

IMPLEMENTACIÓN UNIDAD DE CORRESPONDENCIA EN DISLICORES S.A.S.

LEIDY JOHANALONDOÑO VASQUEZ

PROFESOR:

LUIS ARTURO HENAO TORRES

PRÁCTICA O SEMINARIO DE GRADO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

MEDELLÍN – ANTIOQUIA

2018

## TABLA DE CONTENIDO

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| 1. PROYECTO.....   | 3                                    |
| <b>1.1. Título</b> .....   | <b>3</b>                             |
| 2. INTRODUCCIÓN.....   | 4                                    |
| 3. DEFINICION DEL PROBLEMA .....   | 5                                    |
| 3.1. Reseña Histórica Dislicores .....   | 5                                    |
| 4. JUSTIFICACIÓN.....  | 7                                    |
| 5. OBJETIVOS.....  | 8                                    |
| 5.1. Objetivo General.....   | 8                                    |
| 5.2. Objetivos específicos.....  | 8                                    |
| 6. MARCO TEÓRICO .....   | 9                                    |
| 6.1. Marco legal .....   | 12                                   |
| 7. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 8. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.....   | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 8.1. Análisis de percepción interna para la implementación de las comunicaciones oficiales ..... | 20                                   |
| 8.2. Análisis de resultados.....   | 21                                   |
| 9. PROPUESTA.....  | 28                                   |
| 10. CONCLUSIONES .....   | 31                                   |
| 11. RECOMENDACIONES.....   | 32                                   |
| 12. BIBLIOGRAFÍA Y CIBERGRAFÍA .....   | 33                                   |

## **1. PROYECTO**

### **1.1.Titulo**

IMPLEMENTACIÓN UNIDAD DE CORRESPONDENCIA EN DISLICORES  
S.A.S.

## **2. INTRODUCCIÓN**

La unidad de correspondencia gestiona de manera centralizada y normalizada los servicios de la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos.

Las actividades que se desarrollan para el cumplimiento de esta función son: Recepción de documentos, Radicación de estos, Registro de documentos, Distribución de documentos internos y externos, Trámite y respuesta, Organización de los documentos, Clasificación documental, Ordenación documental, Conservación y consulta de documentos. En el alistamiento de correspondencia la documentación circula a través de todos los conductos o áreas encargadas para llegar al destino final, estipulado inicialmente por el destinatario.

El presente trabajo pretende implementar la unidad de correspondencia o ventanilla única, crear herramientas que faciliten la gestión documental en Dislicores con el fin de simplificar y organizar la presentación y el manejo de las comunicaciones, además de establecer, organizar y normalizar la producción de comunicaciones con calidad y a la vez disminuir tiempo y costos.

Por otro lado se ha tenido en cuenta que para las comunicaciones oficiales puedan ser gestionadas de manera apropiada, es necesario que la empresa Dislicores cumpla con las diferentes normas proferidas por el Archivo General de la Nación, las reglas de la producción documental en las condiciones técnicas óptimas que señalan la ley 594 de 2000 "tiene por objeto, establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado, por intermedio del Archivo General de la Nación." y en acuerdo 060 de 2001 "por la cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas."

### **3. DEFINICION DEL PROBLEMA**

Se evidencia en la actualidad que no hay unidad de correspondencia, las operaciones y envíos de correspondencia se manejan manualmente, lo que conlleva a generar pérdida de tiempo y no tener un control establecido de la documentación que transita a diario dentro y fuera de la empresa, ocasionando insatisfacción con el servicio prestado, pérdida de los documentos y aumento de los costos en cuanto a la custodia de la documentación por medio de un tercero.

Descripción Del Problema. Las condiciones locativas, el estado de conservación, el personal, los mecanismos de control y la falta de tecnología de punta (para este caso) son los aspectos críticos que solucionar para el manejo óptimo de la Unidad de Correspondencia en DISLICORES S.A.S.

#### **3.1. Reseña Histórica Dislicores**

En 1976, Don Alberto González Londoño y su esposa Beatriz de Bedout tuvieron el sueño de fundar una compañía que impulsara la cultura del vino en Colombia.

La Distribuidora de Vinos y Licores Ltda., posteriormente nombrada Dislicores, nace en Medellín como una empresa importadora cuyo propósito se ha hecho tangible durante más de 42 años en los cuales hemos sido protagonistas y gestores del boom que ha tenido la categoría de vinos en el país.

La apertura de nuestra segunda regional, en la ciudad de Bogotá, se realizó en el año 2001. Esta fue la bandera de expansión y progreso que nos llevó a seguir pensando en grande y a entender que nuestra posición no debía ser otra más que la del liderazgo.

Hoy en día, tenemos ocho regionales:

Cubriendo todo el territorio colombiano con la importación y distribución exclusiva de vinos, bebidas y productos gastronómicos de Europa, Asia, Sudamérica y Norteamérica.

Nuestra visión innovadora nos permite afirmar que, además de representar la marca de vinos más vendida en el país (Gato Negro, de Viña San Pedro), somos la

empresa líder en la importación de estos productos. Trabajamos en el desarrollo y posicionamiento de y otros proveedores aliados tanto nacionales como internacionales.

#### **4. JUSTIFICACIÓN**

Todas las actividades que tienen que ver con la administración documental, necesariamente deben estar inscritas dentro de los principios que establecen la Constitución Nacional y la Ley General de Archivos, actividades ceñidas a las más altas exigencias de la ética y de la moral en el servicio al ciudadano. Es importante insistir en la necesidad de respetar esos principios fundamentales, que deban guiar a quienes se encargan de desarrollar todo tipo procesos archivísticos y en particular a los responsables de ese primer contacto que tienen las instituciones con la comunidad, como son las Unidades de Correspondencia.

La empresa en la actualidad produce un gran volumen de documentos, como resultado de las decisiones y manejos administrativos que se llevan dentro de la compañía; cuando éstos no son debidamente organizados, su administración es bastante complicada y compleja produciendo cuantiosas pérdidas de información que se refleja en la toma de decisiones.

Adicionalmente, la implementación de esta estrategia busca soportar y agilizar los trámites, brindar oportunidad y eficiencia a los requerimientos presentados por y ante la entidad, mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios, disminuir tiempos de respuesta y costos.

El aporte principal de este modelo es dar a la empresa DISLICORES SAS los lineamientos necesarios para implementar UNA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA, que permita administrar la información que se produce en sus diferentes soportes.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1. Objetivo General**

Diseñar e Implementar un modelo de unidad de correspondencia, donde se gestione de manera centralizada los procesos de recepción, radicación y distribución de los documentos oficiales; de tal manera que se hagan las debidas funciones de reserva, oportunidad y orden consecutivo. Seguido de un control adecuado de la información y correspondencia permitiendo tener conocimiento de la trazabilidad de todos los tipos documentales que se manejan. De esta manera cumplir con la normatividad del Archivo General de la Nación según la Ley General de Archivos y el Reglamento General de Archivos.

### **5.2. Objetivos específicos**

- ✓ Diseñar y parametrizar las herramientas o mecanismos adecuados que permitan un mejor control y seguimiento de los documentos.
- ✓ Fijar los pasos metodológicos de recepción, registro, radicación y distribución.
- ✓ Normalizar procedimientos que permitan la adecuada recepción, producción, conservación y distribución.
- ✓ Orientar a los funcionarios de áreas de correspondencia en técnicas para la conservación y el manejo de los documentos.
- ✓ Recomendar las herramientas tecnológicas para la seguridad y eficiencia de procesos empleados en la transmisión de la información producida y recibida

## **6. MARCO DE REFERENCIA**

El derecho de acceso a la información pública, la participación ciudadana y la sistematización de los procesos tomando como base los documentos que ingresan y salen de la entidad, constituyen el inicio para el desarrollo del marco de referencia.

### **6.1. Marco teórico**

El derecho de acceso a la información pública, desde el punto de vista de los derechos humanos y una vez superado el conflicto bélico ocasionado por la segunda guerra mundial, la ONU, proclamó “La Declaración Universal de los Derechos Humanos”, donde determinó que “todo individuo, independientemente de su nacionalidad, raza, género, religión o cualquier otro factor discriminatorio, debe tener ciertos derechos por el solo hecho de ser humano”; el primer acercamiento a la publicación y acceso libre a los documentos de interés público los establece la declaración cuando indica que su contenido debe ser "distribuido, expuesto, leído y comentado en las escuelas y otros establecimientos de enseñanza, sin distinción fundada en la condición política de los países o de los territorios" (Organización de las naciones unidas, 1948).

Sin embargo, la declaración de que todo ser humano tiene derechos, no es exclusiva, ya que desde mucho antes se venían exponiendo estas ideas, como lo son la Carta Magna en Inglaterra (Rey Juan de Inglaterra, 1215) y la declaración de los derechos del hombre y el ciudadano en Francia (Asamblea Nacional Constituyente Francesa, 1789). En esa medida se determina adicionalmente un orden mundial que garantiza el reconocimiento del ser humano sin distinción, motivo por el cual el acceso a la información debe tener las mismas características siempre y cuando se salvaguarde la privacidad de cada individuo (Organización de las naciones unidas, 1948).

El estado es el encargado de garantizar el cumplimiento de los derechos de los individuos, permitiendo entre otros, el libre acceso a la información de interés general y admitiendo el intercambio de la información con la ciudadanía en un ejercicio donde se determina la transparencia y la democracia en las naciones; la declaración una vez

más determina que “todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión” (Organización de las naciones unidas, 1948).

Otro documento de importancia en el desarrollo histórico de los derechos es el Pacto de San José de Costa Rica, desarrollado durante la convención interamericana sobre derechos humanos, desarrollada en San José de Costa Rica del 7 al 22 de noviembre de 1969, reitera que con arreglo a la declaración universal de los derechos humanos, sólo puede realizarse el ideal del ser humano libre, exento del temor y de la miseria, si se crean condiciones que permitan a cada persona gozar de sus derechos económicos, sociales y culturales, tanto como de sus derechos civiles y políticos (Convención Americana sobre Derechos Humanos, 1969).

En el caso de Colombia, la firma del pacto se llevó a cabo el 22 de noviembre de 1969, ratificada posteriormente el 28 de mayo de 1973, de esta declaración se resaltan los elementos que reafirman a las instituciones democráticas en cuanto a la libertad personal y la justicia social, entregando elementos que le permiten al ciudadano reclamar su derecho, a recibir información de su interés en el medio que considere necesario como elemento fundamental de sus libertades, tal como lo expresa el Artículo 1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos donde toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, “sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección” (Convención Americana sobre Derechos Humanos, 1969). Es así como se constituyó uno de los recursos ciudadanos más importantes como lo es el derecho de petición incluido en la Constitución Política de Colombia en el año de 1991, reconociendo sus raíces en el artículo 14 de este pacto, cuando se considera el derecho de rectificación o respuesta.

Como consecuencia el gobierno colombiano consiente de la importancia de la relación Estado – Ciudadano, ha desarrollado una estrategia, denominada gobierno en línea, donde se pretende poner al alcance de los colombianos la información pública, los trámites y actividades propias de los organismos del estado, a través de una plataforma tecnológica que garantice el acceso de todos los ciudadanos por medio de

internet. Este proyecto nace en Bogotá el 29 de abril 2008, cuando el gobierno nacional expide el decreto 1151 del 14 de abril de 2008, mediante el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia la cual es de obligatorio cumplimiento para las entidades de la administración pública en Colombia. El objetivo de esta estrategia es “contribuir con la construcción de un estado más eficiente, transparente y participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación. (Presidencia de la República de Colombia, 2008).

La Ley 1712 de 2014 o de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional es la herramienta normativa que regula el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública en Colombia. Tiene como objetivo que la información en posesión, custodia o bajo control de cualquier entidad pública, órgano y organismo del Estado colombiano, persona natural o jurídica de derecho privado que ejerza función pública delegada, reciba o administre recursos de naturaleza u origen público o preste un servicio público, esté a disposición de todos los ciudadanos e interesados de manera oportuna, veraz, completa, reutilizable y procesable y en formatos accesibles.

## 6.2. Marco legal

Se toma como base para el marco legal las leyes que son necesarias para el óptimo cumplimiento de los objetivos.

**La Ley 594 de 2000** - Ley General de Archivos, reguló en su Título V: Gestión de documentos, la obligación que tienen las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, en elaborar programas de gestión de documentos, independientemente del soporte en que produzcan la información para el cumplimiento de su cometido estatal, o del objeto social para el que fueron creadas. Tiene por objeto, establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado, por intermedio del Archivo General de la Nación.

En su regulación la Ley 594 previó que el desarrollo tecnológico en las entidades es desigual y por lo tanto deja claro que los principios y procesos archivísticos deben aplicarse cualquiera sea la tecnología y el soporte en que se produce la información. Con este instrumento el Archivo General de la Nación pretende entonces orientar a las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, para facilitarles la adopción y adaptación del programa.

En dicha norma, la gestión de documentos se enmarca dentro del concepto de Archivo Total, comprendiendo procesos tales como la producción, recepción, distribución, consulta, organización, recuperación y disposición final de los documentos y de forma expresa, refiere entre otros aspectos, a la obligación de la elaboración y adopción de las Tablas de Retención Documental, instrumento archivístico que identifica para cada entidad, de acuerdo con sus funciones y procedimientos, los documentos que produce, recibe y debe conservar, con sujeción al principio de eficiencia que rige la función administrativa, y al de racionalidad, que rige para los archivos como elementos fundamentales de la administración pública, agentes dinamizadores de la acción estatal y sustento natural de sus procesos informativos.

**Ley 80 DE 1989**, señala las funciones del Archivo General de la Nación, entre ellas la de fijar políticas y establecer los reglamentos necesarios y en su Acuerdo 07 de 29 de junio de 1994, adopta el Reglamento General de Archivos, como norma reguladora del quehacer archivístico.

**Ley 527 de 1999**, define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales y establece las entidades de certificación. Que el Gobierno Nacional ha diseñado la Agenda de Conectividad, como una política de Estado, que busca masificar el uso de las tecnologías de la información en Colombia y con ello aumentar la competitividad del sector productivo, modernizar las instituciones públicas y socializar el acceso a la información, dándole carácter legal mediante la Directiva Presidencial No. 02 del 2000.

Decreto 2150 de 1995, suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Que la planeación, programación, organización, dirección y avance de las entidades se logran entre otros, mediante el uso oportuno y adecuado de la información y en consecuencia se hace necesario normalizar los procedimientos de correspondencia como parte integral de la gestión documental.

### **ACUERDO 060-2001**

**ARTILCULO 3.** Las entidades deberán establecer de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos.

Cuando existan regionales, deberán contar con unidades de correspondencia en cada una de sus sedes y si existen varias sucursales en una misma ciudad, la entidad determinará conforme a sus necesidades, si centralizan en una de ellas la recepción de las comunicaciones oficiales, o si en cada sede, habrá unidad de correspondencia. En todo caso, se debe propender por el control y normalización unificado en cada entidad.

Las unidades de correspondencia, deberán contar con personal suficiente y debidamente capacitado y de los medios necesarios, que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante servicios de mensajería interna y externa, fax, correo electrónico u otros, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y que contribuyan a la observancia plena de los principios que rigen la administración pública.



### **6.3. Marco conceptual**

Definición de documento: El Consejo Nacional de Archivos define documento como: "Toda expresión testimonial de las actividades del hombre, de los grupos humanos y de las instituciones en cualquier lenguaje y en cualquier tipo de formato o soporte material."<sup>11</sup> Según el artículo 251 del Código de Procedimiento Civil "Son documentos los escritos, impresos, planos, dibujos, cuadros fotografías, cintas cinematográficas, discos, grabaciones magnetofónicas, radiografías, talones, contraseñas, cupones, etiquetas, sellos y, en general, todo objeto mueble que tenga carácter representativo o declarativo, y las inscripciones en lápidas, monumentos, edificios o similares." El Archivo General de la Nación define el documento como: "Información registrada, cualquiera sea su forma o el medio utilizado.

Definición de archivo El Reglamento General de Archivos establecido por el Archivo General de la Nación, el cual expresa que: "Archivo es uno o más conjuntos de documentos sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden para servir como testimonio o información para la persona o Institución que los produce, para los ciudadanos o para servir de fuente de historia".

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

Correspondencia Externa: son todas aquellas comunicaciones que se reciben de personas naturales o jurídicas ajenas a la institución y sus diferentes oficinas como son las entidades privadas y públicas que tienen relaciones con ella. También se consideran aquí las que se reciben de los fiscalizadores de la Nación: Contraloría, Fiscalía y Procuraduría, juzgados y otras; demás dependencias del gobierno a nivel municipal, departamental y nacional.

Correspondencia Interna: comprende las comunicaciones que se producen u originan en la entidad, en razón del desarrollo de su misión y funciones, o de las diferentes actividades propias de ella. Es la que se cruza entre los funcionarios y servicios, asesores y otros. En ella están comprendidos los siguientes tipos documentales: oficios, circulares, memorandos, informes de actividades, entre otros.

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

Radicación: es el procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones producidas dejando constancia de la fecha y hora de recibo o envío con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.

Gestión Documental: conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Manual de Archivo Documental: normas y pasos a seguir que reglamentan la gestión de documentos y la administración de archivos.

## PARTES DEL MANUAL DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

1. Introducción: en la cual se indica al lector en forma general la razón de ser del documento que tiene ante sí.
2. Objetivos: se resumen los fines que persigue el manual (generales y/o específicos)
3. Estructura Orgánica de la Unidad: en lo posible debe ofrecer una información global sobre la entidad, su organigrama y funciones.
4. Documentos que Elabora la Entidad, Comunicaciones Externas: cartas, télex; Comunicaciones Internas: memorandos, circulares, notas de tramitación, etc.
5. Definición del concepto correspondencia y sus clasificaciones: institucional, personal, confidencial.

Definición y unificación de presentación de los documentos que se elaboran en la entidad a partir de las normas internacionales o nacionales que existan en el país.

Información sobre los niveles jerárquicos con autoridad para la firma de los documentos.

Procedimientos para el recibo, registro y distribución de la correspondencia externa; controles de respuesta y procesos de despacho de las comunicaciones que produce la entidad hacia el medio interno y/o al externo.

Manejo, uso y control del fax institucional, definición de legalidad o no de los documentos recibidos por este sistema- Definiciones sobre procedimientos a seguir con la correspondencia de tipo “personal” de los funcionarios.

Definición del concepto de archivo y sus componentes de acuerdo con la estructura organizativa del mismo.

Estructuración del sistema de ordenamiento para la clasificación de los documentos de archivo.

Definición del procedimiento y papelería usada para la conservación de documentos de archivo, y de los medios reprográficos (como la fotocopiadora).

Definición de los tiempos de conservación de los documentos enmarcados en la TRD, previamente elaborada y aprobada por el comité de administración de documentos.

Especificaciones sobre transferencias documentales, momentos de realización y lugares de conservación física de los documentos.

Métodos y procedimientos autorizados para la conservación permanente de documentos de acuerdo con las tecnologías disponibles. Microfilmación, disco óptico, almacenamiento en disco compacto (CD-ROM), etc.

Métodos y procedimientos autorizados para la destrucción de los documentos de archivo.

Metodologías y procedimientos para la realización, revisión y publicación del manual de correspondencia y archivo, y definición de los integrantes del comité de administración de documentos.

Anexos de formatos y papelería utilizada en todos los procesos contenidos en el manual de correspondencia.

Servicios de la unidad de correspondencia.

Recepción de correspondencia.

Radicación de correspondencia.

Distribución de la comunicación al área correspondiente.

Mobiliario y equipos que se requiere en la unidad de correspondencia.

**EQUIPOS:**

Computador.

Impresora con escáner.

Fotocopiadora.

Teléfono.

Reloj.

**ELEMENTOS DE ESCRITORIO**

En virtud que las unidades de correspondencia están asignadas para el recibo y envío de documentación; esta debe estar con mobiliarios cómodos y adaptables para la correspondencia estos son algunos de los muebles con los que podemos contar:

Mesas: están diseñadas para un mejor manejo de la correspondencia, la facilidad de diligenciamiento e formularios o firmas, también sirven para ubicar los equipos y demás elementos pertenecientes a la unidad de correspondencia.

## **7. DISEÑO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACION**

### **7.1. Alcance y población objetivo**

Teniendo en cuenta que actualmente la empresa dislicores realizan tramites recurrentes relacionados directamente con la entidad, los mismos se toman como población objetivo para la presentación del proyecto de la unidad de correspondencia, teniendo en cuenta la población total y la cantidad de comunicaciones oficiales mensuales que son tramitadas.

### **7.2. Descripción de la metodología**

El tipo de investigación en el cual se va a plantear el trabajo es un estudio descriptivo, debido a que se quiere identificar y estudiar a profundidad el mejoramiento y/o ajuste del actual sistema de información de gestión documental y los procedimientos actuales para los trámites relacionados con las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas basados en la implementación de la unidad de correspondencia en DISLICORES SAS. Con el ánimo de mejorar los niveles de satisfacción respecto de los trámites y servicios de la entidad dirigidos a los usuarios, se busca agilizar los tiempos de respuesta a las comunicaciones y teniendo en cuenta que se debe garantizar la entrega efectiva y oportuna de la correspondencia la cual es radicada en el área, así como de aquella que debe ser entregada personalmente a los funcionarios, tanto aquella que tiene connotaciones normales como las de carácter urgente.

Se realizarán evaluaciones pertinentes con base a los servicios requeridos; adicionalmente, se efectuará el respectivo análisis de los procesos a ejecutar, verificando la normatividad vigente y aplicable.

La población es 900 y la muestra para esta investigación es el 20% de la población es decir 180; se tomó como fuente principal de información en las diferentes áreas de la organización donde producen documentos.

## **8. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **8.1. Diseñar e implementar los desarrollos en el sistema de información de gestión documental**

Realizar un levantamiento de información para la implementación de la unidad de correspondencia en la entidad.

Implementar desarrollos en el sistema de información de gestión documental con el área de sistemas y el tercero encargado de instalar la aplicación del software.

Elaborar los procedimientos relacionados con el trámite de comunicaciones oficiales.

### **8.2. Capacitar al personal frente al manejo de la correspondencia**

Sensibilizar al personal por medio de campañas de comunicación respecto al nuevo proceso de correspondencia.

Realizar capacitaciones permanentes en los procesos y publicar los procedimientos e instructivos al personal relacionado con el trámite de las comunicaciones oficiales.

### **8.3. Puesta en marcha**

Iniciar con el proyecto de la unidad de correspondencia y realizar un seguimiento al área encargada para el buen manejo de la plataforma y dar un mejor servicio.

### **8.4. Análisis de percepción interna para la implementación de las comunicaciones oficiales**

Para la recolección de información, respecto de la percepción de los usuarios, acerca del servicio actual de correspondencia en DISLICORES SAS, se aplicó a nivel

interno una encuesta dirigida al 20% de la población objeto de estudio la cual se divide en dos partes:

-La primera tiene como objetivo evaluar el nivel del servicio actual y la cantidad de trámites realizados.

-La segunda parte se relaciona directamente con la posible implementación de la unidad de correspondencia en DISLICORES SAS.

### **8.5. Análisis de resultados**

A continuación, se presenta un análisis de la primera parte de la encuesta, la cual arroja los siguientes datos, los cuales son relevantes para medir la percepción actual de los usuarios respecto de los trámites realizados con la radicación de las comunicaciones oficiales recibidas.

### Pregunta 1



Fuente: propia

Análisis de la respuesta: de acuerdo con la gráfica el uso del servicio de correspondencia tiene un nivel de uso diario en un 51%, es decir que los usuarios internos hacen uso constante del servicio de correspondencia.

### Pregunta 2



Fuente: Propia

Análisis de la respuesta: los trámites más recurrentes del envío de la correspondencia en un 65%, por parte de los usuarios internos, son los relacionados directamente en área administrativa y comercial del personal de la organización.

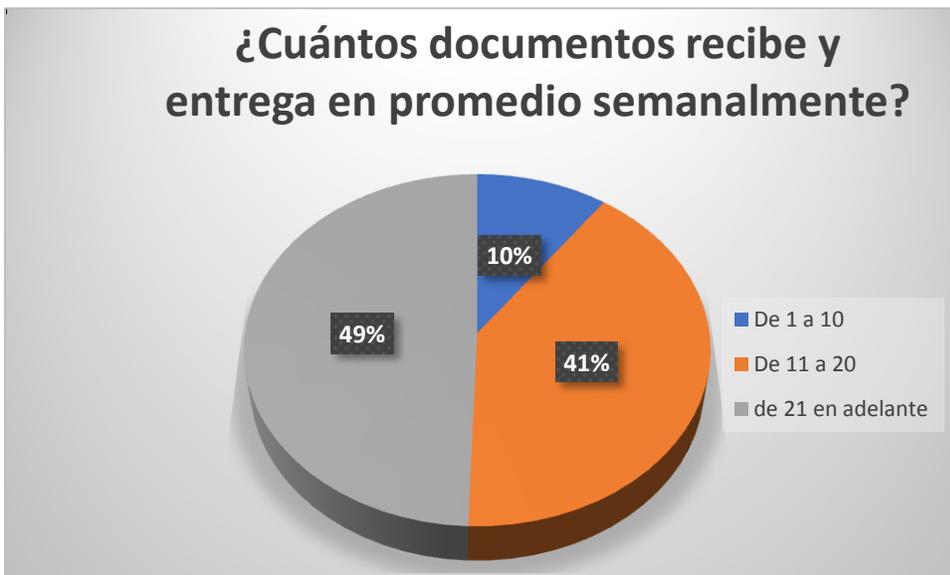
Pregunta 3



Fuente: Propia

Análisis de la respuesta: el 56% de los usuarios internos esperan en promedio de 1 a 5 minutos mientras se hace el registro en la planilla para la entrega del documento y se hace firmar.

Pregunta 4



Fuente: Propia

Análisis de la respuesta: el 49% de los usuarios internos encargados lo realizan con un promedio de 21 documentos en adelante.

*Pregunta 5*



Fuente: Propia

Análisis de la respuesta: en general la percepción del servicio de correspondencia por parte de los usuarios internos, corresponde a un 77% clasificado como bueno.

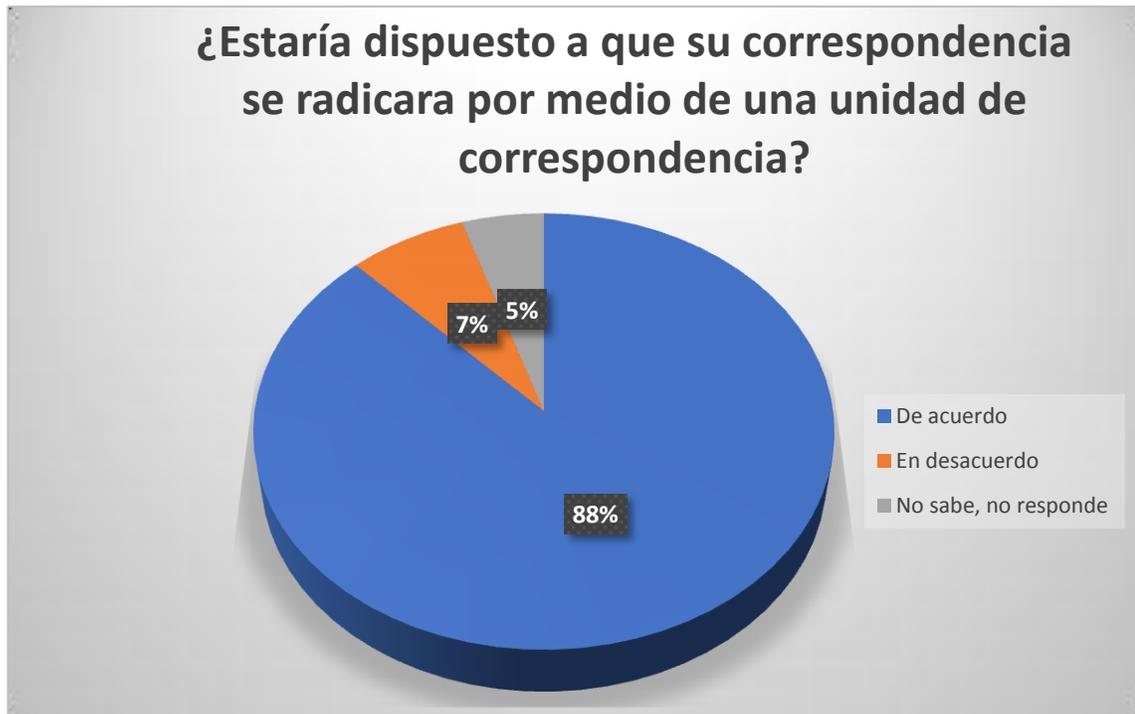
*Pregunta 6*



Fuente: Propia

Análisis de la respuesta: se puede resaltar el que 84% de los usuarios internos encuestados, están de acuerdo, en que el servicio a nivel electrónica sería más ágil, es decir se disminuirían los tiempos de respuesta y el trámite en general.

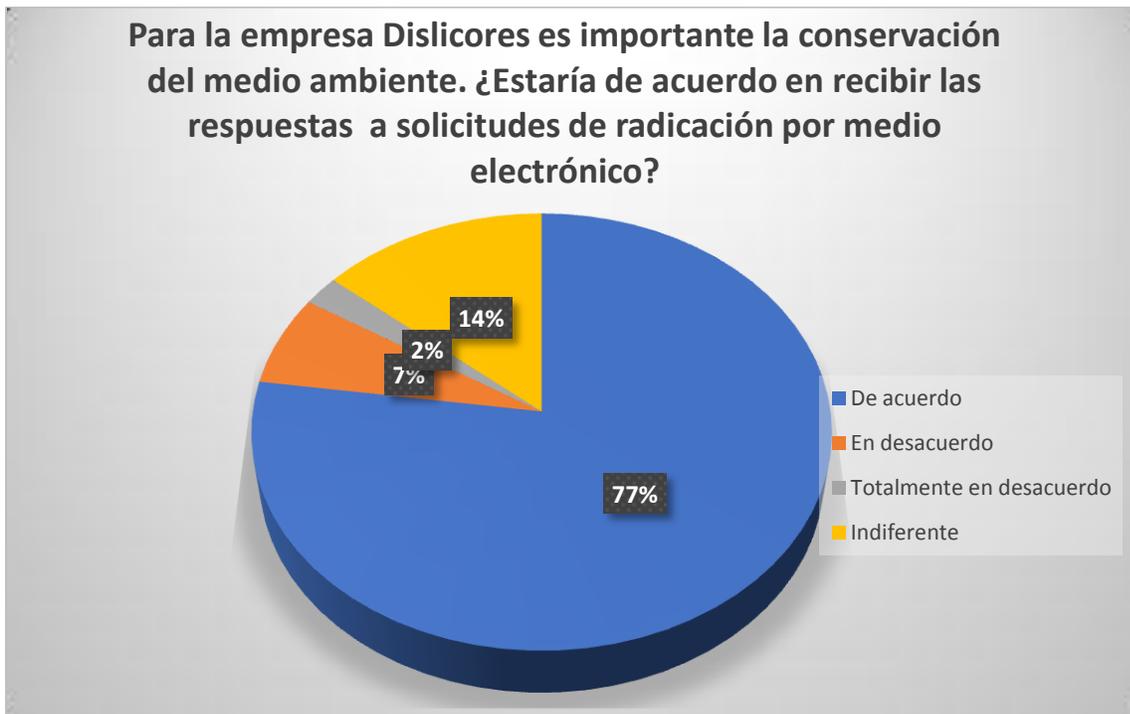
*Pregunta 7*



Fuente: Propia

Análisis de la respuesta: el 88% de los usuarios encuestados definitivamente si, están dispuestos para radicar las solicitudes de manera electrónica en la empresa DISLICORES SAS

*Pregunta 8:*



Fuente: Propia

Análisis de la respuesta: haciendo énfasis en la protección del medio ambiente, respecto del consumo de papel el 77% de los usuarios encuestados está totalmente de acuerdo en recibir las respuestas a sus solicitudes por medio electrónico.

### Pregunta 9



Fuente: Propia

Análisis de la respuesta: en general los usuarios internos consideran, en un 60% que el Trámite a nivel electrónico sería más sencillo.

Producto del análisis general del instrumento de recolección de información, aplicado al 20% de la población objeto de estudio de DISLICORES SAS, se puede deducir que la percepción respecto de la implementación del proyecto de la unidad de correspondencia tiene un alto nivel de aceptabilidad, mejorando notablemente los tiempos de espera en la radicación de correspondencia, tiempos de respuesta a las comunicaciones oficiales, contribuyendo por la conservación y preservación del medio ambiente e incentivando el uso de las tecnologías de la información.

## **9. PROPUESTA**

Condiciones Locativas. DISLICORES SAS cuenta con una sede principal y con ocho sucursales en el Departamento de Antioquia y no ha creado las unidades de correspondencia debidamente. Las áreas de las unidades de correspondencia no garantizan el desplazamiento, seguridad y la adecuada manipulación de la documentación y atención al cliente. No existe una adecuada distribución de planta. No existen los casilleros para la clasificación de la información recibida y despachada.

El personal en general de DISLICORES SAS no cuenta con una estructura orgánica eficiente y eficaz para el manejo de la correspondencia pues no cuenta con personal suficiente y debidamente capacitado y de los medios necesarios, que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial.

Estados de Conservación Documental: Las condiciones ambientales y técnicas tales como: Humedad relativa, temperatura, ventilación, iluminación, filtrado de aire, seguridad, tecnología de punta y mantenimiento no son los adecuados en las diferentes sedes de la Compañía. Los sitios actuales no permiten atender a las necesidades de crecimiento y para cumplir con los procedimientos establecidos por el AGN.

No se han incluido en el programa de gestión documental y no se han creado manuales de procedimientos y pautas que aseguren la integridad de los documentos desde el momento de su producción.

Mecanismos de Control:

Las firmas responsables, los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales, los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales, el manejo de las comunicaciones internas, de las comunicaciones oficiales enviadas, las Comunicaciones oficiales por correo electrónico no tienen suficientes mecanismos de control y se presentan continuamente fallas en la correspondencia por la falta de manuales de procedimientos y pautas que aseguren la integridad de los documentos que son manipulados por las Unidades de Correspondencia de DISLICORES SAS.

## Tecnología de Punta

Digitalización: DISLICORES SAS no cuenta con un sistema que permita la automatización de los procesos básicos de la Correspondencia que logre un manejo fácil y rápido de los datos, acceso para todos los usuarios de la entidad en una base de datos y a las imágenes de cada uno de los documentos recepcionados o enviados, mediante la configuración de una sola herramienta que integre el correo electrónico para complementarlo con la digitalización de documentos para llevar el concepto de oficina sin papel.

DISLICORES SAS no cuenta con un sistema que proporcione la facilidad de consultas tales como:

Tener herramientas para hacer seguimiento al flujo del documento dentro del trámite normal de los documentos recepcionados en las unidades de correspondencia.

Identificar el lugar o la Unidad Administrativa donde se encuentra la correspondencia, al momento de la consulta.

Determinar la trazabilidad de los documentos recepcionados en las unidades de correspondencia, es decir ubicarlos en las Dependencias o áreas por las que ha pasado, con la fecha de ingreso y salida de cada una.

Identificar los nombres de los funcionarios o colaboradores que la han recibido y/o despachado.

Generar avisos de alarma al responsable de la respuesta.

Registrar la hora de llegada y hora de salida de datos

Permitir anotaciones a los campos del documento sin afectar su originalidad.

Permitir que la imagen del documento sea trasladada a través del correo electrónico de una dependencia a otra, agregando la información requerida, sin alterar el documento original.

Posibilitar el procesar y compartir información de imágenes por correo electrónico.

Permitir el acceso a consulta simultánea por multiusuarios a la vez.

Permitir la validación electrónica de documentos que deban ser aprobados por varios usuarios a la vez.

## **10. CONCLUSIONES**

Este proyecto tiene la capacidad de contribuir de manera muy importante para generar una mejora no solo tecnológica si no productiva en el área de correspondencia de la empresa, ya que se enfoca en mejorar aspectos fundamentales como el tiempo de procedimientos, el control de información, documentación y productos, en la implementación exitosa de un modelo adecuado de sistema logístico y de información.

De acuerdo con el análisis realizado a nivel interno dentro de la entidad, se podría inferir que el nivel de percepción respecto de la implementación del proyecto de la unidad de correspondencia es bueno, ya que se agilizarían los trámites respecto de la radicación y envío de las comunicaciones oficiales, así como los tiempos del servicio de la ventanilla única de radicación.

Por último, es importante considerar cumplir con la normatividad vigente en materia archivística.

## **11. RECOMENDACIONES**

El proyecto debe ser implementado inicialmente en la Sede Principal de DISLICORES SAS (Medellín) y por pasos en cada una de las sedes que están ubicadas en las siguientes ciudades: Bogotá, Bucaramanga, Barranquilla, Cali, Cartagena y Pereira.

Es de gran importancia el llevar a cabo la capacitación en toda la empresa para efecto y beneficio de esta y la sensibilización del personal en cuanto a nuevos procesos e implementación de nuevas tecnologías, aumentando conocimientos y mejorando el desarrollo personal y profesional del empleado.

Es importante considerar los flujos de actividades desarrollados dentro de la propuesta para la implementación de la unidad de correspondencia, dado que se disminuirían notablemente la cantidad de actividades y tiempos respecto del trámite de las comunicaciones oficiales enviadas y recibidas, aplicados para los usuarios internos y externos, mejorando de esta manera la imagen institucional, a la vanguardia en la generación de procesos relacionados a nivel electrónico y de acceso a la información.

Velar por la adecuada conservación y el control de la producción documental, radicando y tramitando solamente las comunicaciones que cumplan con los requisitos exigidos en acuerdo 060 del 31 de octubre de 2001 la normatividad además de su notable contribución con la conservación y preservación del medio ambiente respecto del consumo y uso del papel.

## 12. BIBLIOGRAFÍA Y CIBERGRAFÍA

Fidias G. Arias. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Sexta edición. Caracas - República Bolivariana de Venezuela. EDITORIAL EPISTEME, C.A.

Asamblea Nacional Constituyente. (1991). Constitución política de Colombia. Bogotá: Imprensa nacional.

Asamblea Nacional Constituyente Francesa. (26 de agosto de 1789). Declaración de los derechos del hombre y el ciudadano en Francia. París: La asamblea.

Figueredo Vargas, O. (2011). Organización de documentos. Recuperado el 18 de marzo de 2018 de: <http://actividadesinstructorayolandasena.blogspot.com.co/2011/04/actividad-3-unidad-de-correspondencia.html>

Hernández Sampieri Roberto. Fernández Collado Carlos y Baptista Lucio Pilar. (2006). Metodología de la investigación. Cuarta edición. México: McGraw-Hill.

Morales, A. Moreno, E. (2001). Alcaldía de Bogotá. Acuerdo 60 de 2001 Archivo General de la Nación. Recuperado el 15 de abril de 2018 de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=10551>

Pastrana, A. (2001). Alcaldía de Bogotá. Ley 594 de 2000 Nivel Nacional. Recuperado el 15 de abril de 2018 de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4275>

Martínez Neira Néstor. (2004). Bogotá, D.C, Director del Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica

<https://www.ramajudicial.gov.co/documents/5067224/14535305/ABC+LEY+DE+TRANS+PARENCIA.pdf/68516da7-3ea2-4d64-9ca6-32bfb3737190>

## 13. Anexos



Medellin, mayo 2 de 2018

Señores:  
**DISLICORES**  
Medellin

Cordial saludo,

En atención a su solicitud, relacionada con el servicio de administración documental nos permitimos presentar la siguiente pre - oferta de servicios:

### Centro de Recepción de Correspondencia (CRC)

DataFile pondrá en funcionamiento en las instalaciones de Dislicores un CRC con las siguientes características:

- Software DataSoft CRC instalado como aplicación local.
- Estación de trabajo conformada por una unidad tipo PC, un scanner de producción, una impresora de códigos de barras e insumos de estos elementos.
- Operario CRC: funcionario de DataFile, de tiempo completo, encargado de las actividades de recepción y radicación de la correspondencia y de la administración de las herramientas de hardware y software en las oficinas de Dislicores.
- Descripción general de la operación: DataFile recibirá en el CRC, toda la correspondencia entrante y saliente de Dislicores. A la ventanilla de radicación, deberán acercarse los funcionarios internos y relacionados con la operación externos que requieran del servicio para solicitar el trámite. El funcionario DataFile ingresará la información pertinente, generará el sticker en original y copia y lo adherirá al original y a la copia de la correspondencia recibida. El sticker indicará aspectos claves de la radicación como fecha y hora, dependencia y/o funcionario a quien se dirige, entre otros importantes,



DATAFILE COLOMBIA  
Bogotá: Carrera 43 # 14 - 78  
Zona Industrial Américas  
Teléfono: (57) 4 85 82 32 68  
Fax: (57) 4 85 91 174  
www.datafile.com.co  
info@datafile.com.co

y será la constancia de que la información se radicó. Los documentos radicados serán digitalizados inmediatamente y puestos a disposición (electrónicamente) de cada una de las áreas o funcionarios parametrizados en la aplicación para su consulta y trámite respectivo. Durante la primera semana se habilitará la aplicación electrónica WEB, se procesará el total de la correspondencia que entre y salga de la compañía con el fin de determinar claramente los volúmenes que se generan en forma diaria, semanal y mensual, a la vez que se alimenta la base de datos del CRC en general. Una vez concluido el proceso de radicación de la correspondencia, el funcionario de **DataFile** entregará con planilla a patinador interno (de acuerdo con el procedimiento actual que maneje **Dislicores**) quien realizará la labor de mensajería interna entregando la información a cada una de las áreas.

#### Recursos para la implementación y puesta en marcha de CRC.

| Actividad                        | Recursos   | Responsable     | Tiempo Ejecución* |
|----------------------------------|--|-----------------|-------------------|
| Hardware<br>(Ingreso de equipos) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de cómputo tipo PC</li> <li>Scanner CRC</li> <li>Impresora <b>Codeadocs</b></li> </ul>                     | <b>DataFile</b> | 2 días            |
|                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega de puesto de trabajo con conexión eléctrica y de red</li> <li>Autorización ingreso equipos CRC</li> </ul> | DISLICORES      | 2 días            |
| Software                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Instalación como aplicativo local</li> <li>Parametrización según modelo organizacional DISLICORES</li> </ul>      | <b>DataFile</b> | 3 días            |
|                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ingreso de funcionario <b>DataFile</b> administrador del CRC</li> </ul>   | <b>DataFile</b> | 1 día             |



www.datafile.com.co



|          |                                     |         |            |       |
|----------|-------------------------------------|---------|------------|-------|
| Personal | • Autorización funcionario DataFile | Ingreso | DISLICORES | 1 día |
|----------|-------------------------------------|---------|------------|-------|

Otros Aspectos técnicos del servicio CRC para DISLICORES

- La resolución máxima de las imágenes a ser enviadas a través del aplicativo DATASOFT – CRC® será de 200 DPI y 250 para casos particulares en donde se evidencie la necesidad de este cambio.
- La digitalización será en Blanco y negro y no en color ya que tanto el peso de la imagen como la razón misma de ella indican el uso de la digitalización en Blanco y Negro.
- La administración del CRC está diseñada para ser hecha desde el PC que incluye el servicio, en caso de que por instrucciones internas de la compañía sea necesario que el servicio se ejecute desde un servidor propio de la misma, será necesario determinar conjuntamente entre las partes las características de la migración y las disposiciones de sistema para funcione correctamente el servicio antes de proceder con la transferencia del sistema.
- DataFile realizara la clasificación de la correspondencia física en las áreas y dependencias que Dislicores indique, para que un patinador interno de Dislicores se acerque hasta el CRC y reciba mediante planilla de entrega los físicos y él se encargue de realizar la entrega de los documentos físicos. Lo anterior obedece a que la ventanilla de recepción de correspondencia funciona de tiempo completo y no permite el desplazamiento del funcionario en periodos largos de tiempo. Esta misma situación se debe tener en cuenta en relación con la correspondencia de salida para su respectivo control de salida en el CRC es necesario que se remita al mismo para su envío por medio de los servicios pre contratados por Dislicores, bien sea a nivel urbano, nacional o internacional.
- De ser necesario y en el caso que DISLICORES lo solicite DataFile podrá implementar hasta tres recorridos internos diarios preferiblemente cortos con el mismo funcionario del CRC para la entrega de la documentación física tratando de no intervenir en el desarrollo normal del servicio CRC.



DATAFILE COLMBIA  
 Bogotá Carrera 40 No 11 - 79  
 Zona Industrial, Santobidó  
 Teléfonos: (57) 4 88 8 263/68  
 Fax: (57) 4 88 8 174  
 www.datafile.com.co  
 info@datafile.com.co



- La apertura de sobres depende directamente de las directrices internas de DISLICORES y se hará solamente cuando la compañía a si lo indique de manera formal.
- El diseño de flujos y determinación de responsables (parametrización) se hará en conjunto con DISLICORES de tal manera que se establezcan claramente desde antes del inicio del servicio.
- La implementación del servicio de notificaciones al correo interno de DISLICORES depende directamente de las características internas de seguridad que DISLICORES tenga para el manejo de su información electrónica.
- DISLICORES garantizará la ubicación de los equipos y el personal en un lugar seguro, en lo posible vigilado y con superficies y puestos de trabajo adecuados.



BATIBOLE COLOMBIA  
Bogotá: Carrera 40 B-10019 - 78  
Zona Industrial, Mariateque  
Teléfono: (571) 489 2436  
Fax: (571) 485 1174  
[www.datafile.com.co](http://www.datafile.com.co)  
[info@datafile.com.co](mailto:info@datafile.com.co)



El experto administrativo  
de su empresa  
de su organización.

## Valor de los Servicios

### Centro de Recepción de Correspondencia Servicio Mensual.

| Centro de Recepción de Correspondencia DataFile CRC  |                  |                                      |                |
|--|------------------|--------------------------------------|----------------|
| Descripción  | Unidad de Medida | Cantidad                             | Valor Unitario |
| Servicio de administración del CRC en ventanilla: Incluye hardware (PC, Scanners de 50ppm o superior, Pistola Lectora de CB, Impresora Zebra o similar), software DataFile CRC y personal (Insumos, suministros y consumibles), licencias del Software durante la ejecución del contrato. Contrato mínimo a 1 año. | Mes CRC          | Hasta 2,500 transacciones mensuales. | \$7,500.000    |
| Transacción satisfactoria adicional a 2,500 unidades mensuales   | Transacción      | Unidad                               | \$5.000        |
| Servicio de instalación, parametrización (hasta 8 flujos) y capacitación (2 sesiones de 2 horas) el CRC funciona bajo el modelo stand alone.   | Horas Jgg.       | 20                                   | \$5,500.000    |
| Ingeniero Parametrización y Soporte - Capa 1 En remoto o Capa 2 Presencial.  | Hora             | 1                                    | \$185.000      |

Nota: Si el procesamiento de información supera las 2,500 transacciones diarias, el cobro se realizará por transacción adicional. Este cobro por transacción adicional solo aplica hasta 3,000 transacciones, en el caso que se supere este volumen por desarrollo normal del negocio, será necesaria la implementación de la siguiente unidad de servicio de CRC completa.



www.datafile.com.co

**DATAFILE COLOMBIA**  
Bogotá: Carrera 4 B No. 18 - 78  
Zona Industrial Barrios Unidos  
Teléfono: (571) 488 26 26  
Fax: (571) 488 4 174  
www.datafile.com.co  
info@datafile.com.co



#### Condiciones Comerciales Particulares:

- Los precios anteriores no incluyen el impuesto al valor agregado IVA.
- Los precios se incrementan anualmente (1 de enero) después de firma de contrato en el IPC acumulado o el aumento del salario mínimo decretado por el gobierno, lo que sea mayor.
- La presente oferta tiene validez de 30 días calendario.
- Esta oferta aplica únicamente a procesos previamente revisados y valorados por ~~DataFile~~, de existir alguna modificación a los mismos, los costos adicionales asociados serán acordados nuevamente entre las partes.
- La disponibilidad del servicio es inmediata.
- DATAFILE garantiza colocar a disposición de ~~Dijicorres~~ la mejor de su experiencia y grupo humano con el fin de llevar a éxito total el servicio a ser prestado.

Sin otro particular y en espera de sus comentarios.

Cordialmente,

Carlos Alberto Ruiz Botero  
Gerente Comercial Medellín  
Cel. 318 259 7000



