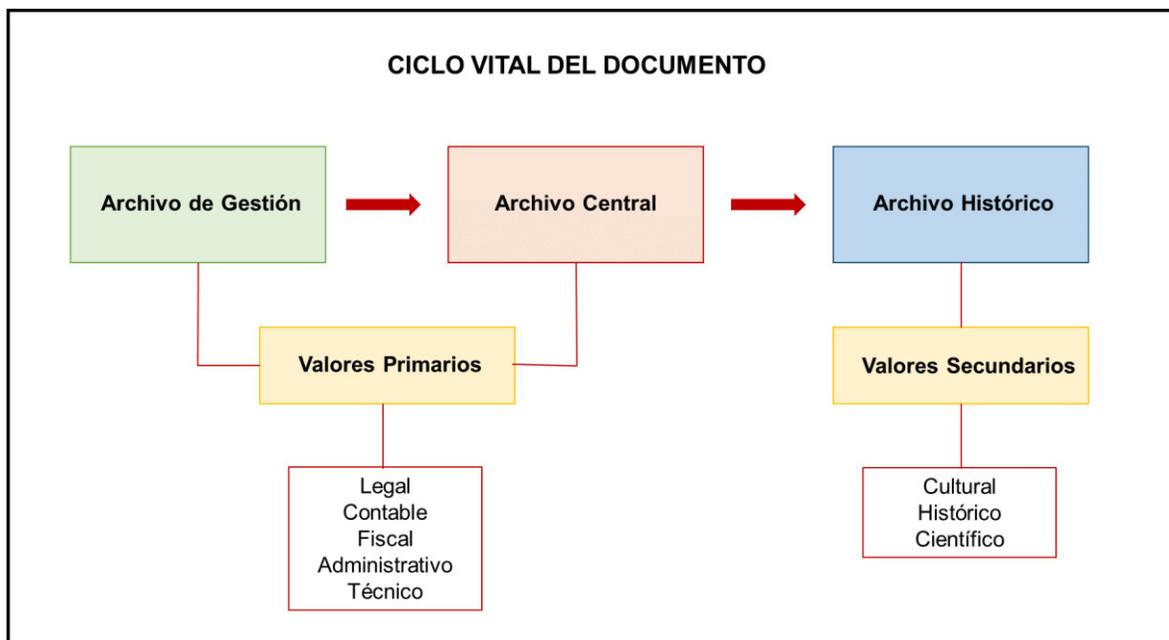


Grafico 1 - Ciclo Vital del Documento. Fuente: Elaboración Propia.

6.2 BASE NORMATIVA PARA EL DISEÑO DE UN PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL

El contexto empresarial actual, exige una innovación y transformación de acuerdo a los nuevos mercados, esto conlleva a que las empresas decidan adoptar estándares de calidad, por medio de herramientas que sirvan en el desarrollo de sus actividades. En cuanto al manejo de documentos se ha intensificado que las empresas públicas y privadas sean conscientes en la administración adecuada de estos, lo que genera mayor eficacia y confiabilidad en sus procedimientos apuntando a los sistemas de gestión de cada empresa.

Los lineamientos, decretos, manuales y demás normas relacionadas con la gestión documental, producida en los últimos 5 años en el país y a nivel internacional, han ratificado la necesidad que tienen las organizaciones de un profesional de la información, lo cual garantiza una gestión y administración conforme a las nuevas tendencias en el tratamiento de documentos a través de la puesta en marcha un adecuado Programa de Gestión Documental.

El interés mostrado en los últimos años por parte de las entidades públicas y privadas en contar con un Programa de Gestión Documental y de hacerlo parte de sus herramientas de gestión se debe a las exigencias normativas como : la Resolución 8934 del 2014 de la Superintendencia de Industria y Comercio, la cual ordena a todos los vigilados que sean objeto de inspección, control y vigilancia por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con lo previsto en la ley y demás disposiciones aplicables, cumplir con la normatividad archivística nacional y asegurar la adecuada producción, recepción, distribución, organización, conservación, recuperación y consulta oportuna de los documentos del archivo, independientemente del soporte en que se produzcan dentro del desarrollo de su objeto social, de manera que garantice la disponibilidad de la información para consulta por parte de la administración, los agentes del estado y la ciudadanía en general. (Superintendencia de Industria y Comercio, 2014)

La Ley 594 de 2000 y el Decreto 2609 de 2012, en su desarrollo define el Programa de Gestión Documental – PGD como: Un documento estratégico de la gestión documental, en el cual se estable para la Entidad las estrategias que permitan a corto mediano y largo plazo: la implementación y el mejoramiento de la prestación de servicios, desarrollo de los procedimientos, la implementación de programas específicos del proceso de gestión documental. (Archivo General de la Nación, 2000).

El Decreto 2609 de 2012 hoy Decreto 1080 de 2015, presenta estrategias de formulación e implementación por cada proceso de la gestión documental, en el artículo 9 establece los procesos de gestión documental, en donde como mínimo se deben cumplir los siguientes procesos: Planeación, Producción, Gestión y tramite, Organización, transferencia, disposición de documentos, preservación a largo plazo y valoración. Cada uno será ampliado más adelante en el diseño del programa de gestión documental.

La ISO 9001 indica que la información suele presentarse en diferentes formas y soportes, esos soportes presentan características diferentes y por lo tanto debe presentar un perfecto estado de conservación, conociendo el contexto de la organización logramos determinar aspectos internos y externos que son relevantes para su direccionamiento estratégico, esto nos permite lograr el resultado esperado en el desarrollo del programa de gestión documental.

Cada una de estas normas direcciona la implementación del programa de gestión documental a nivel estratégico dentro de las empresas, ya que es transversal en el desarrollo de cada uno de los procesos de las áreas, sirviendo de soporte a estos y logrando apuntar a los procesos estratégicos del negocio.

6.3 ALTA GERENCIA Y EL PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL

El direccionamiento estratégico es la razón de ser de la dirección empresarial, esta se considera como insumo para aplicar la planeación en cualquier empresa. Las entidades deben diseñar políticas que establezcan lineamientos claros de los objetivos que se quieren alcanzar.

La producción de documentos en las empresas ha dado paso para que estas acojan políticas y normas referentes a la gestión documental, ya que no está aislada a los procedimientos diarios que se llevan en las organizaciones, en la cual se debe dar un tratamiento confiable a la información, por esto es de vital importancia contar con un profesional, que brinde orientaciones claras y efectivas en el manejo de documentos.

Carlos Zapata en el documento: “Directrices para estructurar un programa de gestión de documentos en las organizaciones”, indica que en los últimos años las organizaciones de todo tipo han venido incorporando nuevos modelos para el manejo de información necesaria para el desarrollo del negocio, la adquisición y desarrollo de sistemas de información más complejos y versátiles, la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en casi todas las actividades de las organizacionales, la aplicación de herramientas administrativas orientadas a la obtención de eficiencia y la reducción de costos como el outsourcing, han ocasionado una transformación en el valor de la información y el papel que esta juega en la competitividad y la supervivencia de la empresa en un mundo cada vez más caracterizado por chips, enlaces inalámbricos, cables de fibra óptica y dispositivos de almacenamiento y procesamiento de la información cuyo tamaño jamás imaginaron los precursores de los computadores.

Es precisamente gracias a estos adelantos tecnológicos que la gestión de información se convirtió en un tema obligado de análisis para los gerentes, administradores y empleados,

toda vez que no es posible garantizar el éxito de una empresa sino se dispone de información oportuna, confiable y acertada en el lugar y momento indicado. (Zapata, 2005)

Por esta razón se han implementado sistemas de gestión que permitan al profesional de la información interactuar y servir de apoyo, para dar un acceso adecuado a la información, donde todos puedan consultar de manera oportuna, dando respuesta a las necesidades actuales que enfrenta el negocio, en el tratamiento de los documentos físicos y digitales, que se deben conservar y tramitar de manera adecuada, de aquí la importancia que todas las empresas hagan parte de este desarrollo.

6.4 RETOS DE LAS EMPRESAS PRIVADAS

Los retos a los que se enfrentan hoy en día las organizaciones a nivel mundial y en Colombia, frente a la alta demanda en todos los sectores, hacen que estas adopten estándares de calidad. Las empresas privadas no están obligadas a implementar todas las herramientas que se estipulan en la normatividad archivística nacional, pero si deben garantizar el adecuado tratamiento de la información.

Para lograr trabajar con calidad es pertinente pensar en una gestión de documentos, que este alineada a la nueva norma ISO 9001:2015, en el cual se establecen pautas en materia de gestión documental y en las que las empresas privadas deben establecer sus directrices para ser competitivas en el mercado, logrando posicionar su negocio como una empresa innovadora capaz de responder a las necesidades de la sociedad.

Pero se tienen que identificar primero los factores que afectan la gestión de documentos en las oficinas, posiblemente es más común encontrar anomalías en entidades privadas que no acogen la normatividad, por esto es importante precisar en qué situaciones se identifican las entidades. José Ramón Mundet Identifico algunos factores que son:

- Desconocimiento del contexto Organizacional: Es habitual por parte del personal administrativo una sensación de desconocimiento de la organización para la que trabaja. Cada cual conoce bien su trabajo y lo desempeña adecuadamente pero no el contexto en el que se desarrolla.

- **Islas de Información:** la ausencia de comunicación fluida entre la dirección, los responsables de las áreas funcionales, los técnicos operativos y el personal administrativo, acarrea como consecuencia las islas de información. La gestión departamental y los planes estratégicos de la entidad están pocos integrados, como lo están los sistemas de información y las actividades integrales de la organización. La consecuencia son Islas departamentales, que a veces también pueden ser interdepartamentales, con una gestión grupal de los documentos y de la información, que no están disponibles para la organización en su conjunto y, a veces, si quiera para una parte significativa de la misma. Esto traduce en duplicidad y despilfarro de los medios.
- **Falta de Procedimientos:** muchas organizaciones carecen total o parcialmente de procedimientos claros, que permitan conocer las actividades en todos sus pasos.
- **Desorganización:** esta falta de criterio da lugar a actuaciones inconexas y a resultados de baja calidad, hasta el punto que los procedimientos de archivo de las unidades administrativas resultan incompatibles entre si.
- **Falta de Espacio** (Cruz Mundet, 2008)

La solución a estos factores requiere adoptar medidas corporativas por lo menos en tres ámbitos:

- **La comunicación:** Parece clara la necesidad de planificar y poner en marcha políticas activas de comunicación dirigidas a difundir el conocimiento interno de la entidad.
- **La normalización y automatización de trabajo:** cuyas bases se han establecido en el módulo de diseño y control documental, requiere ser completado mediante la selección e integración de herramientas ofimáticas de Workflow, docflow y groupware, con el objeto de lograr una automatización del trabajo de oficina perfectamente integrado con el resto de los procesos, de manera especial con la gestión de documentos y del archivo.
- **La gestión de documentos:** Desde el mismo momento de creación o de ingreso de documentos, ello quiere la puesta a un punto de una política archivística anticipada, que no espere que los documentos hayan cubierto esta etapa del ciclo

de vida para considerarlos archivables, si no que aplique en esta etapa una serie de herramientas integradas en el proceso global del sistema. (Cruz Mundet, 2008)

Las empresas privadas deben dar respuesta al contexto interno y externo, desarrollando procedimientos que permitan trabajar con responsabilidad en el manejo de la información. Por esto debe reconocer cada una de las situaciones que actualmente no garantizan una gestión de documentos para poder subsanar estos errores y poder desarrollar procedimientos adecuados para su ejecución.

6.5 TRANSICION A LAS NUEVAS TECNOLOGIAS

En gestión documental encontramos una doble vertiente, por un lado, el propio objeto de gestión (el documento) evoluciona con las nuevas tecnologías permitiendo por primera vez la separación entre el contenido y el contenedor, por otro las funciones de las herramientas de gestión también mejoran y se pueden hacer las cosas más eficazmente o de distinta manera, como en cualquier transición la situación no es fácil y a veces la necesidad de evolución tecnológica se confunde con la necesidad de cambiar los principios de la gestión documental.

En la implementación de los sistemas de gestión documental hay que distinguir entre el “qué” y el “cómo”. Por ejemplo, los cuadros de clasificación no son más que una forma de preservar el contexto de los documentos, sin el cual sería absolutamente imposible entenderlos a lo largo del tiempo. Se trata de determinar las funciones de la organización y determinar los procesos de trabajo que se realizan en cada una de ellas.

Otra cuestión es el cómo la tecnología tiene todo el protagonismo para ayudarnos a que la acción de clasificar sea cada vez más imperceptible y transparente para el usuario, donde detrás hay un sistema estructurado y pensado para que la clasificación se produzca y que cuando ese documento se consulte o use siempre preserve el contexto en el que ha sido realizado. (Bustelo, 2007)

7 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

7.1 PLATAFORMA ESTRATEGICA

7.1.1 Historia

Onest Negocios de Capital es una empresa colombiana que tiene 14 años en el mercado, es una compañía especializada en la asignación de créditos que genera recursos a empleados del sector oficial (vía libranzas), a los que están buscando comprar vehículos que produzcan ingresos, es decir de servicio público (taxis, buses intermunicipales y transporte especial), y a las medianas y pequeñas empresas con el fin de que tengan capital de trabajo (vía operaciones de factoring).

Hoy tiene más de 30.000 clientes en todos los sectores económicos, una amplia red de oficinas que supera las 60, y que le permite llegar con sus servicios a todas las regiones del país, generando empleo de calidad a 650 personas, de las cuales 350 son de forma directa.

Actualmente los accionistas de Onest Negocios de Capital son Linzor Capital Partners, un reconocido fondo de capital privado, líder en Latinoamérica que posee inversiones en diversos sectores como retail, servicios financieros, industrial y educación, así como Onest Holding, cuyo objeto es realizar inversiones en diferentes negocios especialmente del sector financiero. Son dos grandes aliados que comparten la misma visión de llevar a Onest Negocios de Capital a un siguiente nivel empresarial. (Diario la Economía, 2016).

7.1.2 Fundador y Accionistas

Carlos Enrique Zuluaga Venegas fundador de la empresa Expocredit Colombia SAS, actualmente Onest Negocios de Capital SAS, CEO y socio de la empresa quien lleva más 15 años de direccionamiento de esta en el mercado, hacia finales del año 2015 decidió generar una alianza con Linzor Capital Partners inversionistas extranjeros con el fin de otorgar una nueva misión y visión de la empresa.

Linzor Capital Partners adquirió control de Onest Colombia asociándose con el equipo gerencial de la Compañía. Onest es una empresa líder en originación de créditos de libranza y vehículos públicos que opera en Colombia mediante las subsidiarias Originar Soluciones S.A.S. y Expocredit Colombia S.A.S. Los recursos invertidos por Linzor corresponden a la compra de una participación mayoritaria y el fortalecimiento de la base patrimonial de la empresa por medio de un aumento de capital superior a \$120,000 millones.

Oonest tiene más de 20,000 clientes en todo el país, y una capacidad de originación de créditos superior a \$375,000 millones por año. Con la entrada de Linzor, la empresa contará con una base patrimonial más sólida que le permitirá aumentar y mejorar su oferta de productos.

Según Carlos Zuluaga, CEO y Socio de la empresa, “en Linzor encontramos un aliado que comparte nuestra visión de llevar esta empresa a un siguiente nivel.”

Para Carlos E. Gómez, Socio de Linzor Capital Partners, “Siempre nos ha parecido atractivo el mercado colombiano por sus sólidos fundamentos y buenas perspectivas de crecimiento de mediano y largo plazo. En Onest encontramos la plataforma perfecta para invertir de la mano de un equipo gerencial sólido.”

Oonest fue asesorado en esta transacción por el banco de inversión Landmark Capital y por la firma de abogados Garrigues. Por su parte, Linzor estuvo asesorado en el área legal por la firma Gómez-Pinzón Zuleta.

Linzor Capital Partners es una firma de inversión en capital privado líder en Latinoamérica, enfocada en empresas de tamaño medio y conformada por un equipo de 20 profesionales de inversión ubicados en Chile, Argentina, México y Colombia. (Portafolio, 2015)

7.1.3 Misión

Somos una entidad especializada en soluciones financieras, mediante el desarrollo de productos que otorguen valor agregado a nuestros clientes, satisfagan sus necesidades de crédito y contribuyan al crecimiento y mejoramiento de calidad de vida de los mismos, apoyados de un equipo de profesionales integrales para brindar el mejor servicio y cumplir con nuestra promesa de valor.

7.1.4 Visión

En 2017 ser una compañía patrimonialmente sólida, con procesos claros que garanticen la mejor atención a los diferentes tipos de clientes, con un portafolio de productos definidos y diseñados de acuerdo con sus necesidades y con presencia en las principales ciudades del territorio colombiano.

7.1.5 Valores Corporativos

- **Confianza:** Seguridad en nuestra Empresa y en los procesos que realizamos, tenemos certeza del aporte de cada uno de los colaboradores, quienes transmiten y trabajan para que nuestra promesa se cumpla.
- **Compromiso:** Proyectar, estructurar y efectuar de manera óptima lo que hacemos, garantizando excelentes resultados, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes.
- **Ética:** Realizamos procesos dentro del marco legal establecido, desarrollando labores íntegras, brindando mejores posibilidades a nuestra gente.

7.2 CULTURA CORPORATIVA

7.2.1 Organigrama

Onest Negocios de Capital tiene su estructura orgánico funcional definida de la siguiente manera:

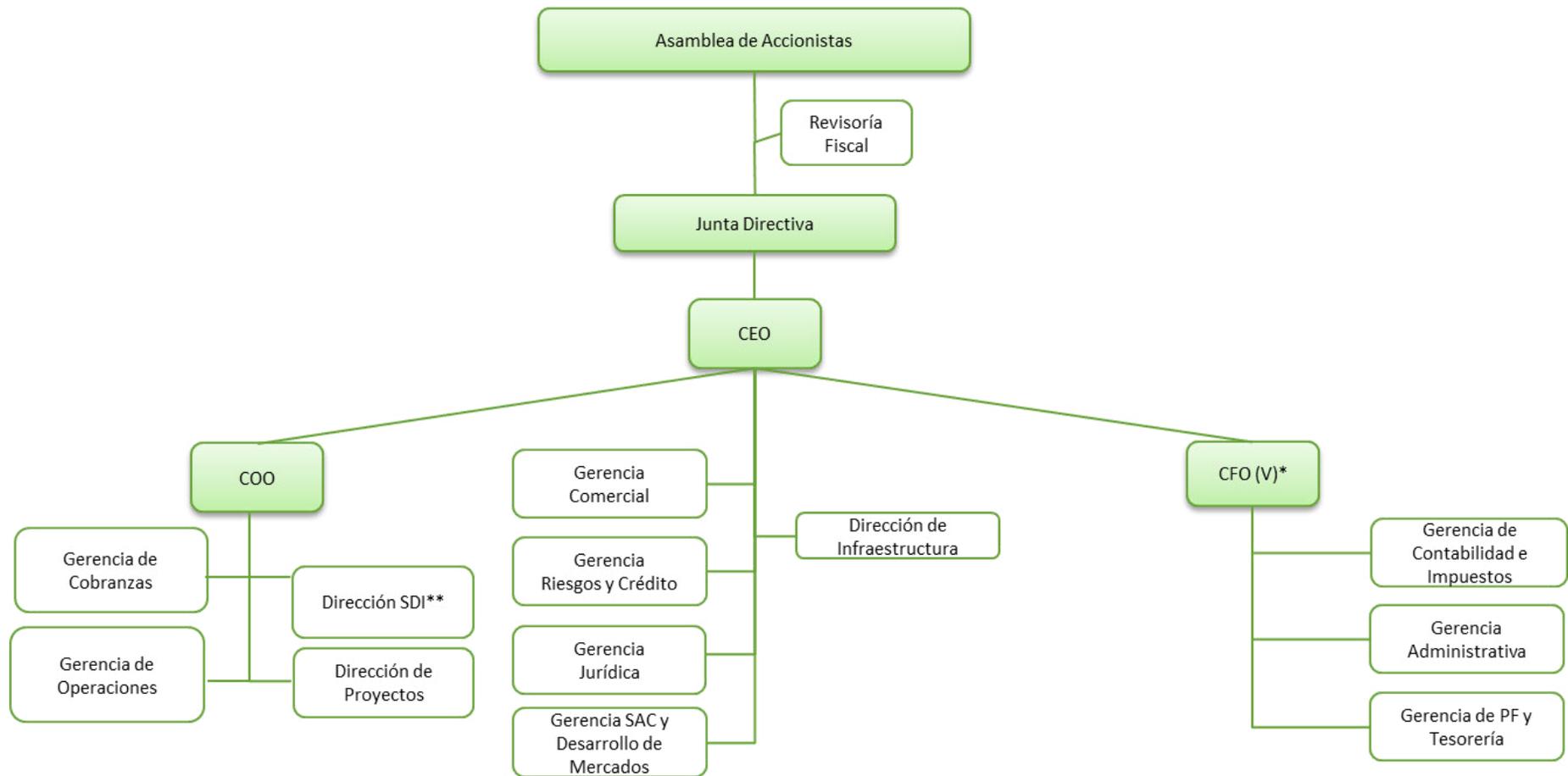


Grafico 2 - Organigrama Onest Negocios de Capital.

7.2.2 Niveles de autoridad

Onest Negocios de Capital, tiene su estructura orgánico funcional y ha definido los siguientes niveles de autoridad y responsabilidad:



Grafico 3 - Estructura Orgánico Funcional. Fuente: Elaboración propia.

7.2.3 Organigrama gestión documental

La gerencia administrativa para el área de gestión documental está constituida así:

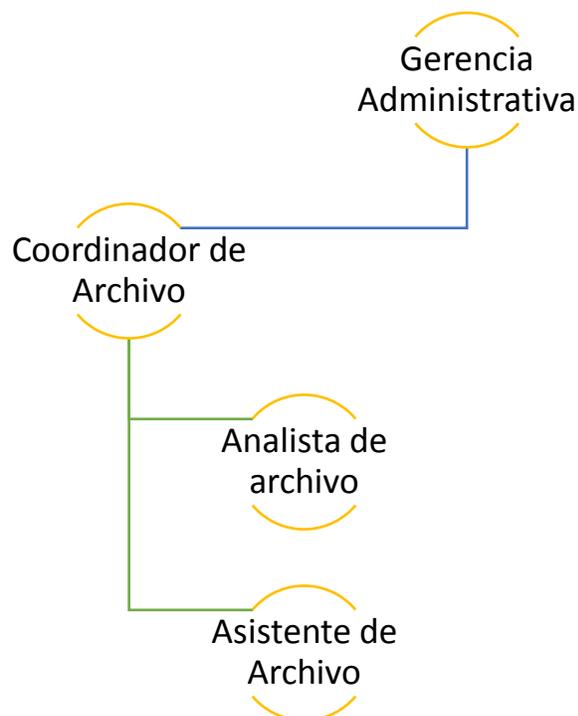


Grafico 4 - Estructura área de gestión documental. Fuente: Elaboración propia.

7.2.4 Nómina Funcionarios Onest Negocios de Capital

A nivel nacional Onest Negocios de Capital cuenta con la siguiente nomina: (Los datos fueron tomados a corte 30 de enero de 2017)

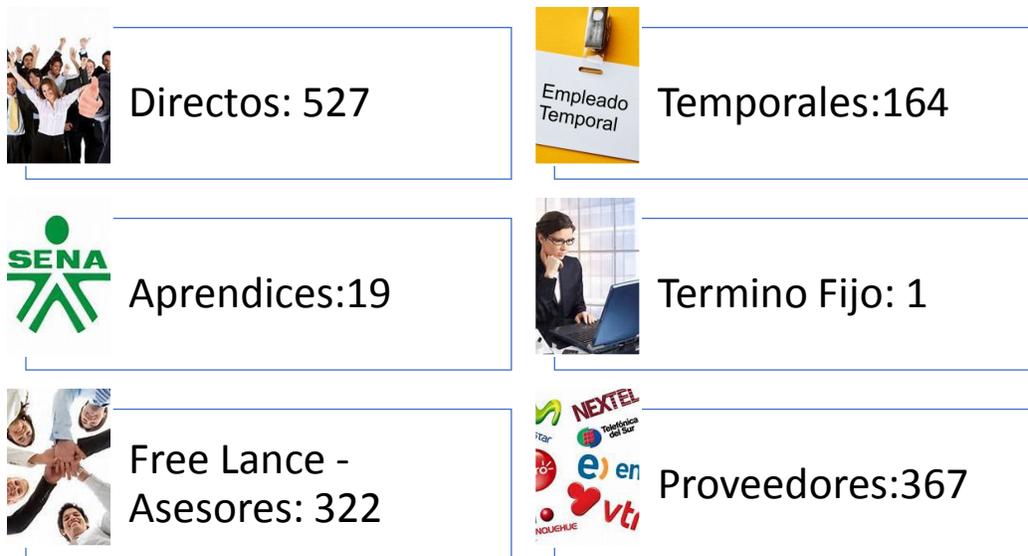


Grafico 5 - Nomina Onest Negocios de Capital. Fuente: Elaboración propia.

7.3 ESTRUCTURA POR PROCESOS

Onest Negocios de Capital se encuentra trabajando en el diseño e implementación de su sistema de gestión para crear una cultura por procesos, a continuación, primera versión del mapa de proceso levantado a la fecha.

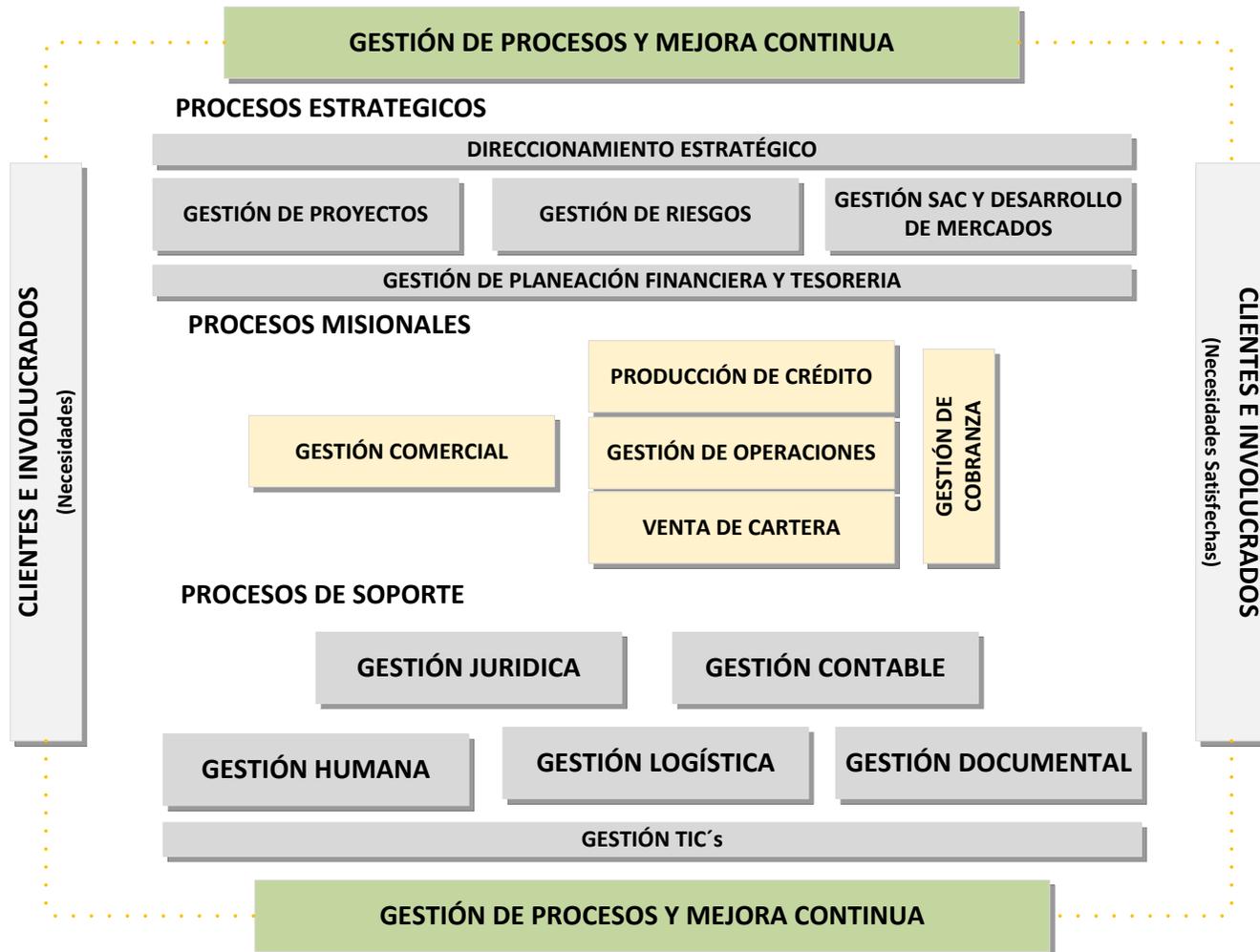


Grafico 6 - Mapa de procesos Onest Negocios de Capital.

7.3.1 Caracterización de procesos

Onest Negocios de Capital clasifico sus procesos en: Estratégicos, Misionales y de Soporte.



Grafico 7 - Caracterización por procesos. Fuente: Elaboración propia.

Onest Negocios de Capital ha logrado realizar la caracterización de algunos procesos, pero el de gestión documental aún no se ha logrado estructurar.

7.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los clientes actuales de Onest Negocios de Capital son personas naturales y jurídicas, que tienen la necesidad de adquirir créditos bajo la modalidad de libranza o adquirir un crédito para financiar su vehículo. La antigüedad promedio de este tipo de clientes es de 8 años y los productos están segmentados de la siguiente manera:

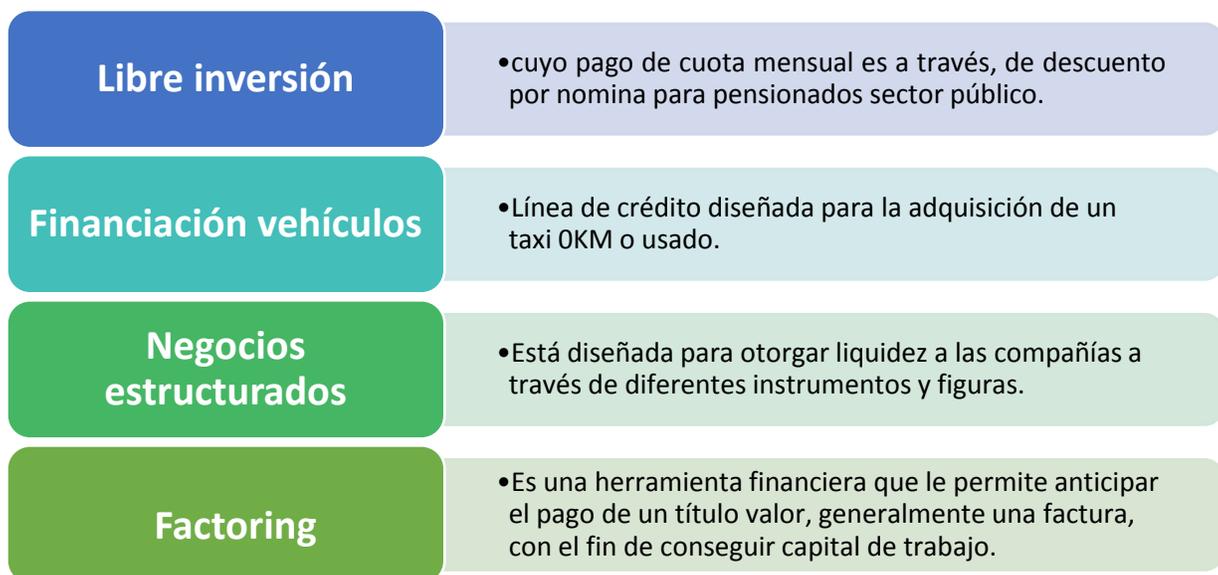


Grafico 8 -Productos Onest Negocios de Capital. Fuente: Elaboración propia.

7.5 CLIENTES

Los siguientes datos de clientes fueron tomados con corte a febrero de 2017:

Producto	No de Clientes Total	No de Clientes Activos
Libre Inversión	73.537	41.734
Financiación Vehículos	10.877	4.665
Negocios Estructurados	5	5
Factoring	469	8

Tabla 1 – Clientes

7.6 RECURSOS FISICOS

Onest Negocios de Capital actualmente tiene una cobertura a nivel nacional y cuenta con las siguientes sedes:

Oficina - Ciudad	Dirección de la oficina
Bogotá Calle 78	Carrera 13 N° 78-27
Bogotá Can	Calle 44 No. 53 - 70 Oficina 202 Can
Bogotá Centro	Carrera7 No. 17 - 01 Oficina 207 Centro
Bogotá Kennedy	Calle 36 Sur 75 - 05 Piso 2 Kennedy
Bogotá sede principal	Cra 11 No 94 a -03 piso 7
Duitama	Calle 15 No. 16-25 local 108 Centro Comercial La Calleja de Duitama
Tunja	Calle 20 No. 12-84 Local 111 Centro Comercial Plaza Real Centro
Villavicencio	Carrera 33A No. 38 - 50 Centro
Yopal	Carrera 19 No.7 - 79 Edificio Haybore Local 10 Centro
Armenia Centro	Calle 22 No. 14 - 36 Centro
Florencia	Carrera 13 Calle 13 Esquina Plaza San Francisco
Girardot	Carrera 11 No. 18 - 50 Centro
Ibagué	Carrera 5 No. 10 - 70 Edificio Mirador Cádiz Oficina 201 Centro
Manizales	Calle 19 No. 21 - 44 Local 7 Edificio Leonidas Londoño Centro
Neiva	Carrera 4 No. 9 - 19 Local 6 Edificio Diego de Ospina Centro
Pereira	Calle 19 No. 6 - 48 Centro Comercial Alcides Arévalo Local 101B
Pitalito	Carrera 3 No. 4 - 31 - Local 103 Centro
Medellín Av. Oriental	Calle 53 No. 45 - 144 Local 112 Edificio Colseguros Centro
Medellín Coltejer	Carrera 49 No. 52 - 141 Local 219 Centro - Pasaje comercial Junín
Medellín Poblado	Carrera 43A No. 23- 85 Local 143 El Poblado
Montería	Carrera 3 No. 25 - 43 Local 102 Centro
Sincelejo	Calle 25 No. 18 - 104 Local 1 Hotel Florida Centro
Apartadó	Diagonal 100 No. 105A - 53 Centro Empresarial Trinity Plaza Local 101 Ortiz
Barranquilla	Calle 74 No. 52 - 14 Local 6 y 7 Centro Comercial El Prado
Cartagena	Avenida Venezuela No. 8A - 44 Centro Comercial Centro Uno piso 3 Oficina 324
Riohacha	Calle 2 No. 6- 64 Local 1 Centro
Santa Marta	Calle 15 No. 2 - 60 Oficina 101 y 102 Edificio Bolívar Piso 1 Centro
Valledupar	Calle 16 No. 10 - 51 Loperena Centro
Barrancabermeja	Carrera 14 No. 48 - 37 Barrio Colombia
Bucaramanga Andino	Calle 34 No. 18 - 44 Oficina 202

Bucaramanga Paseo del Comercio	Calle 35 No. 18-65 Oficina 2-10 Centro Comercial Rosedal Centro
Cúcuta	Avenida 2 No. 11-43 Local 4 Centro
Buenaventura	Carrera 3 No. 3 - 26 Oficina 209 Edificio Atlantis Centro
Cali	Carrera 3 No. 11 - 45 Edificio Piel Roja Centro
Palmira	Calle 29 No. 29 - 35 Centro
Pasto	Calle 20 No. 24 - 31 Centro
Popayán	Calle 4 No. 8 - 53 Centro
Tuluá	Cl 25 N° 26-03 Esq - Centro de Tuluá

Tabla 2 - Sedes Onest Negocios de Capital

Ubicación de la sede principal

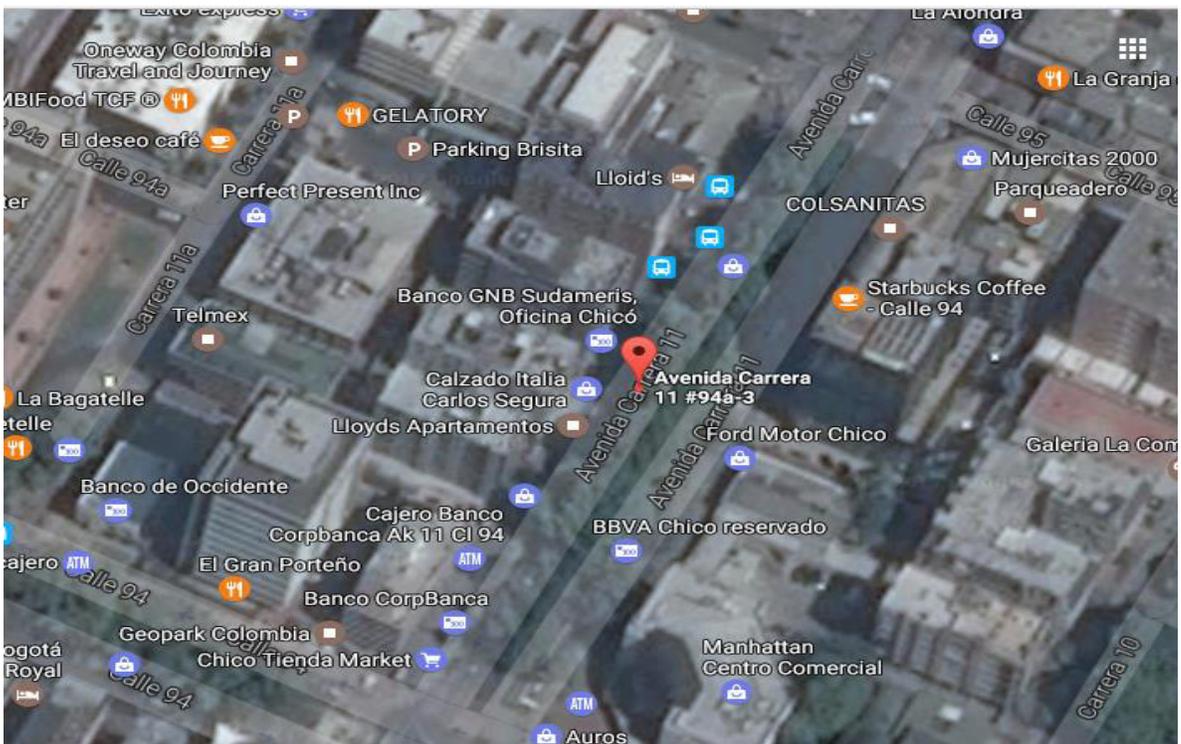


Grafico 9 - Ubicación sede principal. Fuente: Google maps.

7.7 RECURSOS TECNOLOGICOS

En cuanto a estructura tecnológica Onest Negocios de Capital tiene cobertura a nivel nacional, cuenta con servidores Hardware y Software adecuado para la operación del

negocio, dentro de sus políticas está en que todo empleado cuente con su equipo, correo electrónico, Lync y aplicativos de acuerdo a sus funciones.

7.7.1 Equipos

A nivel nacional se han asignado equipos de escritorio, portátiles y escáner, para un total de:

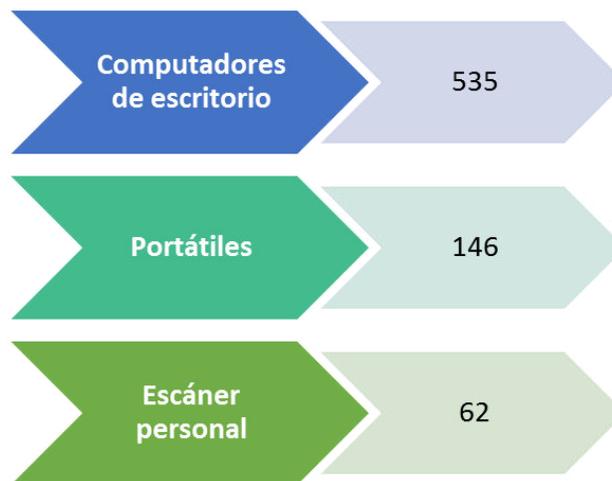


Gráfico 10 - Equipos Onest negocios de Capital. Fuente: Elaboración propia.

Los escáneres están distribuidos a nivel nacional de la siguiente manera, ya que no todo el personal cuenta con uno a diferencia de los computadores de escritorio, estos son asignados dependiendo de sus funciones. Información con corte a febrero 2017.

Tabla 3 - Distribución escáneres a nivel nacional.

CIUDAD	TOTAL
APARTADO	1
BARRANQUILLA	2
BOGOTA PRINCIPAL	47
BOGOTÁ CAN	1
BOGOTÁ CENTRO	1
BOGOTÁ KENNEDY	1
FLORENCIA	1

GIRARDOT	1
MEDELLIN AV ORIENTAL	1
MEDELLIN COLTEJER	1
PALMIRA	1
PASTO	2
PITALITO	1
TUNJA	1
Total	62

7.7.2 Software

En las tareas diarias Onest Negocios de Capital, de acuerdo a sus necesidades usa los siguientes aplicativos que sirven de apoyo para las actividades que son inherentes al negocio.

SOFTWARE	Ofimático	Microsoft Office 365
		Adobe Reader
		Microsoft Visio
		Microsoft Project
		Microsoft Power BI
	Operativo	Splash Top
		SIAF Orignar
		Siaf Coexpocredit
		Siaf Vehiculos
		Siesa Enterprise
		Helisa
		Siigo
		4D
		Symantec Encryption Desktop
		PDF 24
		Tecfinanzas
		7Zip
		Fusion Inventory
	Antivirus	Forticlient

	Navegadores	Mozilla FireFox
		Google Chrome
		Internet Explorer
		Microsoft Edge
	Software de llamadas	Zoiper
		Skype for Business
	Audio Visual	Quick Time Player

Tabla 4 - Software Onest Negocios de Capital

7.7.3 Servidores

Esta información fue otorgada por el área de tecnología de Onest Negocios de Capital, donde sus sistemas actuales se centran en la administración de datos y análisis de contenidos pertinentes al negocio.

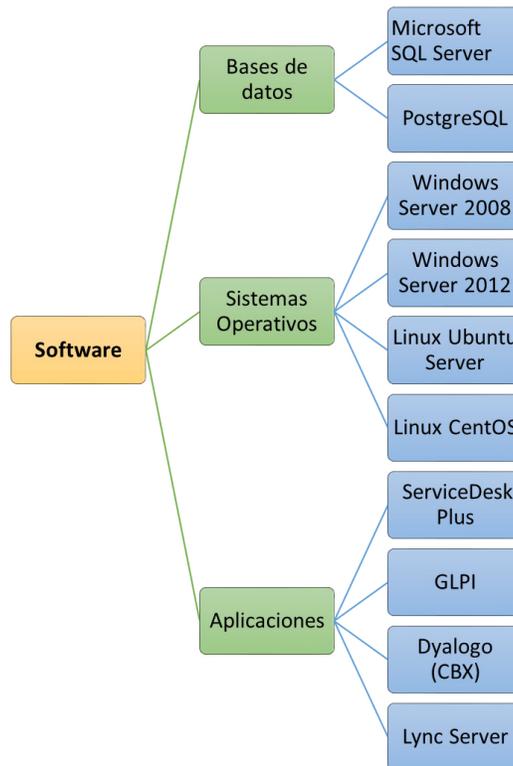


Grafico 11 - Servidores Onest Negocios de Capital. Fuente: Elaboración propia.

7.8 RECURSOS FINANCIEROS

La empresa define los recursos necesarios cada año para la ejecución de sus programas, planes y proyectos, para la adecuada operación de su negocio. Para el área de gestión documental se destinaron \$20.000.000 millones de pesos para iniciar el desarrollo del programa de gestión documental 2017.

7.9 RESPONSABILIDAD SOCIAL

Onest Negocios de Capital actualmente apoya a los niños de la Fundación Egipto con Futuro, realizando donaciones a final de año y se encuentra estructurando nuevos programas de apoyo.

8 MARCO NORMATIVO

Las organizaciones actuales ya sean públicas o privadas, deben responder a las normas que rigen la gestión documental, entre las cuales se encuentran: Leyes, Decretos, Acuerdos, Manuales, Normas Técnicas Colombianas y Guías, publicadas con el fin de normalizar esta labor, todas estas contribuyen a que la gestión documental en las organizaciones se lleve de manera correcta.

Para la elaboración del diseño del programa de gestión documental (PGD), Onest Negocios de Capital contempla el marco normativo del sector financiero, normas internas, normas a nivel archivístico nacionales e internacionales que impactan o tienen relación con el negocio.

8.1 Normograma

Norma	Fecha	Expide	Descripción	Temas archivísticos
Ley 225 Artículo 83, 84 y 85	20 de diciembre de 1995	Congreso de la República	Por la cual se modifica el libro II del Código de Comercio, se expide un nuevo régimen de procesos concursales y se dictan otras disposiciones.	Dar cumplimiento al uso adecuado de la información, así como hacer su divulgación y control.
Ley 594	14 de Julio de 2000	Congreso de la República	Por medio de la cual se dicta la Ley general de archivos y se dictan otras disposiciones.	El Objeto. La presente ley tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado.
Ley 1581	17 de octubre de 2012	Congreso de la República	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.	Tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido

				sobre ellas en bases de datos o archivos.
Ley 1712	6 de marzo de 2014	Congreso de la República	Por la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información, publica nacional y se dictan otras disposiciones.	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.
Decreto 2609 Hoy Decreto 1080 del 2015	14 de diciembre de 2012	Ministerio de Cultura	Por el cual se reglamenta el título V de la Ley 594 del 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la ley 1437 del 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de gestión documental.	Las normas del presente decreto se aplicarán a cualquier tipo de información producida y/o recibida por las entidades públicas.
Decreto 2578	13 de diciembre de 2012	Ministerio de Cultura	Por el cual se reglamenta el sistema nacional de archivos, se establece la red nacional de archivos, se deroga el decreto 4124 del 2004 y se dictan otras disposiciones relativas a la administración de archivos del estado.	El presente decreto se aplica a las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, departamental, distrital, municipal; las entidades territoriales indígenas, de los territorios especiales biodiversos y fronterizos y demás que se creen por ley; las entidades privadas que cumplen funciones públicas.
Acuerdo 037	20 de septiembre de 2002	Archivo General de la Nación	Por el cual se establecen las especificaciones técnicas y los requisitos para la	Las personas naturales o jurídicas que presten servicios de archivo, deben

			contratación de los servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo en desarrollo de los artículos 13 y 14 y sus Parágrafos 1 y 3 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.	reunir los requisitos necesarios para ello.
Acuerdo 038	20 de septiembre de 2002	Archivo General de la Nación	Por el cual se desarrolla el artículo 15 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.	El servidor público será responsable de la adecuada conservación, organización, uso y manejo de los documentos y archivos que se deriven del ejercicio de sus funciones.
Acuerdo 042	31 de octubre de 2002	Archivo General de la Nación	Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.	Tiene como objeto Establecer los criterios que deben seguirse para la organización de los archivos de gestión, en las entidades del Estado en sus diferentes niveles de la organización administrativa, territorial y por servicios y las entidades privadas que cumplen funciones públicas.
Acuerdo 027	31 de octubre de 2006	Archivo General de la Nación	Por el cual se modifica el acuerdo no. 07 del 29 de junio de 1994. Por el cual se actualiza el reglamento general de archivos y en lo correspondiente al uso del glosario.	Se realizó una actualización del glosario de los términos que corresponden a la gestión documental.

Acuerdo 060	30 de octubre de 2001	Archivo General de la Nación	Por el cual se establecen las pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas.	Establece los lineamientos y procedimientos que permitan a las unidades de correspondencia de las entidades públicas y privadas que cumplan con funciones públicas, cumplir con los programas de gestión documental.
Acuerdo 004	15 de marzo de 2014	Archivo General de la Nación	Por el cual se reglamenta parcialmente los decretos 2578 y 2609 de 2012, y se modifica el procedimiento para la elaboración, presentación, evaluación e implementación de las tablas de retención y valoración documental.	Las entidades deberán elaborar, evaluar, aprobar, implementar y actualizar sus tablas de retención.
Acuerdo 005	15 de marzo de 2013	Archivo General de la Nación	Por el cual se establecen los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones.	Desarrollo de los lineamientos necesarios para una adecuada administración de documentos.
Acuerdo 002	14 de marzo de 2014	Archivo General de la Nación	Por medio del cual se establecen los criterios básicos para creación, conformación, organización, control y consulta de los expedientes de	El expediente además de ser la esencia de las actuaciones de la administración, es la base de la organización archivística sobre la

			archivo y se dictan otras disposiciones.	cual se establecen las series y subseries documentales que conforman un archivo.
Norma ISO 15489-2	2006	Organización Internacional de Normalización	Información y documentación – Gestión de documentos.	Se centra en los principios de la gestión de documentos y establece los requisitos básicos para que las organizaciones puedan establecer un marco de buenas prácticas.
Norma ISO 30300	2011	Organización Internacional de Normalización	Sistemas de gestión para los documentos. Fundamentos y vocabulario.	Esta norma define términos y definiciones aplicables a las normas de SGR elaboradas por el ISO/TC 46/SC 11. También establece los objetivos para el uso de un SGR, brinda los principios para un SGR, describe un enfoque de procesos y especifica los roles de la alta dirección.
Norma ISO 30301	2011	Organización Internacional de Normalización	Sistemas de gestión para los documentos. Requerimientos.	Esta norma pertenece a una serie de normas bajo el título general de Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos, y especifica los requisitos para implantar un SGD
Norma ISO 9001	2015	Organización Internacional de Normalización	Aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC).	Se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe

				contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.
NTC 4095	2004	Archivo General de la Nación	Norma general para la descripción archivística.	Para el desarrollo de cualquier tarea de carácter descriptivo, se deben realizar los procesos de clasificación y ordenación, teniendo en cuenta los principios básicos de la archivística.
Guía No. 1		Min TIC – Archivo General de la Nación	Cero Papel en la Administración Pública. Buenas prácticas para reducir el consumo de papel.	Reducir la producción de papel, proporcionando estrategias para su implementación.
Guía No. 2		Min TIC – Archivo General de la Nación	Cero Papel en la Administración Pública. Primeros Pasos Como empezar una estrategia de cero papel en su entidad	Reducir la producción de papel, proporcionando estrategias para su implementación.
Guía No. 3		Min TIC – Archivo General de la Nación	Cero Papel en la Administración Pública. Documento Electrónico	Implementar estrategias, que contribuyan a obtener una mayor eficiencia y reducir el consumo de papel.
Guía No. 4		Min TIC – Archivo General de la Nación	Cero Papel en la Administración Pública. Expediente Electrónico.	Implementar estrategias, que contribuyan a obtener una mayor eficiencia y reducir el consumo de papel.
Guía No. 5		Min TIC – Archivo General de la Nación	Cero Papel en la Administración Pública. Digitalización de documentos.	Implementar estrategias, que contribuyan a obtener una mayor eficiencia y reducir el consumo de papel.

Guía No. 6		Min TIC – Archivo General de la Nación	Cero Papel en la Administración Pública. SGDEA. Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos	
Guía de Metadatos		Archivo General de la Nación	Guía para la formulación de un esquema de Metadatos para la gestión de documentos.	

Tabla 5 – Normograma

9 DIAGNOSTICO DE GESTION DOCUMENTAL

El diagnóstico de la gestión documental de Onest Negocios de Capital tiene como objetivo analizar la situación actual de la empresa en el marco de los procesos archivísticos, identificando y evaluando los aspectos problemáticos y críticos, las debilidades, fortalezas oportunidades y amenazas de la gestión documental.

9.1 DOFA

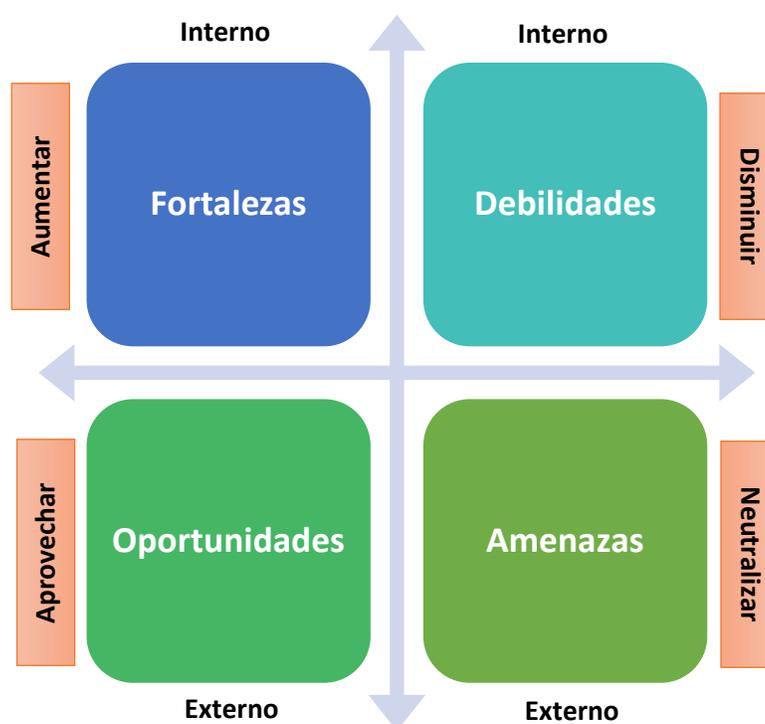


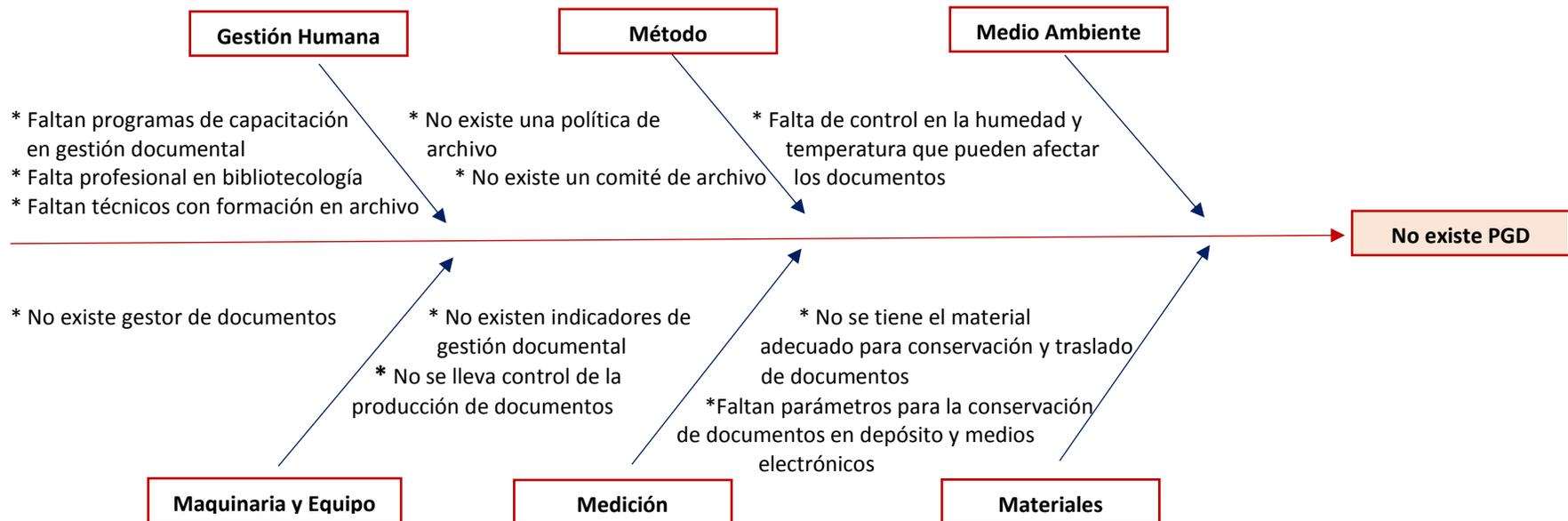
Grafico 12 – Dofa. Fuente. Elaboración propia.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F</p> <p>a) Se cuenta con presupuesto. b) Se cuenta con personal.</p>	<p>D</p> <p>a) Falta de política de gestión documental. b) Falta estructura clara del equipo de gestión documental. c) Falta estandarización de inventarios.</p>

<p>c) Hay un apoyo de la alta dirección para la implementación del Programa de Gestión Documental.</p> <p>d) Dentro del equipo humano hay personas que tienen formación en Ciencia de la Información – Bibliotecología.</p> <p>e) Es un buen momento para la empresa ya que están documentando sus procesos y se están estableciendo áreas que apoyaran la tarea de la gestión documental.</p> <p>f) Se cuentan con áreas de apoyo como procesos, tecnología y jurídica para la implementación del programa de gestión documental.</p>	<p>d) Desconocimiento en los procesos.</p> <p>e) No se pueden satisfacer las necesidades de información interna por no estar organizado al archivo.</p> <p>f) No está documentado el proceso de gestión documental, con sus respectivos procedimientos.</p> <p>g) No hay valoración de documentos en cuanto su tiempo de retención.</p> <p>h) No hay una unidad de correspondencia establecido, no se tiene en cuenta el Acuerdo 060 de 2001.</p> <p>i) El área de archivo no hace parte del programa de inducción corporativa para la capacitación del personal nuevo del archivo.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>O</p> <p>a) Las nuevas normas que impulsan y clarifican el propósito de la gestión documental en las organizaciones.</p> <p>b) Validez del documento electrónico con valor probatorio.</p> <p>c) Existen profesionales en Ciencia de la Información – Bibliotecología, para desarrollar este trabajo.</p> <p>d) Existe políticas en conservación y preservación de documentos que se pueden aplicar.</p> <p>d) Existen softwares libres que se pueden adaptar a las necesidades actuales en gestión documental.</p> <p>e) Existen diferentes programas de gestión documental aplicados en empresas del sector financiero que puede servir como apoyo.</p>	<p>A</p> <p>a) Solicitudes por parte de entes de control de documentos que no estén organizados o hayan sido eliminados inadecuadamente.</p> <p>b) Multas o sanciones por no dar respuesta a tiempo los requerimientos externos, por falta de organización de los documentos.</p> <p>c) Obsolescencia tecnológica.</p>

9.2 DIAGRAMA DE ESPINA DE PESCADO / CAUSA -EFECTO

Por medio de este diagrama se quiere identificar las principales causas por las cuales no existe un programa de gestión documental en la empresa Onest Negocios de Capital.



9.2.1 Análisis Diagrama Espina de Pescado

En el siguiente cuadro se relaciona las causas con el nivel (C, si es controlable y NC, no controlable), la propuesta de plan de acción para empezar a eliminar la causa y lograr el efecto deseado que en este caso es contar con un PGD en la empresa Onest Negocios de Capital.

ASPECTO	CAUSA	NIVEL	PLAN DE ACCION
Gestión Humana	Falta Capacitación en gestión documental.	C	Elaborar el contenido de la capacitación y presentarlo a gestión humana para que se hagan participe a todos los empleados.
	Falta profesional en Ciencia de la Información.	C	Contratar profesionales que sirvan de apoyo en el desarrollo de las actividades del área de gestión documental. Elaborar el perfil de cargo.
	Faltan técnicos en gestión documental.	C	Contratar personal con estudios técnicos que sirvan de apoyo a los profesionales en Ciencia de la Información. Elaborar el perfil de cargo.
Método	No existe una política de gestión documental.	C	Elaborar la política acorde a la normatividad legal vigente que sirva de apoyo para un adecuado manejo de documentos.
	No existe un comité de archivo.	C	Conformar el comité de archivo con el área de procesos, tecnología y jurídica, como aliados del área de gestión documental.
Medio Ambiente	Falta control en la humedad y temperatura en el archivo que garantice la conservación	C	Realizar una revisión de la temperatura y grado de humedad que debe tener el archivo para que los documentos no se deterioren

	adecuada de los documentos.		
Maquinaria y Equipo	No se cuenta con un gestor de documentos.	C	Comprar o adquirir un software libre que sirva de apoyo a la gestión documental. También se podría desarrollar uno con el área de sistemas de información de la compañía, de acuerdo a los requerimientos que tenga el área de gestión documental.
Medición	No se llevan datos que reflejen el estado de producción gestión y conservación de los documentos de Onest.	C	Realizar reuniones con cada una de las áreas productoras de documentos, para conocer el tipo, cantidad y la gestión que se llevan con los documentos.
	No se tienen indicadores en gestión documental.	C	Elaborar indicadores que apunten a la medición adecuada de los procesos que se llevan en el área de gestión documental.
Materiales	No se tiene material adecuado para la conservación y traslado de documentos.	C	Reevaluar el tipo de carpeta, cajas y demás materiales que se usan para la conservación de los documentos y dar directrices de material que se debe usar para archivo.
	Faltan parámetros para la conservación de documentos en depósito y medios electrónicos.	C	Establecer una política de preservación y conservación de documentos que sirva a Onest Negocios de Capital a tener claros los parámetros que debe tener en cuenta en la ejecución de esta tarea.

Tabla 6 - Análisis diagrama espina de pescado

9.3 MATRIZ DIFERENCIAL

Por medio de la siguiente matriz se identifica por cuadrante lo que se debe eliminar, disminuir, aumentar y CREAR (innovación) a nivel de Gestión documental en Onest Negocios de Capital.

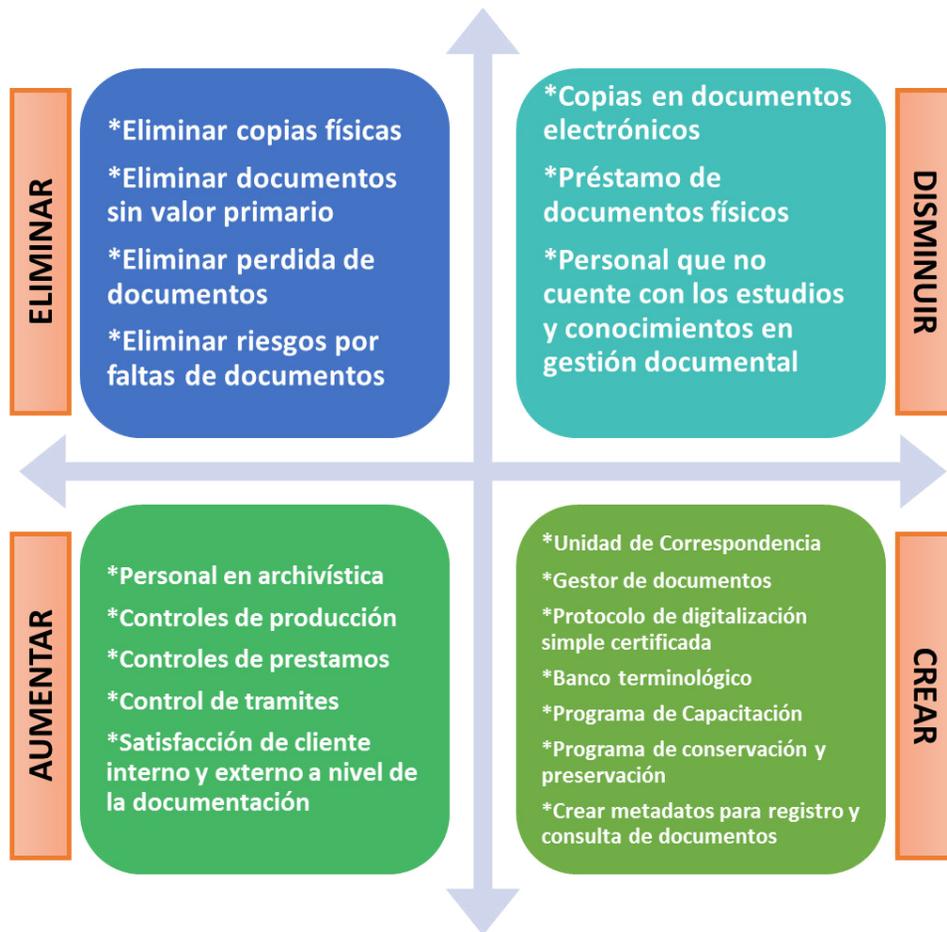


Grafico 13-Matriz Diferencial. Fuente: Elaboración propia.

9.4 ESTADO ACTUAL DE LOS DOCUMENTOS ANALOGOS Y ELECTRONICOS

La información que se presenta a continuación, es la recopilación del levantamiento de datos para el diagnóstico documental de la empresa Onest Negocios de Capital.

9.4.1 Archivos de Gestión

La empresa cuenta con 14 archivos de gestión, los cuales producen documentos en cumplimiento de sus funciones. Las áreas que tienen alta producción de documentos son fábrica de crédito, contabilidad y el área administrativa.

Para los documentos análogos no se cuenta con tablas de retención documental, ni cuadros de clasificación documental, los documentos se organizan cronológicamente, ya que no hay instrumentos de organización y consulta que puedan recuperar la información, debido a que la documentación que se ha trasladado físicamente no tiene ningún procedimiento archivístico en cuanto transferencia de documentos.

Para los documentos electrónicos no se cuenta con ninguna política o procedimiento que indique cual debe ser el tratamiento, los documentos con extensión en PDF se envían por medio del correo de la empresa y se tienen almacenados en carpetas de red. Los documentos que hacen parte del crédito son cargados al sistema Tecfinanzas que actualmente tiene la empresa.

Se tienen unos inventarios documentales por temas, pero no están normalizados, estos contienen información de las unidades documentales. Se lleva un inventario con la empresa de almacenamiento y custodia, el cual mensualmente envía el reporte de lo que fue entregado durante el mes.

- **Trámite de Correspondencia:**

La oficina principal de Onest Negocios de Capital se encarga de recibir correspondencia a nivel nacional, aunque no se tiene control de lo que recibe las ciudades. Los

documentos de las ciudades deberían ser remitidos a la oficina principal donde la Recepcionista por medio de una planilla y una base en Excel relaciona lo que recibe. Ella es la encargada de distribuir la correspondencia en la oficina principal y de realizar los envíos a nivel nacional.

No existe un sistema de radicación de documentos por lo tanto no se tiene un control para dar respuesta oportuna a los derechos de petición, tutelas, requerimientos de clientes etc.

- **Entrega de documentos:**

Para la entrega de documentos al archivo por parte de cada una de las áreas, se debe diligenciar el formato de entrega de documentos.

Este formato debe ser enviado por correo electrónico, así mismo se debe imprimir para ser entregado al archivo, donde el Analista de Archivo valida los documentos, digitaliza el formato y da respuesta al funcionario encargado de entregar los documentos.

9.4.2 Archivo Central

El archivo central de Onest Negocios de Capital se encuentra dividido en dos partes, uno se encuentra en las instalaciones de la empresa y otro en custodia de un tercero.

Los documentos que entregan las áreas al archivo central son agrupados y siguen siendo objeto de consulta este archivo presenta las siguientes condiciones:

9.4.2.1 Estructura Física

La sede principal de Onest Negocios de Capital se encuentra en la Cra 11 No 94ª-03, barrio chico, en una zona de ambiente urbano, cerca de centros comerciales, excelentes vías de acceso y medios de transporte.

Dentro de las características físicas del edificio están:

Descripción Edificación	
No. De bloques	1
No. De pisos	8
Estructura	Concreto Reforzado
Paredes	Ladrillo
Pisos	Tableta
Cubierta	Concreto

Tabla 7 - Características físicas edificio Onest Negocios de Capital

El archivo físico de Onest Negocios de Capital se encuentra ubicado en el tercer piso. El archivo cuenta con una ventanilla de recepción de documentos internos y un lector biométrico a la entrada para que solo ingrese el personal autorizado.

Todas las personas que pertenecen al área de archivo se encuentran aisladas de los demás funcionarios de la compañía donde cada uno tiene un puesto de trabajo de 120 cm.

La estantería es nueva por lo tanto se encuentra en buenas condiciones para el almacenamiento de las carpetas. Tiene cámaras de seguridad y un plan de emergencias en caso de incendio. (Ver anexo 1– Registro fotográfico)

9.4.2.2 Condiciones climáticas

El archivo posee luz natural y artificial, tiene ductos de ventilación y regulación de temperatura, no se han presentado problemas de humedad ya que la estantería está en una zona segura. (Ver anexo 1– Registro fotográfico)

9.4.2.3 Préstamo de documentos

Para el préstamo de documentos Onest Negocios de Capital ha diseñado una planilla de prestamos la cual cada funcionario debe diligenciar si desea retirar los documentos del archivo, se ha establecido un periodo de préstamo de 8 días hábiles donde el Analista de

Archivo debe enviar un correo al funcionario solicitando la devolución de los documentos prestados.

9.4.2.4 Preservación de documentos

Onest Negocios de Capital no tiene un programa de preservación de documentos, los documentos más antiguos fueron enviados a custodia de un tercero sin ninguna valoración técnica, por lo que pueden presentar deterioro, presencia de hongos, cambio en la coloración del soporte y los documentos que están en papel químico no fueron tratados, por lo cual puede existir pérdida de información.

Los documentos que se encuentran en el archivo central tampoco han sido tratados, no se hace limpieza y mantenimiento, por ende, podría llegar a existir problemas más adelante en estos documentos.

9.4.2.5 Recursos tecnológicos

Onest Negocios de Capital no cuenta con un gestor de documentos para el área de gestión documental, solo se trabaja con el sistema de radicación de créditos Tecfinanzas.

No existe un protocolo de digitalización por lo tanto no se sabe en este momento que capacidad de documentos digitales se está ocupando en el servidor.

9.4.2.6 Talento Humano

Actualmente se está realizando la descripción de cargos, pero no se han establecido los perfiles claros que debe tener cada cargo.

No se realizan capacitaciones en materia de gestión documental y no existe una evaluación de desempeño que abarque a todos los funcionarios de la empresa.

10 PRERREQUISITOS PARA LA ELABORACION DEL PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL

Para la elaboración del programa de gestión documental se debe formular la política constituida por los componentes descritos en el artículo No. 6 del Decreto 2609 de 2012, ajustada a la normatividad de la empresa y aprobada por la alta dirección. Por ello se deben tener en cuenta los siguientes prerrequisitos que son puntos clave en el desarrollo del programa.

10.1 EQUIPO INTERDISCIPLINARIO

Para el desarrollo e implementación del programa de gestión documental en Onest Negocios de Capital, se necesitará conformar un equipo de personal de diferentes áreas de la empresa, los cuales trabajarán bajo la dirección del gerente del proyecto que es el líder de gestión documental asignado, se sugiere que como mínimo participen integrantes de las áreas de Jurídica, Procesos, Tecnología, y un representante de la alta dirección.

La ISO 15489-2 resalta que toda organización debe definir todas las autoridades y responsables involucrados en la gestión de documentos y nombra las siguientes categorías:

- Alta dirección: Asegura el programa de gestión documental y apoya con la asignación de recursos, promueve la conformidad con los procedimientos de gestión de documentos en toda la empresa.
- El profesional de gestión de documentos: tiene la responsabilidad fundamental de la implementación del PGD. Establece el conjunto de políticas, procedimientos y normas de gestión de los documentos para la empresa e implementa los procesos documentales.
- Los jefes de las áreas o grupos de la organización: aseguran que su personal cree y mantenga los documentos como parte integral de su trabajo, de acuerdo con políticas, procedimiento y normas establecidas. Proporcionan los recursos necesarios para la gestión de los documentos y están vinculados con los profesionales de gestión de documentos.

- Personal responsable de la seguridad y diseño y la implementación de sistemas que usan sistemas de información y comunicación y el personal responsable de su cumplimiento.
- Todo el personal directo e indirecto: que crea, revisa y lleva documentos como parte de su trabajo diario y debe hacerlo de acuerdo con las políticas, procedimientos y normas establecidas. (Guía Técnica Colombiana ISO 15489-2, 2012)

10.2 POLITICA DE GESTION DOCUMENTAL

La política de Onest Negocios de Capital tiene como objetivo facilitar la administración de documentos de acuerdo al marco normativo legal existente para empresas privadas, facilitando la adopción de mejores prácticas y estándares internacionales en la creación, conservación y eliminación de documentos, promoviendo la buena administración de documentos, garantizando la confiabilidad, autenticidad y control de los mismos para la satisfacción de los clientes internos y externos.

La siguiente política se ha diseñado de acuerdo a las necesidades actuales de la empresa identificadas en el trabajo de grado, está sujeta a los cambios que requiera Onest Negocios de Capital SAS para su posterior firma y publicación.

10.2.1 Destinatarios

El presente texto establece la política de administración de documentos para Onest Negocios de Capital SAS, Originar Soluciones Ltda y Cooperativa Multiactiva con Experiencia en Crédito sigla Coexpocredit ya que hacen parte del grupo empresarial de Onest Negocios de Capital.

Esta política obliga a todos los empleados contratados directamente por la empresa, temporales, contratistas y comerciales externos.

10.2.2 Objetivos

Los objetivos de la política son:

- Proporcionar a Onest Negocios de Capital una adecuada administración de documentos de acuerdo a la normatividad legal vigente en materia de gestión documental.
- Promover la adopción de buenas prácticas en la creación, conservación y eliminación de documentos.

10.2.3 Creación de documentos

Antes de crear un documento debe evaluarse si es necesario su generación, para ello se debe tener en cuenta:

- Genera una obligación contractual
- Hace referencia a un contrato existente
- Existe algún nivel de seguridad
- Es pertinente para un tercero
- Informa decisiones relevantes

Los documentos deben:

- Tener fecha de creación
- Referenciar su contenido
- Indicar si la información es confidencial

La creación de documentos de Onest Negocios de Capital debe reflejar aspectos netamente corporativos, alineados a los aspectos éticos de la empresa.

10.2.4 Conservación de documentos

Los documentos de Onest Negocios de Capital deben conservarse reconociendo los valores primarios, adoptando medidas preventivas y correctivas, que garanticen la integridad de los documentos sin alterar su contenido.

- **Documentos físicos:** deben conservarse mientras sean requeridos legalmente, existirá un plan de mantenimiento, control de plagas y se darán las condiciones ambientales requeridas para su adecuada conservación.
- **Documentos electrónicos:** deben conservarse los documentos que den continuidad al negocio y tengan validez legal. Los documentos electrónicos no deben guardarse en computadores personales, ni en dispositivos de archivo, sitios web o cuentas de correos personales, debe darse cumplimiento a las disposiciones internas sobre manejo confidencial de la información y custodia de documentos.

Los documentos físicos y electrónicos deben archivar de acuerdo a los lineamientos establecidos por la empresa y deben permanecer en las instalaciones o en el archivo.

No se deben conservar los borradores o copias que se hayan tomado del documento original, excepto si se requiere por trámite jurídico o para dar continuidad al negocio.

El comité de archivo establecerá o aprobará algún cambio que sea requerido.

10.2.5 Eliminación de documentos

La eliminación de documentos debe llevarse a cabo por medio de métodos apropiados a su nivel de confidencialidad, Onest Negocios de Capital si considera necesario podrá contratar un tercero que audite esta labor y certifique dicha eliminación.

Según el Decreto 1080 del 2015 artículo 2.8.2.2.5 La eliminación de documentos de archivo deberá estar respaldada en las disposiciones legales o reglamentarias que rigen el particular, en las tablas de retención documental o tablas de valoración documental con la debida sustentación técnica, legal o administrativa, y consignada en conceptos técnicos emitidos por el Comité Interno de Archivo o por el Archivo General de la Nación, cuando se haya consultado este último. (Archivo General de la Nación, 2015)

La eliminación de documentos de archivo, tanto físicos como electrónicos, deberá constar en Actas de Eliminación, indicando de manera específica los nombres de las series y de los expedientes, las fechas, el volumen de documentos (número de expedientes), a eliminar, así como los datos del acto administrativo de aprobación de la respectiva tabla de retención

o valoración documental, dicha Acta debe ser firmada por los funcionarios autorizados de acuerdo con los procedimientos internos de la entidad y publicada en la página web de cada entidad. (Archivo General de la Nación, 2015)

10.2.6 Documentos de naturaleza confidencial o sensible

Con el fin de proteger la información, se deben definir niveles adecuados para la clasificación de la información, de acuerdo a su sensibilidad y a los niveles definidos, los responsables primarios de la información deben catalogar y determinar los controles requeridos para su protección. Toda la información de la compañía debe ser identificada, clasificada y documentada de acuerdo a los niveles de seguridad, esto con el fin de promover el uso adecuado por parte de los colaboradores y personal previsto por terceras partes que se encuentren autorizados y requieran de ella para la ejecución de sus funciones.

Para realizar la categorización de la información, el responsable primario debe tener en cuenta, el uso y el valor de la información, además el nivel de daño que podría causar si la información es revelada o robada, alterada o es corrupta, el nivel de protección de datos, ante autoridades, regulaciones o el nivel de compromiso del responsable primario y del tratante de la información dentro de la compañía.

10.2.6.1 Clasificación de acuerdo al nivel de seguridad

Niveles de Clasificación	Sub-Nivel Clasificación	Descripción	Tipo de Documentos	Controles	Disposición Final Doc.
Pública	N/A	Se refiere a toda Información oficial, emitida, recibida o tramitada, que expresamente deba ser hecha de conocimiento público por la Empresa, de acuerdo a las normas establecidas por la legislación vigente o normas internas implementadas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Publicaciones en páginas web ▪ Promociones a clientes. ▪ Normas Regulatorias del estado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Distribución autorizada por el creador de la información. 	Definido en tabla de retención Documental

Privada	Interna	Se considera información interna a toda aquella información propia del negocio, la cual no tiene afectación de divulgación a nivel interno, no está catalogada como sensible, pero solo debe ser manejada al interior de la Compañía.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información Intranet ▪ Comunicados Internos ▪ Beneficios empleados ▪ Procesos ▪ Procedimientos ▪ Organigrama ▪ Órdenes de Salida. ▪ Estrategias del Negocio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seleccionar pie de página con nota “Interna” ▪ Uso ilimitado de copias ▪ Solo se permite su uso dentro de la organización ▪ Distribución, se cuenta con acuerdo de confidencialidad de la información que se entrega a terceros. ▪ Distribución externa, se debe tener planilla de envío de documentos. ▪ Electrónica, al interior de la compañía se envía sin cifrado, para él envío externo se debe enviar la información cifrada. 	Ver de acuerdo a clasificación (interna y/o Restringida)
	Restringida	Se considera información restringida toda aquella información propia del negocio, la cual tiene afectación de divulgación, está catalogada como sensible y solo es manipulada por algunos colaboradores, de acuerdo a las funciones que desarrolla dentro de la compañía.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Paquetes de Crédito ▪ Documentos de Clientes ▪ Carpeta de Empleados ▪ Desprendibles de Nómina ▪ Documentos Contables ▪ Documentos Jurídicos ▪ Órdenes de Compra ▪ Estudios Sarlaft ▪ Documentos Proveedores. ▪ Entre Otros 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seleccionar pie de página con nota “Restringida” ▪ Uso limitado de copias, solo bajo autorización del responsable primario ▪ No está permitido el acceso a la información a todo el personal de la compañía. ▪ La distribución electrónica 	Ver de acuerdo a clasificación (interna y/o Restringida)

				<p>debe estar cifrada y solo debe enviarse al interior de la compañía a los directamente interesados.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Distribución externa solo a proveedores autorizados, la información debe estar cifrada. ▪ Distribución Externa, se debe tener planilla firmada de la persona externa a la que se le entregan los documentos, esto con el fin de tener trazabilidad de la información. 	
--	--	--	--	--	--

Tabla elaborada por el área de riesgos de Onest Negocios de Capital.

10.2.7 Gestión responsable de documentos

Las personas que son productoras de documentos deben ser conscientes del poder legal de los documentos por esto deben tener en cuenta las siguientes pautas:

- Tener presente que todos los documentos deben reflejar coherencia y cumplimiento a las disposiciones legales internas.
- En temas sensibles, analizar si es necesario incluir un contexto.
- En el manejo de documentos electrónicos revisar las diferentes opciones de respuesta y de ser necesario responder únicamente a la persona de real interés.
- Marcar los documentos como confidencial, borrador o copia, para tener claro el valor del documento.

10.2.8 Consecuencias por Incumplimiento

El incumplimiento de esta política tendrá sanciones disciplinarias, de acuerdo a lo dispuesto en el reglamento interno de trabajo. Así mismo podrá acarrear consecuencias legales.

10.2.9 Comité de Archivo

Será el encargado de señalar los principales lineamientos sobre conservación de documentos y aprobar requerimientos específicos de conservación y eliminación.

10.2.10 Actualización de la política

El Comité de Archivo revisará regularmente la política y los procedimientos correspondientes, actualizará los cambios requeridos por cambio normativos o las necesidades que tenga la empresa para dar continuidad en el negocio.

10.2.11 Actualización de la política

Las consultas sobre esta política o reportes potenciales de violación a la misma deben ser dirigidos al Gerente Administrativo de Onest Negocios de Capital SAS. Las consultas pertinentes a los procesos de archivo deben ser dirigidas a la Coordinación de gestión documental.

10.3 COMITÉ DE ARCHIVO

El Comité de Archivo ocupa un lugar importante en la toma de decisiones que relacionan los procesos estratégicos, misionales y de apoyo con los documentos que recibe y genera una empresa.

Por eso Onest Negocios de Capital debe establecer el Comité de Archivo como el asesor de la alta dirección y demás áreas de la empresa, en materia archivística y de gestión documental, de las políticas, los programas de trabajo y los planes relativos a la función archivística, de conformidad con la Ley 594 de 2000 y demás normas reglamentarias.

10.3.1 Definición

El comité de archivo es el órgano interno de la empresa, de carácter asesor en todos los aspectos relacionados con el manejo y control de los documentos.

10.3.2 Conformación del Comité de Gestión Documental

Los integrantes del comité de gestión documental para Onest Negocios de Capital son los siguientes:

1. Gerencia Administrativa: Martha Fabiola Hernández Sánchez
2. Líderes de gestión documental: Laura Susana Rendón Veloza, Laura Yasmin Arias Gutiérrez
3. Dirección Jurídica: Martha Cecilia Riascos Viveros
4. Dirección de tecnología: Giovanni Cardona Rojas
5. Dirección de Gestión Humana: Marcela Rojas Herrera
6. Dirección Contable: Jenny Patricia León Algeciras
7. Coordinación de procesos: David Enrique Rivera Pérez
8. Invitados: Productores de información a los cuales se les deba hacer una evaluación de tipo documental

10.3.3 Funciones del Comité de Gestión Documental

1. Asesorar a la alta dirección de la entidad en la aplicación de la normatividad archivística.
2. Aprobar la política de gestión de documentos e información de Onest Negocios de Capital.
3. Aprobar las tablas de retención documental y las tablas de valoración documental para su aplicación en los respectivos procesos.
4. Modernizar la función archivística de Onest Negocios de Capital, incluyendo las acciones encaminadas a incorporar las tecnologías de información en la gestión

de documentos electrónicos de conformidad con la normatividad vigente y aplicable para el sector.

5. Aprobar programa gestión de documentos físicos y electrónicos presentados por el equipo de Gestión Documental de Onest Negocios de Capital.
6. Aprobar el plan aseguramiento documental con miras a proteger documentos contra diferentes riesgos.
7. Aprobar el programa de gestión documental de Onest Negocios de Capital.
8. Aprobar formas, formatos y formularios físicos y electrónicos requiera la entidad para desarrollo de sus funciones y procesos.
9. Consignar las decisiones en Actas que deberán servir respaldo de las deliberaciones y determinaciones tomadas.
10. Hacer seguimiento a la implementación de las Tablas de retención documental y Tablas de valoración documental, así como en los aspectos relativos a la gestión documental.

10.4 ESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Para el programa de gestión documental de Onest Negocios de Capital, se sugieren los siguientes sistemas de información que pueden servir para administrar los documentos, porque en la actualidad no cuenta con ninguno.

SISTEMA	DESCRIPCION	TIPO DE SOFTWARE
ORFEO	Es un sistema de gestión documental y de procesos, que permite incorporar la gestión de documentos a los procesos de cualquier organización, automatizando procedimientos con importantes ahorros en tiempo.	LIBRE

SEVENET	Es una herramienta para el apoyo, ejecución, control y seguimiento de los procesos, el cual contiene diferentes módulos que permite la trazabilidad de los documentos que ingresan y se envían por parte de la empresa.	BAJO LICENCIA
ATHENTO	Es una aplicación informática que permite el manejo, gestión, conservación, publicación y trabajo sobre documentos electrónicos.	BAJO LICENCIA

Tabla 8 - Estructura tecnológica

11 DISEÑO PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL

11.1 LINEAMIENTO DE PRODUCCION DOCUMENTAL

Es el conjunto de actividades que contemplan la forma de producción de los documentos análogos y electrónicos, diseño de sus formatos, su estructura, su finalidad y las áreas productoras y competentes para el trámite.

11.1.1 Objetivo

Garantizar una adecuada producción de documentos análogos y electrónicos, de acuerdo a los lineamientos documentales y el manual de identidad visual o identidad corporativa.

11.1.2 Alcance

La producción documental abarca:

- Documentos análogos
- Documentos electrónicos
- Productores de documentos Onest

11.1.3 Aplicación

11.1.3.1 Elaboración y presentación de documentos físicos

Onest Negocios de Capital debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones para la elaboración de los documentos:

- Todo documento físico o electrónico que se produzca en Onest Negocios de Capital debe tener en cuenta las indicaciones a nivel de identidad corporativa como logo tipo, colores, ubicación del logo, tamaño del papel, tipo de papel, tarjetas de presentación e invitaciones.

- Para la elaboración de documentos físicos Onest Negocios de Capital hará uso de la Norma Icontec GTC 185 en donde se encuentran los elementos esenciales para elaborar o crear un documento.
- Los documentos no deben presentar errores técnicos, ortográficos, gramaticales, ni de puntuación. La presentación de originales y copias debe ser impecable sin borrones ni repisados, la familia de tipográfica es la Calibri (Cuerpo) tamaño 11.
- Se debe tener en cuenta los siguientes campos para la elaboración de las comunicaciones, como mínimos:
 - ✓ Lugar y fecha de elaboración
 - ✓ Datos del destinatario
 - ✓ Nombre del destinatario
 - ✓ Cargo
 - ✓ Asunto
 - ✓ Cuerpo texto
 - ✓ Anexos

11.1.3.2 Clasificación tipo de documentos de Onest Negocios de Capital

A continuación, se relacionan los documentos más comunes que se elaboran o crean en Onest Negocios de Capital, y sobre los cuales se debe tener en cuenta las directrices para su producción análoga o electrónica:

Tipo	Definición	Codificación	Uso
Memorandos	Es un escrito breve por el cual se intercambia información entre distintas áreas para comunicarse.	Sin codificación, existen muchas versiones sin estandarizar.	Documento de uso interno.
Comunicación	Es un documento físico o electrónico que contiene determinada información que se difunde masivamente.	COM -FOR01	Documento de uso interno.
Actas	Es un documento escrito que registra los temas tratados y los acuerdos adoptados en una reunión.	PRO -FOR01	Documento de uso interno.

Informes	Es un documento con el propósito de comunicar información del nivel más alto de la organización. Aporta datos necesarios para una completa comprensión de lo que se quiere exponer.	Sin codificación, existen muchas versiones sin estandarizar.	Documento de uso interno y externo.
Contratos	Es un acuerdo legal entre dos o más personas, que se obligan en virtud del mismo, regulando sus relaciones a una finalidad o cosa que se da de manera recíproca.	Sin codificación, existen muchas versiones sin estandarizar.	Documento de uso interno y externo.

Tabla 9- Clasificación tipo de documentos

11.1.3.3 Elaboración y presentación de documentos electrónicos

Los documentos electrónicos son los generados, enviados, recibidos, almacenados y comunicados por medios electrónicos. Los documentos electrónicos en Onest Negocios de Capital serán clasificados por su forma de creación y formato.

11.1.3.3.1 Creación

- Nativo electrónico: cuando son elaborados en medios electrónicos y pertenecen en este durante toda su vida.
- Electrónico digitalizado: cuando se toman documentos en soportes tradicionales como el papel y se convierte o escanea para su utilización en medios electrónicos.

Forma y formato

- Según su forma y formato es importante tener las siguientes recomendaciones:

11.1.3.3.2 Clasificación de documentos electrónicos de Onest Negocios

Clasificación	Descripción	Recomendación
Documentos ofimáticos	Son producidos con distintos programas o paquetes de software y en diferentes versiones.	Definir políticas para su manejo, preferiblemente conservar en formato PDF.
Correos electrónicos	Los documentos que se adjuntan comienzan a ser nombrados como documentos electrónicos de archivo, debido a que incorporan contenido de alto valor.	Garantizar su autenticidad, fecha, firma corporativa para garantizar que sea la persona que lo envió.
Imagen, videos y audio digital	Estos archivos se admiten como prueba en el sistema judicial colombiano.	Garantizar una adecuada conservación.
Mensajes generados mediante redes sociales	Estos mensajes pueden ser usados en la empresa para algún proceso de comunicación con clientes.	Establecer políticas para el manejo de este tipo de datos.
Formularios electrónicos	Formatos que pueden ser diligenciados por los funcionarios o clientes, para realizar trámites en línea.	Emitir las políticas para establecer los procedimientos válidos para la toma de los datos necesarios y su transformación a formatos que no alteren la validez de los documentos.

Tabla 10 - Clasificación documentos electrónicos

Otras clases a tener en cuenta:

Clasificación	Descripción	Recomendación
Bases de datos	Colección datos afines, relacionados entre sí y estructurados de forma tal que permiten el rápido acceso, manipulación y extracción de ciertos subconjuntos de esos datos por parte de programas creados para tal efecto o lenguajes de búsqueda rápida.	Establecer cortes de información para seleccionar de ellos la que deba conservarse a largo plazo o de forma permanente y transferirlos al Sistema de Gestión de Documentos. Los criterios a seguir para el establecimiento de los cortes variarán de acuerdo al contenido de la base de datos y de la información que deba conservarse.
Páginas web	Una página web está compuesta principalmente por información (texto y/o módulos multimedia), así como por hipervínculos. Además, puede contener o asociar datos sobre el estilo que debe tener y cómo debe visualizarse con las que se puede interactuar para hacerlas dinámicas.	Deben definirse políticas para establecer el tipo de contenido que se publica, la periodicidad de su actualización, y el responsable de producir y aprobar la publicación. Así mismo, se debe tener en cuenta la conservación de información, datos y documentos.

11.1.3.3.3 Control de Versiones

Todos los documentos aprobados por el área de procesos contarán con un control de versiones y se registrará en el cuadro control de registros y documentos del sistema de gestión de calidad.

11.1.3.3.4 Aprobación de documentos y firmas

A nivel de producción de documentos en Onest Negocios de Capital se debe seguir los siguientes pasos para la aprobación de documentos:

- Elaboración o creación del documento.
- Revisión y aprobación del documento por medio de un flujo de aprobaciones.
- Publicación y socialización del documento aprobado.
- Aseguramiento del conocimiento y aplicación del documento aprobado.
- Inclusión del documento a las tablas de retención documental.
- Los documentos externos e internos que sean competencia de las áreas solo podrán ser firmadas por los funcionarios titulares de las mismas, de acuerdo a la estructura orgánico funcional de Onest Negocios de Capital, las respuestas a los clientes sólo los podrán firmar los empleados autorizados por Presidencia.
- Para las comunicaciones oficiales deberán ser firmadas electrónicamente o mediante firma digitalizada por los responsables asignados por Presidencia.

En el momento en que Onest Negocios de Capital quiera hacer uso de la firma digitalizada, digital o electrónica se debe tener en cuenta lo siguiente:

Firma Electrónica

Según el Decreto 2364 del 2012 son métodos tales como códigos, contraseñas, datos biométricos o claves criptográficas privadas, que permiten identificar a una persona en relación con un mensaje de datos siempre y cuando sea confiable y apropiado respecto a los fines para los que se usa la firma.

Uso en Onest Negocios de Capital: tiene firmas electrónicas contraseñas a red equipo y sistemas biométrico para ingreso a las instalaciones.

Firma Digital

De acuerdo con la Ley 527 de 1999, es una equivalente a la firma manuscrita. Cuenta con los siguientes atributos jurídicos:

- Autenticidad, permite garantizar la identidad del emisor del mensaje y origen del mismo, teniendo la seguridad de quien remite el mensaje.
- Integridad, garantiza que el mensaje de datos no sea alterado, ni modificado.
- No repudio, el emisor no puede negar el mensaje de datos ni el compromiso adquirido después de éste.

Uso en Onest Negocios de Capital: Actualmente el Presidente de la empresa cuenta con la firma digital, si en algún momento se requiere que otros cargos autorizados por Presidencia la tengan se debe seguir el procedimiento correspondiente.

Firma digitalizada

Es el equivalente a una firma escaneada no tiene valor legal.

Uso en Onest Negocios de Capital: se utiliza en documentos electrónicos que no requieren validez legal, solamente para trámites internos que facilitan la gestión y evitan la impresión del documento.

11.1.3.4 Reproducción de documentos

Conjunto de técnicas, como la fotografía, el fotocopiado, la microfilmación y la digitalización, que permiten copiar o duplicar documentos originalmente consignados en papel.

Onest Negocios de Capital no cuenta con un programa de cero papel, por lo tanto debe diseñarlo para contemplar los objetivos ambientales como el control de duplicidad de documentos en papel, al mismo tiempo concientizarse de la importancia de empezar a planear, crear o elaborar documentos electrónicos nativos.

11.2 LINEAMIENTO DE RECEPCION DOCUMENTAL

Conjunto de operaciones de verificación y control que Onest Negocios de Capital realiza para la admisión de los documentos análogos o electrónicos que son remitidos por una persona natural o jurídica.

11.2.1 Objetivo

Garantizar la recepción, radicación, registro de los documentos que ingresan por cada punto autorizado de recepción de documentos de Onest Negocios de Capital (de ahora en adelante PRD).

11.2.2 Alcance

Todo documento análogo o electrónico que ingrese a los puntos de recepción documental.

11.2.3 Aplicación

Onest Negocios de Capital requiere de la creación de la unidad de correspondencia por esta razón se propone el siguiente modelo para establecer dentro de la empresa.

11.2.3.1 Modelo Unidad de Correspondencia

La Unidad de Correspondencia es la encargada de gestionar los documentos análogos y electrónicos de forma normalizada. Onest Negocios de Capital a través de la recepción, registro y radicación en el gestor de documentos, integrará los procesos que se lleven en los archivos de gestión, central e históricos.

Con la unidad de correspondencia en Onest Negocios de Capital se cumple con el acuerdo 060 de 2001, artículo 3 y con lo siguiente:

- Las entidades deberán estructurar su unidad de correspondencia.
- La unidad de correspondencia debe contar con personal suficiente y capacitado.
- La unidad de correspondencia gestiona de manera centralizada y normalizada los servicios de recepción, registro y distribución de las comunicaciones.
- Cuenta con medios y equipos que permite recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones, mediante los servicios de mensajería interna externa correo electrónico entre otros.

- Se integra los procesos que se llevarán en el archivo de gestión central e histórico.

Es una propuesta de valor para los clientes internos y para fortalecer la relación con el cliente externo a través de la unidad de correspondencia porque da respuesta a:

- Capacidad de respuesta en la solución.
- Velocidad y rapidez.
- Calidez y cercanía.
- Coherencia y consistencia.
- Eficacia en el cumplimiento de entrega y respuesta.
- Fácil acceso.
- Confianza.
- Veracidad.
- Confiabilidad en la información y documentos.

11.2.3.2 Modelo para Onest Negocios de Capital

Para Onest Negocios de capital se recomienda establecer puntos de recepción documental – PRD, que estén autorizados por la empresa para la recolección de documentos, en los que se garantice un adecuado trámite. Para ello se deben seguir los siguientes parámetros:

1. Establecer el PRD en la oficina principal ubicada en Bogotá, Barrio Chico.
2. Establecer los PRD a nivel nacional.
3. Adquirir el gestor de documentos para radicar los documentos a nivel nacional.
4. Enviar la correspondencia radicada a la oficina principal.

Dando cumplimiento a estos parámetros se quiere lograr que los documentos sean tramitados en la oficina principal, donde se hagan los envíos y seguimiento de la correspondencia, las oficinas a nivel nacional no pueden enviar correspondencia a otros destinos y mucho menos dar respuesta a los requerimientos.

La persona designada en la oficina principal se encargará de hacer seguimiento a los documentos y debe garantizar el cumplimiento de los tiempos que se dan, debe realizar la digitalización y cargue de información al gestor de documentos.



Grafico 14 - Modulo de Correspondencia. Fuente: Elaboración propia.

11.2.3.3 Objetivo general de la unidad de correspondencia

Establecer un único punto de contacto, garantizar la gestión documental desde el ingreso de cada uno de los puntos PRD hasta su trámite, envío, cierre y archivo de los documentos de Onest Negocios de Capital, con el fin de llevar a cabo la disminución de la incertidumbre frente al ingreso y trazabilidad de los documentos.

11.2.3.4 PRD para Onest Negocios de Capital

Actualmente existen 38 oficinas de Onest Negocios de Capital a nivel nacional, pero se deben establecer 30 puntos de recepción documental PRD. En las ciudades donde existen varias sedes, se debe centralizar la recepción de correspondencia en la oficina principal sede Bogotá.

Para establecer estos PRD se propone:

- Se deben clasificar las oficinas en tipo A y B, las oficinas tipo A son las que tienen mayor recepción de documentos, por lo tanto, se requiere dos o más funcionarios. Las oficinas tipo B son las que tienen menor recepción de documentos y requiere un funcionario.
- Las ciudades a nivel nacional tendrán dos horarios de envío de correspondencia, uno a las 9:00 am y otro a las 3:00 pm, en dado caso que el documento se requiera de manera urgente, se debe pedir un servicio especial el cual debe estar autorizado por la Gerencia Administrativa.
- Los documentos que son recibidos en las diferentes oficinas deben tener el sello de radicación, este sello debe colocarlo la persona encargada de la ventanilla. (Ver anexo 2 – Modelo sello de radicación).
- Para tener un control de los documentos se debe diligenciar la planilla de envío de correspondencia y elementos internos, la cual servirá de apoyo a nivel nacional para tener una trazabilidad de los documentos. (Ver anexo 3 - Modelo planilla de correspondencia).
- Los documentos siempre se deben ingresar el gestor de documentos para dar trámite a los requerimientos, estos serán direccionados al área correspondiente y se hará seguimiento por parte del área de gestión documental.

Las siguientes oficinas son los PRD que se proponen a nivel nacional, para el trámite y gestión de correspondencia:

Tipo	Ciudad	Dirección de la oficina
Principal	Bogotá sede principal	Cra 11 No 94 a -03 piso 7
B	Duitama	Calle 15 No. 16-25 local 108 Centro Comercial La Calleja de Duitama
B	Tunja	Calle 20 No. 12-84 Local 111 Centro Comercial Plaza Real Centro
B	Villavicencio	Carrera 33A No. 38 - 50 Centro
B	Armenia Centro	Calle 22 No. 14 - 36 Centro
B	Florencia	Carrera 13 Calle 13 Esquina Plaza San Francisco
B	Girardot	Carrera 11 No. 18 - 50 Centro
B	Ibagué	Carrera 5 No. 10 - 70 Edificio Mirador Cádiz Oficina 201 Centro

A	Manizales	Calle 19 No. 21 - 44 Local 7 Edificio Leonidas Londoño Centro
A	Neiva	Carrera 4 No. 9 - 19 Local 6 Edificio Diego de Ospina Centro
B	Pereira	Calle 19 No. 6 - 48 Centro Comercial Alcides Arévalo Local 101B
B	Pitalito	Carrera 3 No. 4 - 31 - Local 103 Centro
A	Medellín Poblado	Carrera 43A No. 23- 85 Local 143 El Poblado
A	Montería	Carrera 3 No. 25 - 43 Local 102 Centro
B	Sincelejo	Calle 25 No. 18 - 104 Local 1 Hotel Florida Centro
B	Apartadó	Diagonal 100 No. 105A - 53 Centro Empresarial Trinity Plaza Local 101 Ortiz
A	Barranquilla	Calle 74 No. 52 - 14 Local 6 y 7 Centro Comercial El Prado
A	Cartagena	Avenida Venezuela No. 8A - 44 Centro Comercial Centro Uno piso 3 Oficina 324
B	Riohacha	Calle 2 No. 6- 64 Local 1 Centro
A	Santa Marta	Calle 15 No. 2 - 60 Oficina 101 y 102 Edificio Bolívar Piso 1 Centro
A	Valledupar	Calle 16 No. 10 - 51 Loperena Centro
B	Barrancabermeja	Carrera 14 No. 48 - 37 Barrio Colombia
A	Bucaramanga Paseo del Comercio	Calle 35 No. 18-65 Oficina 2-10 Centro Comercial Rosedal Centro
A	Cúcuta	Avenida 2 No. 11-43 Local 4 Centro
B	Buenaventura	Carrera 3 No. 3 - 26 Oficina 209 Edificio Atlantis Centro
A	Cali	Carrera 3 No. 11 - 45 Edificio Piel Roja Centro
A	Palmira	Calle 29 No. 29 - 35 Centro
A	Pasto	Calle 20 No. 24 - 31 Centro
B	Popayán	Calle 4 No. 8 - 53 Centro
B	Tuluá	Cl 25 N° 26-03 Esq - Centro de Tuluá

Tabla 11 - PRD Onest Negocios de Capital

11.2.3.5 Recursos que se requieren para los PRD

Humano

Para cada PRD se requiere una persona como mínimo, se desempeñará como auxiliar de gestión documental y será la encargada de la recepción, tramite y envío de correspondencia. (Ver anexo 4 – Descripción cargo).

Para el envío de correspondencia entre oficinas en Bogotá, se requieren mínimo dos mensajeros y para el envío de correspondencia entre ciudades se contratará servicio especial.

La estructura del personal de gestión documental quedaría de la siguiente manera:

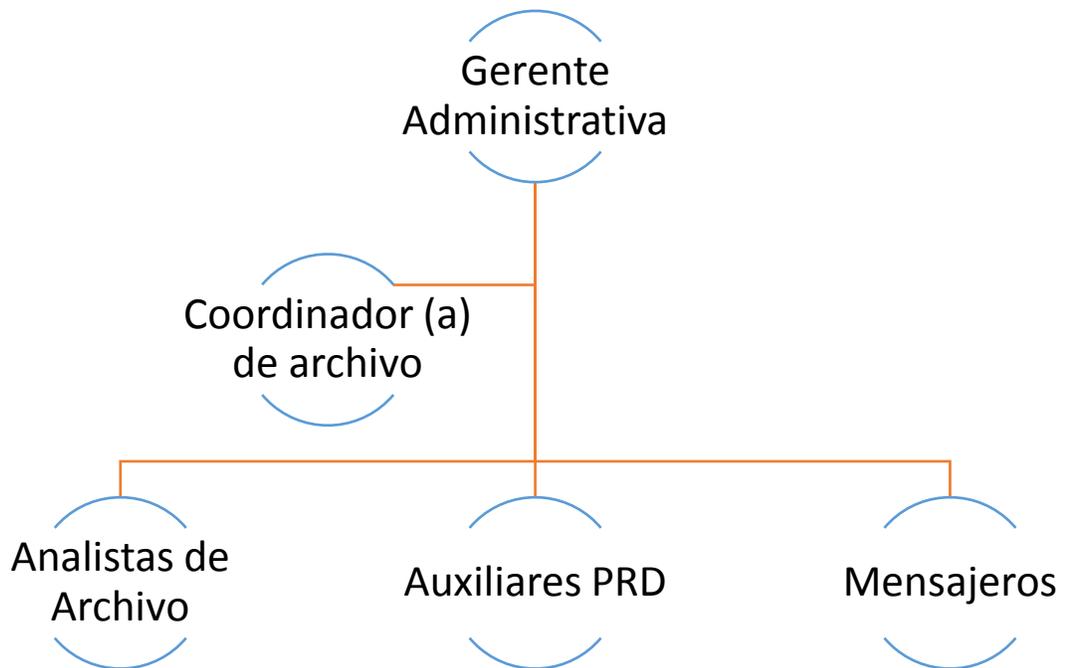
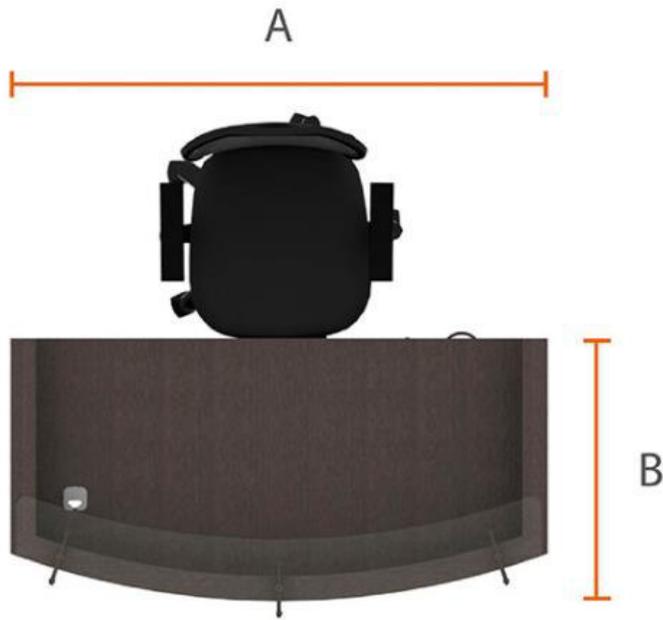


Grafico 15 - Recurso Humano. Fuente: Elaboración propia.

Físico

Como elementos físicos se requieren:

- Puestos de trabajo: se requieren por cada PRD un puesto de trabajo, esta será la ventanilla donde se recibirá toda la correspondencia.



A: 165 cm

B: 80 cm

Superficie de atención en vidrio.

- Módulos para guardar documentos de correspondencia: donde se clasificarán y guardarán los documentos de cada área.
- Carrito para entregas internas: en caso de alto volúmen de documentos se requerirá un carro para que las personas puedan llevar sus documentos.
- Tulas y precintos: para el envío de correspondencia externa de forma segura.



- Equipos y escáner: para cada PRD se requiere que los funcionarios cuenten con un computador y un escáner.

Las características del escáner son las siguientes:

- Escaneo a doble cara de alta velocidad: hasta 25 ppm a 300 ppp.
- Completo paquete de software para todas las necesidades de escaneo.
- Escaneo sencillo.
- Resolución óptica de 600 ppp.

De acuerdo a los elementos físicos enunciados anteriormente se requiere la siguiente cantidad total de elementos:

Elementos	Cantidad total
Puestos de trabajo para cada oficina	30
Módulos para guardar documentos solo para oficina principal	1
Carrito para entregas internas solo oficina Principal	1
Tulas	30
Precintos	Los que se requieran para esta actividad
Computadores de escritorio – para cada oficina	30
Escáner para cada oficina	30
Impresoras de sticker	30

Tabla 12 - Elementos físicos

En las ciudades no se requieren algunos elementos por el volúmen de documentos por esto no se tuvieron en cuenta.

11.3 LINEAMIENTO DE GESTIÓN Y TRÁMITE

Comprende las actuaciones necesarias para el registro, la vinculación a un trámite, la distribución, descripción (metadatos), disponibilidad, recuperación y el acceso para consulta de documentos, el control y seguimiento a los trámites del documento hasta la resolución de los requerimientos de la empresa.

11.3.1 Objetivo

Asegurar que todo documento que ingrese a Onest Negocios de Capital, sea identificado si requiere un trámite especial y una gestión que garantice la respuesta o resolución del asunto. Al igual que esté disponible se pueda recuperar y acceder cuando se requiera.

11.3.2 Alcance

Los documentos en Onest Negocios de Capital que requieren un trámite y un seguimiento hasta la respuesta serían los siguientes: PQR de clientes, requerimientos de entidades de control y algunos trámites internos de la empresa y los que requieren de una distribución electrónica con fines de aceptación y exposición a anotaciones para llegar a un trámite de documentos de cuentas por pagar a proveedores.

Los demás documentos llegarían a la unidad de correspondencia, se ingresarían al gestor de documentos y se enviarían al destinatario correspondiente. Esta es una gestión básica que no requiere seguimiento y trazabilidad por parte del área de gestión documental.

11.3.3 Aplicación

Para la gestión y trámite es importante tener en cuenta:

- Identificación de los tipos y series documentales, objeto de una gestión y trámite especial.
- La persona que desempeña el rol de PRD debe estar previamente capacitada en la identificación de las series y tipos documentales especiales y contar con el listado

actualizado del personal activo de la empresa al igual que este informado del personal retirado.

- Trazabilidad y seguimiento de cierre del requerimiento, donde este concluye con una radicación en el sistema de la respuesta dada a este.
- Se deben identificar los metadatos que se requieren para la posterior recuperación del documento tramitado.

11.3.3.1 Distribución

La distribución de los documentos internos y externos en Onest Negocios de Capital debe ser físico y electrónico. La logística de distribución física será la siguiente:

- Se contará con dos horarios para la distribución de lunes a viernes en la mañana de 9:00 am a 11:00 am y en la tarde de 3:00 pm a 4:00 pm, las personas una vez les llega el aviso del gestor de documentos a su email debe dirigirse al sitio del PRD y reclamar su documentación
- Para la distribución electrónica de documentos se hará a través del gestor de documentos, por medio de un flujo de trabajo, el destinatario recibirá el documento en su correo electrónico y dará como aceptado o recibido.

11.3.3.2 Trámite

Las PQR en Onest Negocios de Capital son las peticiones, quejas y reclamos que realizan clientes y entes externos de la empresa, las cuales hacen parte del proceso del servicio al cliente respondiendo a una necesidad particular. (Ver Anexo 5 - propuesta procedimiento para PQR).

Para el manejo de requerimiento el PRD radicará la PRQ e ingresa el documento a un flujo especial previamente parametrizado, donde identifica los metadatos del trámite respectivo como:

- El gestor o gestores
- Asunto
- Fecha de respuesta

- No de radicación de salida

Que son adicionales a los metadatos de fecha hora de recepción con la que se contaba.

Es importante que el gestor de documentos cuente con alertas de tiempo de anticipación, cuando esté a punto de vencerse la fecha estipulada para la respuesta legal o administrativo. Igualmente debe velar porque el área gestora radique la respuesta tanto física como electrónica y sea quien distribuya externamente el documento.

Tiempos de respuesta que se proponen

Según el tipo de solicitud, se definen los siguientes tiempos de respuesta, los cuales se empezarán a contar a partir de la remisión de la solicitud por medio del gestor de documentos:

Requerimiento	Tiempo de Respuesta
Conceptos	5 días hábiles.
Respuesta de derechos de petición	10 días hábiles según el término.
Respuesta requerimientos y demandas	10 días hábiles según el término
Respuesta tutelas	2 días hábiles, depende del término otorgado.
Requerimientos externos, certificaciones	4 días hábiles, depende de la información de terceros y la disponibilidad de firmas.
Elaboración de cartas	2 días hábiles, depende del termino otorgado.

Tabla 13 - Tiempos de respuesta

Flujo de atención para PQR que se propone

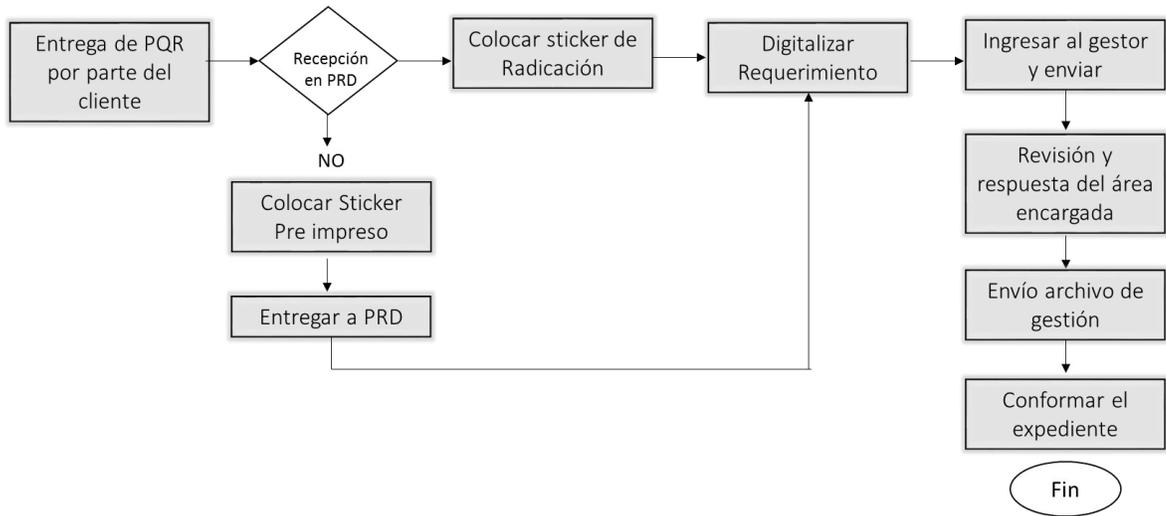


Grafico 16 - Flujo de atención PQR. Fuente: Elaboración propia.

11.3.3.3 Control y Seguimiento

El área de gestión documental revisará a diario en el gestor de documentos, los trámites asignados con necesidad de respuesta para verificar si ya ha sido cerrado por parte de los responsables de la gestión, si no es así y están pendientes a vencerse se notificará al gestor y a su jefe respectivo por medio de email y chat, cuales son los requerimientos pendientes que están por vencerse los términos.

11.3.3.4 Consulta

Documentos físicos

Para la consulta de documentos físicos se debe enviar un correo electrónico con la solicitud del documento, por parte del Director o Gerente al área de Gestión Documental, en la que se deben tener en cuenta el diligenciamiento del formato de préstamo de documentos. (Ver anexo 6 – Propuesta formato préstamo de documentos).

Documentos electrónicos

El área de Gestión Documental debe tener correo (buzón corporativo que será atendido por el área), cuando se requieran documentos electrónicos que estén en custodia del área de

gestión documental se deberán solicitar sus permisos a través del formato de solicitud de documentos, se hace la solicitud y si el área productora da permiso se le da un usuario temporal para que pueda ingresar y consultar.

Es importante para poder controlar la consulta de documentos electrónicos que el gestor de documentos y/o demás sistemas que contengan información consultable, identifique, guarde y rastree que han consultado y descargado.

Gestión Documental debe contener una base del personal previamente autorizado por la alta dirección que se actualizará cada mes.

11.4 LINEAMIENTO DE ORGANIZACIÓN

Conjunto de actividades que se aplican al documento análogo y electrónico en cuanto a clasificación, ordenación y descripción para integrarlos al sistema de gestión documental de Onest Negocios de Capital.

11.4.1 Objetivo

Realizar el conjunto de actividades técnicas que permitan la clasificación, ordenación y descripción de los documentos análogos y electrónicos de archivo de la empresa.

11.4.2 Alcance

La organización de documentos en Onest Negocios de Capital comprenderá las siguientes actividades:

- Clasificación: se identificará y asignará cada documento análogo o electrónico en el expediente respectivo de acuerdo con los cuadros de clasificación documental y las tablas de retención documental.
- Ordenación: se hará la ubicación de los documentos en los expedientes, respetando el orden de producción con su respectiva foliación. Se determinarán los sistemas de ordenación (alfabético, numérico, alfanumérico).

- Descripción: se implementará la descripción documental de acuerdo a la norma NTC 4095.

11.4.3 Aplicación

Para desarrollar este lineamiento se deben realizar las siguientes acciones:

1. Levantamiento, elaboración y aprobación de las tablas de retención documental y cuadros de clasificación documental.
2. Elaborar el esquema de metadatos indicando lineamientos, niveles de descripción, y fases de ciclo de vida de los documentos.
3. Elaborar el reglamento interno para administración gestión del correo electrónico.
4. Elaborar los inventarios documentales de los archivos de gestión y archivo central.
5. Elaborar el protocolo de digitalización.

11.4.3.1 Clasificación

La clasificación de acuerdo a la organización orgánico funcional que se va a tener en cuenta para Onest Negocios de Capital es la siguiente:

Clasificación	Definición	Ejemplos
Fondo	Unidad que comprende la agrupación de documentos cualquiera que sea su soporte.	Onest Negocios de Capital
Sección	Unidad administrativa que produce los documentos.	Gestión comercial Jurídica Administrativa
Serie	El Acuerdo 027 del 2006 define serie como "Conjunto de unidades documentales estructura y contenido homogéneos, emanadas del mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio	Historias laborales Contratos Actas Informes

	de sus funciones específicas.	
Sub serie	Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie identificadas de forma separada de esta por su contenido y sus características específicas.	Actas junta directiva Historia laboral activos Historia laboral retirados
Expediente	Es el conjunto de documentos relacionados con un asunto específico que constituye una unidad archivística	Simple: Acuerdos y actas. Compleja: Historia laboral, procesos jurídicos.
Tipo documental	Unidad mínima que reúne las características para ser considerada documento.	Acta Informe

La clasificación de acuerdo a la organización por procesos que se va a tener en cuenta para Onest Negocios de Capital es la siguiente:

Clasificación	Definición	Ejemplos
Macro proceso	Conforman la operación de la empresa.	Onest Negocios de Capital.
Proceso	Son un conjunto de actividades planeadas para cumplir con objetivos.	Gestión de cobranzas.
Procedimiento	Consiste en establecer métodos, que permitan actuar de manera determinada para llevar a cabo alguna tarea.	Recuperación de cartera.
Serie	El Acuerdo 027 del 2006 define serie como "Conjunto de unidades documentales estructura y contenido homogéneos, emanadas del mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio	Actas junta directiva. Historia laboral activos. Historia laboral retirados.

	de sus funciones específicas.	
Subserie	Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie identificadas de forma separa de esta por su contenido y sus características específicas.	Simple: Acuerdos y actas. Compleja: Historia laboral, procesos jurídicos.
Tipo documental	Unidad mínima que reúne las características para ser considerada documento.	Acta. Informe.

Metadatos

Para Onest Negocios de Capital se tendrán en cuenta los siguientes metadatos:

Metadatos			
Producción documental	Conversión y firma	Gestión	Conservación y preservación
*Fecha *Id documento *Creado por *Datos personales *Calificación de seguridad	*Fecha *Digitalizado por *Formato *Versión	*Fecha *Usado por *Proceso *Relaciones con otros documentos	*Fecha *Expediente *Serie *Conservación *Formatos

11.4.3.2 Ordenación

Física

Para los documentos físicos se propone la siguiente ordenación:

Tipo de ordenación	Descripción	Ejemplos
Interna	Aquella que se hace dentro de la carpeta.	Contratos (ordenación numérica). Historias laborales.

Externa	Marcación de la carpeta y ubicación dentro del módulo de estantería.	Por áreas, series y subseries documentales.
---------	--	---

Electrónica

Para los documentos electrónicos se propone la siguiente ordenación:

Tipo de ordenación	Descripción	Ejemplos
Interna	Se pierde la ordenación interna, pero son fundamentales los metadatos para su posterior recuperación.	Crear expedientes únicos para cada serie (asunto) y asociarlos a una plantilla de búsqueda y recuperación de información con los metadatos propuestos.
Externa	Ubicación de la carpeta digital y los servidores.	Definir las rutas de almacenamiento.

11.4.3.3 Descripción

La descripción es el medio que se utiliza para obtener la información contenida en los documentos y ofrecerla a los interesados en ella. Las descripciones tienen los siguientes objetivos dar información a los demás y facilitar el control al área de gestión documental.

Para Onest Negocios de Capital se va acoger la norma técnica colombiana NTC 4095, la cual brinda las reglas generales para la descripción archivística que puede aplicarse con independencia del tipo documental o soporte.

Física

Los instrumentos como resultado de la descripción documental que se propone en el medio físico, para Onest Negocios de Capital son:

Tipo	Descripción	Ejemplos
Guías	Es un instrumento de investigación archivístico, el cual orienta o conduce hacia la ubicación de los	Guía para el manejo y organización del archivo de clientes.

	documentos. Generalmente dividido por fondos o series y completado mediante una exposición cronológica de la administración productora.	Guía para el manejo y organización del archivo la Gerencia Administrativa
Inventarios	Instrumento de recuperación de información que describe de manera exacta y precisa las series o asuntos de un fondo documental	Inventario documental de clientes. Inventario documental de empleados y contratistas
Índices	Permite conocer el contenido de fondo documental.	Pueden ser terminológicos, cronológicos, por series o subseries documentales.

Electrónica

Como resultado de la descripción documental Onest Negocios de Capital, debe tener en cuenta los metadatos de recuperación.

Tipo	Descripción	Ejemplos
Metadatos	Información estructurada que permite la creación, registro, clasificación, acceso, conservación y disposición de los documentos a lo largo del tiempo.	<u>Contratos</u> : Nombre persona natural o jurídica, NIT o número de identificación, número de contrato. <u>Movimientos contables</u> : rangos de fechas, nombre de personal natural o jurídica, consecutivo.

11.4.3.4 Tablas de Retención Documental y Cuadros de Clasificación Documental

Los Instrumentos archivísticos que se deben implementar en el lineamiento de organización de documentos son:

Tabla de retención documental

Es un instrumento archivístico que enlista las series documentales con sus correspondientes tipos documentales, a los cuales se les asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital del documento análogos o electrónicos. (Ver anexo 7 – Formato tabla de retención documental)

Pautas para la elaboración y presentación de las tablas de retención documental:

1. Compilar información de la empresa.
2. Revisar los manuales de funciones y procedimientos o en su defecto el mapa de procesos o procedimientos aprobados por el sistema de gestión de la empresa.
3. Diseño del cronograma de trabajo por área o por procesos.
4. Aplicar la encuesta o estudio de unidad documental o realizar entrevistas.
5. Analizar la información recolectada.
6. Estructurar las tablas de retención documental.
7. Presentar las tablas de retención documental al comité de archivo.
8. Publicar y socializar las tablas de retención documental.

Cuadro de Clasificación documental

Es un instrumento archivístico que permite dar una visión global de la producción documental con la que está trabajando la empresa, aporta las relaciones que se maneja dentro de las series y subseries reflejando según el área los procesos establecidos en la empresa. (Ver anexo 8 – Formato cuadro de clasificación documental)

Pautas para la elaboración y presentación de los cuadros de clasificación documental:

1. Identificar las áreas productoras de documentos.
2. Recopilar información que concierne a la creación de la empresa y su misión.
3. Identificar la estructura de la empresa ya sea orgánico funcional o por procesos para identificar las secciones y subsecciones documentales.
4. Realizar la codificación por áreas teniendo en cuenta la usada en las tablas de retención documental.
5. Analizar la información recolectada.
6. Estructurar los cuadros de clasificación documental.

7. Publicar y socializar los cuadros de clasificación documental.

11.4.3.5 Administración y gestión del correo electrónico

El correo electrónico debe formar parte del sistema de gestión de la empresa, es importante conservar los correos que fueron creados para trámites internos y externos, de tal forma que sirvan como soporte garantizando su autenticidad.

Gestión del correo electrónico

El correo electrónico básicamente fue creado para realizar el intercambio de información con una o más personas por ello se debe tener en cuenta:

- Los correos electrónicos no deben usarse para sustituir documentos, que sean para tomas de decisiones y deberes de la empresa.
- Para garantizar la autenticidad e integridad del mensaje deben estar cifrados con su respectiva firma digital.
- Debe usarse el correo corporativo y no el personal.
- Si el correo no está relacionado con ninguna actividad de la empresa debe ser eliminado después de ser leído.

Recomendaciones para organización y archivo

Los mensajes electrónicos deben seguir criterios de clasificación y archivo, por lo tanto:

- Se deben organizar los mensajes a conservar, para incorporarlos al expediente ya sea en papel o electrónicamente.
- Para conservarlos a largo plazo, los mensajes de correo electrónico se archivarán en el servidor o gestor de documentos, manteniendo la estructura de las carpetas según el cuadro de clasificación documental aprobado.
- El remitente debe conservar el enviado y sus respuestas.
- Su disposición final estará regulada por los criterios de la tabla de retención documental a la que pertenece según el asunto.

Responsable de la cuenta de correo

Cada cuenta del correo electrónico corporativo debe tener asignado un empleado responsable de la misma. Las diferentes áreas de la empresa deben contar con mecanismos para la autenticación de los mensajes contenidos en los correos electrónicos.

Normas para el uso del correo electrónico de Onest Negocios de Capital

En el uso del correo electrónico no está permitido:

- Atentar contra la buena imagen y reputación de la empresa.
- Enviar o reenviar cadenas de correo, mensajes ajenos al quehacer de la empresa que atenten contra la dignidad de las personas, mensajes mal intencionados que puedan afectar los sistemas internos o de terceros, mensajes que vayan en contra de las leyes, la moral, las buenas costumbres y mensajes que inciten a realizar prácticas ilícitas o promuevan la violencia.

11.4.3.6 Protocolo de digitalización

El protocolo de digitalización es el conjunto de reglas, procedimiento y buenas practicas, que permitirán planificar, ejecutar y controlar las actividades de conversión de documentos análogos a electrónicos.

Por medio del protocolo de digitalización Onest Negocios de Capital, tendrá las herramientas para tener una adecuada administración de sus documentos electrónicos garantizando su integridad y autenticidad con fines probatorios.

11.4.3.6.1 Definiciones

- **Protocolo**

En un ámbito general de aplicación, un protocolo es un conjunto ordenado de conductas y reglas que se deben observar, conocer y respetar para garantizar el logro de un objetivo específico.

- **Protocolo de digitalización**

Conjunto de reglas, conductas, procedimientos, componentes tecnológicos, y buenas prácticas que ordenados y definidos metodológicamente, permitirán planificar, ejecutar y controlar, las actividades de conversión de documentos análogos en documentos electrónicos, dentro del marco de la legislación colombiana, según sea requerido, de acuerdo con el alcance establecido en cada proceso y/o proyecto de digitalización.

- **Digitalización**

Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (soportes, papel, video, cinta, película, microfilm y otros) en una que solo puede leerse o interpretarse por computador”. Acuerdo 27 de 2006 AGN.

- **Digitalización certificada**

Proceso tecnológico que permite convertir un documento en soporte análogo, en uno o varios electrónicos que contiene la imagen codificada, fiel e íntegra del documento, con certificación tecnológica de Autenticidad, Integridad, Fiabilidad, y Disponibilidad. Es un proceso integral que cubre las perspectivas jurídica, archivística y tecnológica.

- **Firma electrónica**

Mecanismo Técnico, que identifica a una persona ante un sistema de información siempre y cuando sea confiable y apropiable.

- **Firma digital**

Procedimiento matemático que adherido a una información electrónica permite establecer la autoría de dicha información y si ésta ha sido alterada.

11.4.3.6.2 Objetivo

Facilitar la consulta de documentos de forma electrónica que permita compartir el contenido, haciendo uso de la tecnología con el fin de evitar la pérdida, manipulación o deterioro del documento original.

11.4.3.6.3 Alcance

- Conversión de soportes físicos mediante la digitalización
- Garantía del documento electrónico como un documento veraz, fiable, autentico e íntegro como el original.
- Migración del formato de conservación (físico- electrónico)
- Eliminación del soporte físico.

11.4.3.6.4 Proceso

El proceso de digitalización contempla la configuración:

Para el proceso de digitalización se deben tener en cuenta las configuraciones realizadas al escáner, para obtener una buena relación entre calidad de la imagen vs el peso que esta representa, por lo tanto, se sugiere tener en cuenta las siguientes configuraciones.

Configuración 1

Especificaciones del documento

- Impreso desde computador.
- Papel bond.
- No deteriorados físicamente.
- No fondos de color.
- No Marcas de Agua.

Valor sugerido

- PPP: 150 hasta 200
- Tipo Digitalización: Blanco Y negro

- Balance de Brillo y Contraste: esta configuración depende de la calidad del documento digitalizado y puede ajustarse mediante la opción “Pre escaneo”.

Configuración 2

Especificaciones del documento

- Formularios con colores de fondo en sus casillas.
- Documentos con Marca de Agua.
- Documentos con inscripción a lápiz.
- Documentos en papel químico.
- Documentos con superficie reflectiva.
- Documentos con alto deterioro físico.

Valor sugerido

- PPP: 150 hasta 200
- Tipo Digitalización: Escala de Gris
- Balance de Brillo y Contraste: esta configuración depende de la calidad del documento digitalizado y puede ajustarse mediante la opción “Pre escaneo”.

11.4.3.6.5 Digitalización con fines probatorios

- Cambiar el medio de conservación de físico a electrónico.
- Eliminar el soporte papel, supliendo la necesidad y demanda, a partir de imágenes digitalizadas con carácter probatorio.
- Preservación digital de larga duración e independencia tecnológica. Archivos PDF/A
- Utilizar, reutilizar, consultar y compartir la información documental a partir de la tecnología digital.
- Evitar deterioro por manipulación física del documento, confidencialidad expuesta.
- Acceso simultaneo de la información sin requerir duplicidad del documento.

11.4.3.6.6 Elementos fundamentales del plan de trabajo de digitalización

- Diagnóstico Jurídico – Archivístico: análisis de flujos, riesgos, y marco normativo.

- Organización de las unidades documentales y alistamiento previo para la digitalización.
- Definición del software y las características técnicas para la digitalización y el software gestor documental.
- Indexación e incorporación de metadatos al archivo digitalizado.
- Incorporación de mecanismos electrónicos que permitan validez jurídica.
- Eliminación de información cuando la migración del formato la permita.

11.5 LINEAMIENTO DE TRANSFERENCIA

Proceso mediante el cual Onest Negocios de Capital debe trasladar la documentación de un archivo a otro, una vez cumplidos los tiempos de retención señalados en las tablas de retención documental.

11.5.1 Objetivo

Asegurar la transferencia de los documentos durante las fases de archivo, teniendo en cuenta la estructura, la validación del formato de generación, migración, emulación o conversión, los metadatos técnicos del formato, los metadatos de preservación y descriptivos.

11.5.2 Alcance

Documentos análogos y electrónicos que hacen parte del sistema de gestión de la empresa.

11.5.3 Aplicación

Beneficios de la transferencia para Onest Negocios de Capital:

1. Evita la acumulación de documentos en las áreas destinadas para oficina de Onest Negocios de Capital.

2. Mejora el manejo administrativo de la documentación por parte de los productores de documentos y el área de gestión documental.

11.5.3.1 Tipos de transferencias

Transferencia primaria

Se hará el traslado de documentos del archivo de gestión, al archivo central de Onest Negocios de Capital, cuya frecuencia de uso ha disminuido para su conservación y que de acuerdo a las tablas de retención documental se han cumplido los tiempos establecidos.

Requisitos para la transferencia primaria:

- Los documentos deben estar incluidos en el sistema de gestión de la empresa.
- Debe estar la tabla de retención documental aprobada por el Comité de Archivo.
- Se debe solicitar al área de gestión documental el medio de almacenamiento (cajas), las instrucciones y el formato de inventario a diligenciar para el envío al archivo y la verificación aleatoria del contenido. (Ver anexo 9 – Formato de inventario)

Transferencia secundaria

Se hará el traslado del archivo central, al archivo histórico (permanente) cuando se determine según las tablas de retención documental, que algunos documentos tienen un valor secundario y hay que conservarlos por su valor social (cultural e histórico).

Requisitos para la transferencia secundaria:

- Contar con la tabla de retención documental.
- Revisión de la valoración documental secundaria por el comité de archivo.
- Ubicar los documentos en un sitio seguros de acuerdo a su conservación.

En resumen, la empresa Onest Negocios de Capital para llevar a cabo cualquiera de los dos tipos de transferencia documental debe contar con:

- Tablas de retención aprobadas por comité.
- Tablas de valoración para fondos acumulados.

- Cronograma de transferencias.
- Inventario de las series documentales por transferencia.

Para su marcación y organización de los expedientes a transferir se debe tener en cuenta los lineamientos del Acuerdo 042 del 2002 del Archivo General de la Nación.

Transferencias documentos electrónicos

Para realizar las transferencias electrónicas se deben tener en cuenta los siguientes conceptos:

- Emulación: para preservación digital es la capacidad de reproducir el comportamiento de una determinada plataforma.
- Refreshing: es el proceso de copiar cierto contenido digital hacia otro tipo.
- Migración: es el proceso de mover información digital, incluidas sus características existentes de una configuración de hardware y software de almacenamiento que no permanezca inalterada.

Para la transferencia de documentos electrónicos en Onest Negocios de Capital se debe tener en cuenta:

- La información almacenada y comunicada en medios electrónicos debe permanecer durante su ciclo vital.
- Los documentos que forman el expediente electrónico no deben ser eliminados sin tener en cuenta la tabla de retención documental.
- No se pueden conformar expedientes agrupados y deben ser vinculados mediante el uso de metadatos.
- Si se va a realizar el traslado a otro entorno tecnológico se debe garantizar su consulta y acceso.

11.6 PRESERVACION A LARGO PLAZO

Acciones y estándares que serán aplicados a los documentos durante su gestión garantizando su preservación en el tiempo independiente de su forma de registro o almacenamiento.

11.6.1 Objetivo

Formular las acciones y estándares necesarios para garantizar la preservación en el tiempo de los documentos de Onest Negocios de Capital, para garantizar la autenticidad, accesibilidad y comprensión del contenido.

11.6.2 Alcance

Documentos análogos y electrónicos.

11.6.3 Aplicación

Preservación a largo plazo en Onest Negocios de Capital contemplará dos grandes enfoques:

11.6.3.1 Sistema integrado de conservación

Este sistema comprende:

11.6.3.1.1 Documentos físicos

Plan de conservación documental. Para el plan de conservación de documentos Onest Negocios de Capital debe tener en cuenta la siguiente estructura:

- Diagnóstico integral.
- Sensibilización y toma de conciencia.
- Prevención y atención en desastres.

- Inspección y mantenimiento de las instalaciones.
- Monitoreo y control de condiciones ambientales.
- Limpieza de áreas y documentos.
- Control de plagas.
- Apoyo a la producción documental y manejo de la correspondencia.

Diagnóstico integral

Este diagnóstico debe permitir la comprensión y análisis de la información que comprende el archivo, con el fin de implementar y aplicar políticas que permitan la organización, conservación y preservación de los documentos generados por la empresa.

Para este diagnóstico se debe tener en cuenta: la estructura administrativa del archivo, la infraestructura física y las características de los documentos.

Sensibilización y toma de conciencia

El área de gestión documental de Onest Negocios de Capital, deberá realizar capacitaciones y campañas de sensibilización con respecto al trato que se les da a los documentos, ejercida por el funcionario desde su producción hasta disposición final.

Prevención y atención de desastres

Onest Negocios de Capital debe tener en cuenta medidas de emergencia para poner en marcha estrategias que le permitan identificar y prever posibles desastres. El plan de emergencias para los archivos se diseñará y aprobará con el apoyo del área de seguridad y salud en el trabajo, teniendo en cuenta los parámetros exigidos por la norma.

Inspección y mantenimiento de las instalaciones

Onest Negocios de Capital debe planear inspecciones de mantenimiento con el fin de evitar incendios y demás accidentes que pongan en riesgo la pérdida de información. Para ello debe tener en cuenta los siguientes tipos de mantenimiento:

- **Mantenimiento de conservación:** es el destinado a compensar el deterioro sufrido por el uso de los documentos.
- **Mantenimiento de actualización:** debe tener como propósito compensar la obsolescencia tecnológica o las nuevas exigencias.
- **Mantenimiento preventivo:** Este tipo de mantenimiento contempla:
 - Mantenimiento programado: revisar tiempos de funcionamiento.
 - Mantenimiento de oportunidad: es el que se debe realizar cuando los equipos no estén en funcionamiento.
 - Mantenimiento predictivo: es el que realiza las intervenciones prediciendo el momento en el que el equipo quedara fuera de servicio.

Monitoreo y control de condiciones ambientales

Los documentos físicos están expuestos a cambios en su composición física y funcional lo que los pone en peligro. Por esto Onest Negocios de Capital debe tener en cuenta:

- Tipo de iluminación del archivo.
- La exposición de temperatura que tienen los documentos.
- Los contaminantes atmosféricos.
- Los factores micro climáticos.

Limpieza de área y documentos

Se puede decir que es una de las principales estrategias a desarrollar en materia de conservación preventiva. Debe incluir el control de la carga de polvo y el control de factores que puedan ocasionar la aparición de contaminantes tipo biológico.

La limpieza de las instalaciones y la estantería se debe realizar con productos que no incrementen la humedad ambiental. Para las unidades de conservación se requiere de un programa de limpieza en seco y para el efecto se deben emplear aspiradoras.

Control de plagas

El control de plagas es una combinación de procedimientos en la cual se utilizan conjuntamente todos los medios a nuestro alcance, ya sean físicos, químicos o biológicos para combatir un plaga o estrategia de control capaz de mantener especies nocivas por debajo del umbral de tolerancia.

Apoyo a la producción documental y manejo de la correspondencia.

Consiste en normalizar y regular el manejo físico de los documentos, desde su misma producción a través de la unidad de correspondencia, de esta manera el programa debe estar enfocado a todos los funcionarios que manipulan documentos de acuerdo a sus funciones.

11.6.3.1.2 Documentos electrónicos

Implementación del plan de preservación a largo plazo para documentos electrónicos. Debe contener condiciones ambientales, riesgos, mantenimiento, continuidad del negocio, migración de servidor a servidor, servidor a medios de almacenamiento, medios de hardware.

En Onest Negocios de Capital tendrá en cuenta:

- Definición de mecanismo para salvaguardar los documentos electrónicos.
- Asegurar la autenticidad integridad inalterabilidad acceso, disponibilidad, legibilidad (visualización) y conservación de los documentos electrónicos.

Criterios que debe tener en cuenta para la conservación de documentos electrónicos

Onest negocios de Capital, deberá adoptar los siguientes criterios para la conservación de documentos electrónicos:

- Diseñar una estrategia de la organización para la conservación a largo plazo.
- La información deberá estar organizada, clasificada y descrita de tal manera que, fuera posible para los funcionarios de Onest Negocios de Capital buscarla y recuperarla de manera eficaz.
- Transferir la información basada en documentos desde entornos de producción, y desde los generadores y receptores, a un sistema de almacenamiento o depósito de almacenamiento.
- Asegurar que el almacenamiento es un soporte estable contra la obsolescencia tecnológica.
- Asegurar el acceso y la protección de información. El propósito es evitar la alteración de información, utilizando algunos controles basados en tecnologías.
- Crear la posibilidad de automatizar las migraciones.
- Conservar la autenticidad de la información en el cambio de formato.
- Proteger la información electrónica de documento contra alteración o pérdida contra vulnerabilidades humanas o fallos catastróficos.
- Asegurar que los metadatos sean interoperables.
- Controlar la calidad en el proceso de migración.
- Controlar el acceso físico.
- Controlar y supervisar condiciones ambientales.
- Usar metadatos para la conservación de información.
- Desarrollar un esquema de metadatos relacionados con la gestión de documentos.
- Valor por cuánto tiempo se deben conservar los metadatos.
- Almacenar los documentos en forma neutral.

11.6.3.2 Favorecer como formato de conservación el .pdf/a. Es un formato digital de representación de documentos que, aunque se puede crear de forma nativa, también se puede generar desde otros formatos electrónicos o a partir de la

digitalización del papel, el microfilme u otros formatos impresos. (Giménez Chornet, 2014).

11.6.3.3 Condiciones de Seguridad

La entidad debe cumplir con unos requisitos mínimos de seguridad informática, siguiendo los lineamientos para la implementación del modelo de seguridad de la información 2.0 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Igualmente, la familia de normas NTC 27000 sobre Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información proveen elementos que deberían ser tomados en procesos de digitalización certificada. El sistema diseñado para tal fin debería incluir un proceso sistemático documentado y conocido por toda la organización. (Guía No. 5, s.f.)

11.7 LINEAMIENTO DE VALORACION

Es la forma determinar los valor primarios y secundarios de los documentos análogos y electrónicos con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del archivo y determinar su eliminación y conservación temporal o definitiva.

11.7.1 Objetivo

Determinar los valores primarios y secundarios de los documentos con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del ciclo vital.

11.7.2 Alcance

La valoración documental en Onest Negocios de Capital se debe aplicar tanto documentos análogos y electrónicos en cualquiera de las fases del ciclo vital. Se aplica a todas las series documentales aprobadas en tablas de retención y tablas de valoración documental.

11.7.3 Aplicación

Para desarrollar el proceso de valoración documental es importante tener en cuenta:

11.7.3.1 Valoración documental

Es la labor intelectual por la cual se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos.

1. Valor primario: es el que tiene los documentos mientras sirve a Onest Negocios de Capital y el iniciador, destinatario o beneficiario del documento, es decir a los involucrados en el tema o en el asunto valor primario son administrativo, contable, fiscal, jurídico y técnico.

- Administrativo: cualidad que tiene el documento para la administración, como testimonio de sus procedimientos y actividades.
- Contable: Utilidad o aptitud de los documentos que soportan el conjunto de cuentas y de registros de los ingresos, egresos y los movimientos económicos de una entidad pública o privada.
- Fiscal: utilidad o aptitud que tienen los documentos para el tesoro o hacienda pública.
- Jurídico o legal: valor del que se deriva derechos y obligaciones legales regulados por el derecho común y que sirven como testimonio ante la ley.
- Técnico: atributo de los documentos recibidos y producidos por una institución en su aspecto misional.

2. Valor secundario documental: cualidad atribuida aquellos documentos que por su importancia histórica científica y cultural deben conservarse en un archivo, la determinación de valor secundario se encuentra sujeta a variables cuantitativas y cualitativas.

- Cuantitativas: se encuentran el volumen de la documentación, los tipos de documentos y la clase de unidades documentales, original o copia, si la documentación se haya en otro lugar, dependencia, entidad o proceso, misional o transversal.
- Cualitativas: se derivan del contexto administrativo e institucional en el cual se produjo la masa documental y la función en cuyo cumplimiento se documentaron las funciones administrativas.

Para aplicar la valoración documental se debe tener en cuenta:

- La valoración documental se debe sustentar sobre una caracterización, clasificación y denominación de series y subseries documental ajustadas y acordes a la estructura orgánico funcional a sus procesos y procedimientos, y a normatividad general y específica que la rige.
- La valoración documental se realiza por series y subseries documentales.
- La valoración documental se aplica sobre la información contenida en los documentos no sobre sus soportes.
- Si la disposición final es de conservación total se debe sustentar y justificar porque la información contenida en la documentación posee valores históricos, científicos y culturales si la disposición final es de selección, se debe argumentar y diligenciar los valores históricos y culturales desde los cuales se justifica tomar tan solo una parte o fragmento de la información para su conservación y preservación.
- Si la disposición final es de eliminación se debe justificar y exponer las razones por la cuales es viable eliminar la documentación sea porque la información se encuentre compilada resumida o procesada en otras series documentales sea porque la información resulta insustancial frente a la misión de Onest Negocios de Capital, entre otras argumentaciones. (Ver anexo 10- Propuesta acta de eliminación documental).

11.7.3.2 Actividades que se deben realizar para la valoración documental

Revisión y valoración series documentales aprobadas Onest Negocios de Capital.

- **Identificación y clasificación:** Denominación archivística de las series y subseries documentales acorde con las funciones, procesos y procedimientos de Onest Negocios incluye las tipologías documentales debidamente registrados e identificados en las tablas de retención documental aprobadas.
- **Recopilación de información** Identifica con precisión las funciones, el contexto histórico, las normas y demás elementos que intervienen explican y contextualiza el marco administrativo de producción de la documentación.

- **Descripción** Describe el tipo de información que contiene la documentación clasificada en las series y subseries y justifica los criterios de valoración.
- **Análisis:** argumenta y justifica la disposición final propuesta por cada serie o subserie documental en listada en las tablas de retención documental y tablas de valoración documental ante el comité de gestión documental.
- **Elaboración y aprobación ficha documental**

Es el soporte cualitativo de las tablas de retención y valoración documental como instrumento desde el cual se toman las decisiones sobre la disposición documental al interior de la empresa Onest Negocios de Capital.

La ficha de valoración le permitirá a Onest Negocios de Capital, el registro y evidencia del ejercicio de valoración documental identificando los valores históricos patrimoniales culturales y técnicos de la información registrada en los documentos de archivo. (Ver anexo 11 - Modelo de ficha de valoración)

11.8 PROGRAMA CERO PAPEL

Parte fundamental de un programa de gestión documental es complementar con otros programas, por esto se propone el programa de cero papel.

11.8.1 Objetivo

Generar una reducción progresiva del consumo de papel, por medio de la consolidación de herramientas que permitan la concientización y apropiación de la política por parte de los funcionarios de Onest Negocios de Capital.

11.8.2 Alcance

El programa está dirigido a todas las oficinas de Onest Negocios de Capital.

11.8.3 Aplicación

El programa de cero papel no propone la eliminación total de los documentos, pero si la adecuada generación y producción de estos. Por esto se propone la siguiente estructura de trabajo:

11.8.3.1 Estructura de trabajo

- Objetivos
- Equipo de trabajo
- Ideas uso de papel de forma racional:
- Reducir el tamaño de los documentos al imprimir o fotocopiar, fotocopiar e imprimir a doble cara, revisar y ajustar los formatos, entre otros.
- Ideas para promover la implementación de herramientas de tecnología: Uso de la intranet, uso del correo electrónico, herramientas de colaboración entre otros.
- Medición eficiencia del Programa (indicadores de gestión).
- Plan de incentivos

11.8.3.2 Beneficios para las empresas

Para Onest Negocios de Capital garantizaría:

- Uso adecuado de los elementos de trabajo.
- Disminución de costos en compra y almacenamiento del papel.
- Eliminación de la copia o duplicidad de la información.
- Reducir espacio de almacenamiento de documentos físicos.
- Buenas prácticas en gestión documental. (Guía 1 – Cero papel)

11.8.3.3 Beneficios para los ciudadanos y otras entidades

Para los entes internos y externos como proveedores, auditores entre otros permitiría:

- Acceso rápido y fácil a la información.
- Reducción en tiempos de respuesta.

- Aumentar la calidad en tiempos de espera generando un buen servicio al cliente.
- Evitar traslados a puntos de atención presencial. (Guía 1 – Cero papel)

11.8.3.4 Beneficios para el medio ambiente

Usando el papel de manera racional permitiría:

- Ahorro de papel.
- Reducción de emisión de residuos.
- Disminución de la contaminación.
- Disminución del consumo de energía por fotocopiadoras, impresoras etc. (Guía 1 – Cero papel)

11.9 PROGRAMA DE CAPACITACION

11.9.1 Objetivo

Capacitar a los integrantes del equipo de Gestión Documental y demás personal de la empresa en los temas de gestión documental, a través de las directrices, procesos y procedimientos contemplados y establecidos en el Programa de Gestión Documental, con el fin de lograr una cultura sostenible de organización de archivos, de la conservación y preservación de la memoria institucional, así como apoyar la buena administración de la información de la entidad.

11.9.2 Alcance

Todos los empleados de Onest Negocios deben reconocer los conceptos archivísticos esenciales y las habilidades básicas para la organización de los archivos, así como la implementación del Programa de Gestión Documental (PGD) desde su producción y recepción de la documentación hasta su destino final.

11.9.3 Estrategia Metodológica

Se relacionarán activamente dentro del proceso de capacitación, los cuatro componentes para la construcción del conocimiento:

- El entorno,
- Las nuevas tecnologías,
- El capacitador, orientador
- el trabajo en equipo.

Estrategias

1. Capacitaciones presenciales

Las capacitaciones permitirán desarrollar competencias laborales en los empleados en el saber-hacer mediante la exposición, explicación y presentación de situaciones problemáticas de demostración, formulación de preguntas que permitan lograr los resultados de aprendizaje, mediante la aplicación de normatividad, de procesos Archivísticos y de Gestión Documental.

Las jornadas de capacitación se realizarán:

- **Internamente**, con el liderazgo del Grupo de Gestión Documental
- **Externamente**, de acuerdo a la metodología producto de la contratación de programas de formación y capacitación formal y no formal, desarrollados por instituciones educativas y el Archivo General de la Nación.

2. Educación Virtual

Contenido virtual de aplicación normatividad, de procesos Archivísticos y la Gestión Documental, acorde al Sistema de Gestión de Documentos de la empresa.

11.9.4 Cobertura

El Plan de Capacitación en Gestión Documental de Onest Negocios, está dirigida a todos los empleados a nivel nacional.

Temáticas

- Normatividad en Gestión documental
- Unidad de correspondencia
- Los procesos y lineamientos del PGD
- La gestión de documentos en la empresa
- Los instrumentos archivísticos y su uso en la empresa.
- La gestión documental y su relación con los sistemas de gestión de la empresa.
- Indicadores de gestión en Gestión documental.

11.9.5 Programación

Se realizan de acuerdo al cronograma diseñado y aprobado por Talento Humano, por año.

Materiales

1. Video beam
2. Equipo de cómputo
3. Tablero Acrílico
4. Marcadores
5. Borrador para tablero acrílico
6. Lápices
7. Sitio
8. Materiales didácticos para demostraciones y ejercicios
9. Bibliografía
10. Formatos para registrar asistencia.
11. Sistema de Información.

CONCLUSIONES

- El haber realizado este trabajo me permitió reflexionar sobre el sentido, la validez, las limitaciones, los alcances de las acciones y labor, tan importante que realiza un profesional en Ciencia de la Información dentro de una organización.
- La autoridad y la responsabilidad del profesional en Ciencia de la Información dentro de una organización, es de nivel estratégico y táctico, lo cual exige un alto nivel de conocimiento de la organización, de las normas y procedimientos archivísticos.
- Empresas como Onest Negocios de Capital existen muchas en el país, que durante años han funcionado sin un Programa de Gestión Documental – PGD, pero el costo de no tenerlo ha sido alto tanto a nivel económico, imagen comercial, relación con el cliente, cumplimiento regulatorio y riesgo en la no continuidad del negocio.
- En empresas como Onest Negocios de Capital, la recepción y producción de documentos electrónicos es un gran porcentaje, lo que nos reta como profesionales en Ciencia de la Información en ampliar la visión y aplicación del Programa de Gestión Documental – PGD a documentos electrónicos de archivo.
- Un Programa de Gestión Documental se diseña conforme a la visión y misión de una empresa.
- En Onest Negocios de Capital se evidenciaron unas características particulares que llevaron a mejorar unos procedimientos conforme a lo estipulado en el Archivo General de la Nación.
- Los instrumentos archivísticos hoy en día para su aplicación dentro de una organización como Onest Negocios de Capital, deben estar enfocados y estructurados para ser un complemento y herramienta de los sistemas de gestión.
- El diseño del programa de Gestión Documental para Onest Negocios de Capital, mejorará y resolverá los problemas actuales que se tienen a nivel documental y que

fueron evidenciados en el diagnóstico, lo que mejorara los tiempos de respuestas, cero pérdidas de documentos, modernización en la gestión en las áreas, control de los documentos y seguridad y preservación en otros soportes diferentes al papel.

- A nivel normativo hoy nos favorece debido al aumento en temas de gestión documental, también con procesos gerenciales de las empresas, lo que permitió ser adaptable a Onest Negocios de Capital.
- El Programa de gestión documental lleva a un trabajo en equipo a nivel gerencial y al resto de los funcionarios de la compañía.

BIBLIOGRAFIA

- Archivo General de la Nación. (14 de Julio de 2000). *Ley 594 del 2000*. Obtenido de http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/Transparencia/LEY_594_DE_2000.pdf
- Archivo General de la Nación. (30 de Octubre de 2001). Acuerdo 060. Por el cual se establecen pautas para la administracion de las comunicaciones oficilaes en entidades publicas y las privadas que cumplen fuciones publicas. pág. 2.
- Archivo General de la Nación. (2014). *Manual de Implementación de un Programa de Gestión Documental - PGD*. Obtenido de <http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/SINAE/Productos%20SINAE%202013/PGD2.pdf>
- Archivo General de la Nación. (Diciembre de 2014). *PGD: Programa de Getsión Documenal*. Obtenido de <http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/Transparencia/PGD%20AGN%2029-12-2014.pdf>
- Bustelo Ruesta, C. (Junio de 2014). *Actitudes de un buen profesional, dejemos de hablar de intrusismo*. Obtenido de <http://bid.ub.edu/es/32/bustelo2.htm>
- Bustelo, C. (2007). *Gestion de documentos: enfoque en las organizaciones* . Obtenido de <file:///C:/Users/lsrendon/Downloads/Dialnet-GestionDeDocumentos-2555828.pdf>
- Cruz Mundet, J. R. (2003). En *La gestión de documentos electronicos como funcion archivística*. (págs. 4-10). Madrid.
- Cruz Mundet, J. R. (2006). En *La gestión de documentos en las organizaciones* (pág 311). Madrid: Piramide.
- Cruz Mundet, J. R. (2008). En *La gestión de documentos en las organizaciones* (págs. 171-173). Madrid: Piramide.

Diario la Economía. (19 de Enero de 2016). *Diario la Economía*. Obtenido de <http://diariolaeconomia.com/banca-y-finanzas/item/1834-onest-negocios-de-capital-nuevo-nombre-mas-experiencia-en-credito.html>

Giménez Chornet, V. (2014). Criterios ISO para la preservación digital de los documentos de archivo. *Códices*, 135-150.

Guía No. 3 . (s.f.). Obtenido de Documentos Electronicos: http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/Cero_papel/guia-3-documentos-electronicos-v1.pdf

Guía No. 5. (s.f.). Obtenido de Digitalización Certificada de Documentos: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/da4567033d075590cd3050598756222c/guia-5-digitalizacin-de-documentos.pdf>

International Standards Organization. *Information and documentation - Records management. ISO 15489-2001*.

International Standards Organization. *Space data and information transfer system. ISO 20652:2006*.

International Standards Organization. *Preervación de documentos en PDF*.

Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. (2014). *ABC para la Implementación de un Programa de Gestión Documental - PGD*. Obtenido de http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/ABC-para-la-implementacion-de-un-programa-de-gestion-documental-PDG_web.pdf

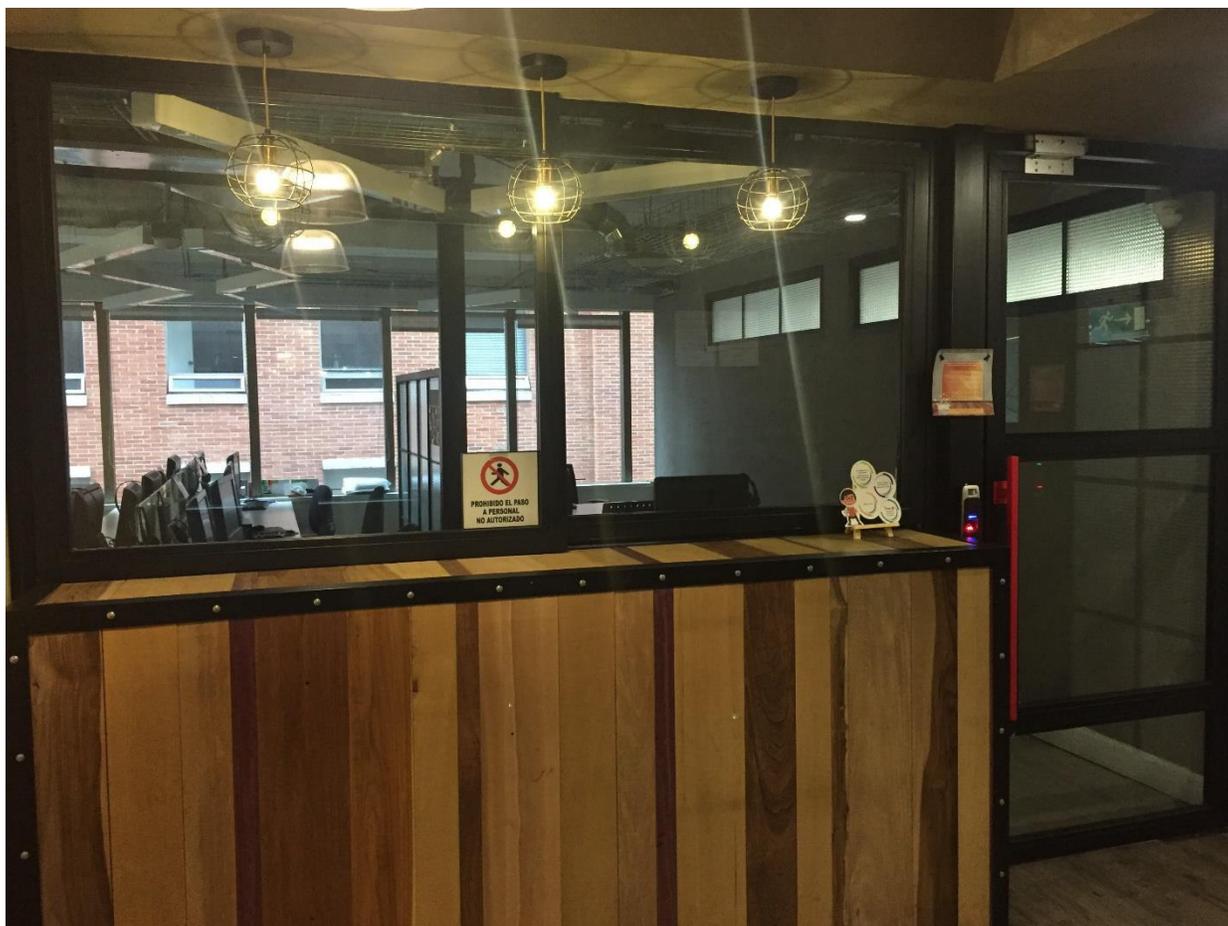
Ministerio de Cultura. (14 de Diciembre de 2012). *Decreto numero 2609 de 2012*. Obtenido de http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3528_documento.pdf

Pontificia Universidad Javeriana. (2017). *Ciencia de la información - Biliotecología*. Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/carrera-bibliotecologia>

- Portafolio. (2015 de Septiembre de 2015). *Linzor Capital Partners adquiere Onest Colombia*. Obtenido de <http://www.portafolio.co/negocios/empresas/linzor-capital-partners-adquiere-onest-colombia-36500>
- Rojas Nuñez, C. (2015). *Pautas para la Utilizacion de la Digitalizacion*. Bogota: Archivo General de la Nacion.
- Superintendencia de Industria y Comercio. (19 de Febrero de 2014). *Resolucion Número 8934 de 2014*. Obtenido de http://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/Resolucion_8934_2014.pdf
- Universidad Nacional de Colombia. (2005). *Gestión Documental. Formato Diagnostico de Archivo*. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:UsNJOnPHkOUJ:gestion-documental.medellin.unal.edu.co/formatos.html%3Fdownload%3D6:formato-diagnostico-de-archivos+&cd=5&hl=es&ct=clnk&gl=co>
- Zapata Cardenas, C. A. (2011). *Gestion Documental & Gobierno Electronico: Problemas, Retos y Oportunidades para profesionales de la informacion*. Bogota.
- Zapata, C. A. (Diciembre de 2005). Directrices para estructurar un programa de gestión documental en las organizaciones. *Revista Códice*, 99-113. Obtenido de *Directrices para estructurar un programa de gestión documental en las organizaciones* .

ANEXO 1
REGISTRO FOTOGRAFICO

Ventanilla de recepción de documentos archivo



Archivo Rodante – Estantería



Puestos de trabajo funcionarios de archivo



Cámaras de Seguridad



Señalización



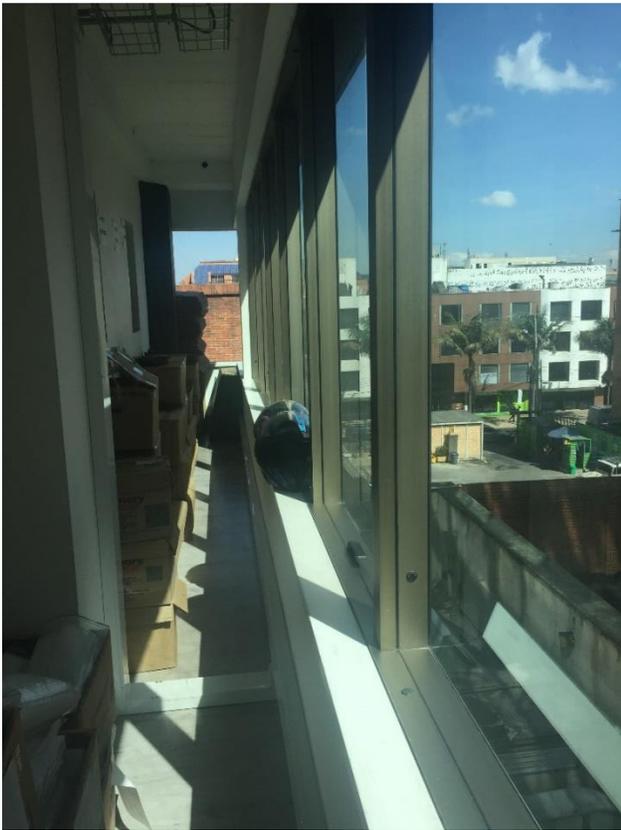
Ductos de aire acondicionado



Temperatura



Luz Natural



ANEXO 2
MODELO SELLO DE RADICACIÓN

Cuando a los PRD de Onest Negocios de Capital llegue la correspondencia, esta debe ser ingresadas al gestor de documentos donde se ingresarán los datos y se generara un numero de radicado que corresponderá a un único documento.

Para este proceso el siguiente sello de radicación, se tuvo en cuenta los datos más relevantes para su posterior consulta.

	Correspondencia Recibida
Fecha de Radicación	No de Radicado
Sede	
No de Folios	
Anexos	

ANEXO 4

DESCRIPCIÓN DEL CARGO PARA PRD

La siguiente descripción de cargo se elaboró con las necesidades actuales que tiene Onest Negocios de Capital, por lo tanto, se encuentra sujeta a los cambios que la empresa requiera.

		PERFIL DEL CARGO		CÓDIGO	GD-01
		AUXILIAR DE GESTION DOCUMENTAL PRD		VERSION	0
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
PROCESO	ADMINISTRATIVO		TIPO DE PROCESO	PROCESO SOPORTE	
ALCANCE DEL CARGO	PROYECTO	CARGO DEL JEFE INMEDIATO		COORDINADOR DE GESTION DOCUMENTAL	
OBJETIVO DEL CARGO					
Realizar la recepción y envío de correspondencia, con una adecuada administración del gestor de documentos así mismo con una excelente presentación del servicio teniendo en cuenta el procedimiento de la compañía.					
REQUISITOS DE EDUCACIÓN DEL CARGO					
Técnico en carreras administrativas					
REQUISITOS DE EXPERIENCIA DEL CARGO					
DESCRIPCION DE EXPERIENCIA ESPECÍFICA			ESPECIFICA		
Estudiante en carreras administrativas o tecnico en gestion documental, con conocimientos en gestión y tramite de documentos.			Mínimo 2 años en calidad de auxiliar administrativo, secretaria o realizando actividades relacionadas con la organización de archivo y manejo de correspondencia.		
FORMACION/CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS			Excel básico Folación y descolación de documentos		
COMPETENCIAS (aplica para los roles Estratégico, Táctico y Funcional)					
<p>Planificación: Es la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo (dado el caso), así como la manera de administrar eficientemente los recursos asignados.</p> <p>Seguimiento: Es la capacidad para verificar la ejecución de una actividad o conjunto de tareas propias, del personal a cargo o en la relación con otras áreas.</p> <p>Responsabilidad: Es el compromiso que tiene el empleado de cumplir de manera oportuna y adecuadamente las funciones asignadas.</p> <p>Iniciativa: Califica el grado de actuación espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando eficiencias o soluciones a problemas.</p> <p>Oportunidad: Califica el cumplimiento de la realización de tareas o actividades en los plazos establecidos.</p> <p>Calidad del Trabajo: Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia y precisión en la realización de las actividades y/o tareas encomendadas.</p> <p>Relaciones Interpersonales: Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo.</p> <p>Cumplimiento de las Normas y Directrices SST: Califica el cumplimiento de las normas institucionales (reglamento Interno de Trabajo, Políticas, Procedimientos, Instructivos y directrices de Seguridad y Salud en el Trabajo).</p> <p>Cumplimiento de los Compromisos: Califica el grado de cumplimiento de los compromisos establecidos entre el jefe y el empleado en periodo evaluado.</p>					

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES PROPIAS DEL CARGO					
RESPONSABILIDAD		FUNCIONES			
Cumplir con las actividades a cargo de acuerdo a la serie documental asignada para su organización.		Recibir los documentos asignados y hacer el inventario respectivo.			
		Solicitar el material necesario para su organización.			
		Mantener organizado y seguro el sitio de trabajo asignado para la labor.			
		Hacer eliminación de documentos de acuerdo al procedimiento y formatos.			
Sistematizar y digitalizar documentos		Hacer alistamiento de documentos para la digitalización.			
		Preparar el scanner de acuerdo al tipo de documentos a escanear			
		Hacer la indización e incluir los metadatos al sistema.			
Administra de manera eficiente los documentos		Alistar mueble del archivo a ubicar, hacerle señalización.			
		Ubicar el material de acuerdo al orden establecido por las TRD			
		Llevar control de prestamo de documentos tanto físico como virtualmente.			
		Mantener al día las inserciones en los expedientes.			
RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES SST					
RESPONSABILIDAD		FUNCIONES			
Cumplir con las actividades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo		Procurar el cuidado integral de su salud.			
		Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.			
		Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.			
		Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.			
		Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.			
		Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.			
RENDICIÓN DE CUENTAS (Informes, Indicadores, Listados, Reportes, etc.)					
ENTREGABLES		CARGO/ENTIDAD		FRECUENCIA	
Informe de productividad		Coordinación de Gestión Documental		Diariamente	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
NOMBRE		NOMBRE		NOMBRE	
CARGO	Director de Gestion Humana	CARGO	Coordinador(a) de Archivo	CARGO	Gerente Administrativo
FECHA		FECHA		FECHA	

ANEXO 5

PROCEDIMIENTO PARA PQR

El siguiente procedimiento se plantea como solución para el manejo de PQR, en la empresa Onest Negocios de Capital.

Objetivo

Atender los requerimientos y / o solicitudes de carácter jurídico realizadas por el personal interno con finalidad de brindarle una respuesta oportuna y eficaz.

Alcance

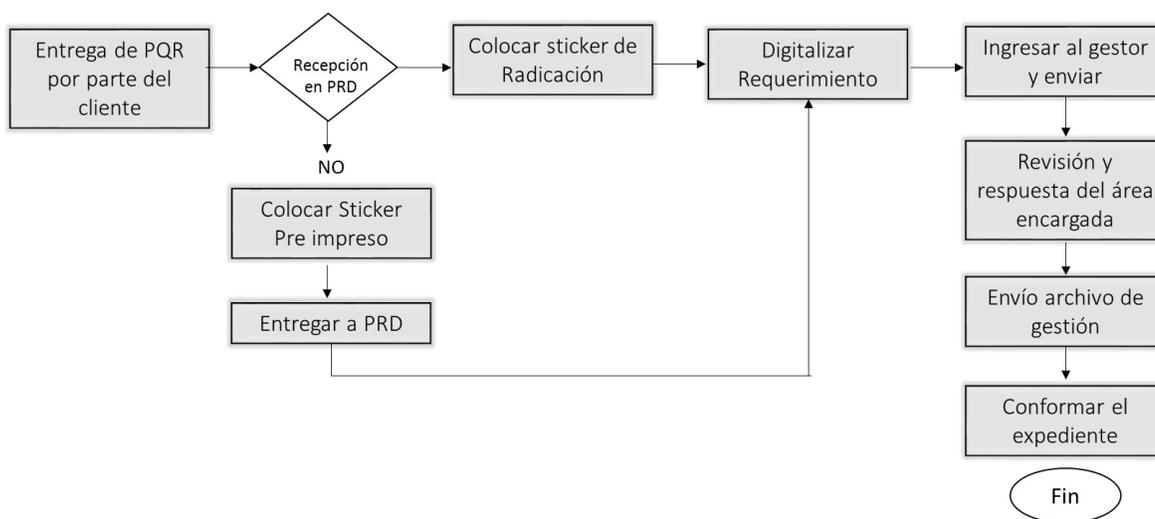
El procedimiento inicia desde que el funcionario interno realiza el requerimiento y/o solicitud, se da su respectivo tramite y finaliza con la solución de esta.

Lineamientos Generales

1. El personal interno debe remitir sus solicitudes o requerimientos a la gerencia de servicio al cliente, quienes a su vez asignaran el requerimiento al área correspondiente.
2. La gerencia a la que le corresponde el caso debe realizar seguimiento y control, para dar respuesta en los tiempos estipulados para garantizar la efectividad del proceso.
3. Los tipos de solicitudes que puede realizar el personal interno de la empresa son:
 - Contratos
 - Revisión y elaboración de documentos
 - Conceptos jurídicos
 - Derechos de petición
 - Petición, quejas y reclamos
 - Respuesta a demandas
 - Respuesta a tutelas
4. Términos de Respuesta: Según el tipo de solicitud, se definen los siguientes tipos de respuesta, los cuales empezaran a contar a partir de la remisión de la solicitud:

Requerimiento	Tiempo de Respuesta
Conceptos	5 días hábiles.
Respuesta de derechos de petición	10 días hábiles según el término.
Respuesta requerimientos y demandas	10 días hábiles según el termino
Respuesta tutelas	2 días hábiles, depende del termino otorgado.
Requerimientos externos, certificaciones	4 días hábiles, depende de la información de terceros y la disponibilidad de firmas.
Elaboración de cartas	2 días hábiles, depende del termino otorgado.

Flujo de atención para PQR



Observación

Si al final el solicitante considera que la respuesta del área encargada no cumple con los objetivos, hará las observaciones que considere para que la gerencia atienda su solicitud, con el fin de que se supla la necesidad y se dé una respuesta efectiva.

ANEXO 9
FORMATO DE INVENTARIO PARA TRANSFERENCIAS

		FORMATO ÚNICO DE TRANSFERENCIA DOCUMENTAL							
		Dependencia:							
		Fecha :							
Número de Orden	Caja No.	Serie / Asunto	Fechas Extremas		Número de Folios	Unidad de Almacenamiento			OBSERVACIONES
			Fecha Inicial	Fecha Final		Carpeta	AZ	Otros	
ENTREGA			RECIBE						
NOMBRE :			NOMBRE:						
CARGO:			CARGO:						

ANEXO 11

MODELO DE FICHA DE VALORACIÓN DOCUMENTAL

		FICHA DE VALORACIÓN DOCUMENTAL	
Unidad Administrativa		Área productora de documentos	
Código	Sección		
Código	Serie Documental		
Código	Sub serie documental		
Descripción de la serie documental			
Función por la que se genera la serie documental			
Áreas de la unidad administrativa que intervienen en la generación, recepción, trámite y conclusión de los asuntos o temas a los que se refiere la serie documental			
1			
2			
3			
Áreas de otras unidades administrativas relacionadas con la gestión y trámites de los asuntos o temas a los que se refiere la gestión documental			
1			
2			
3			
Tipología documental			
Original	Electronico	Copia	
Términos relacionados con la serie			
Valores primarios			
Administrativo	Justificación		
Fiscal	Justificación		
Jurídico	Justificación		
Contable	Justificación		
Valores secundarios			
Conservación			
Selección			
Eliminación			
Formato			
Responsable			
Fecha			